



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad y satisfacción de los administrativos de la
Municipalidad del distrito de San Miguel
Lima - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Bach. Aldea Canseco Graciela

ASESOR:

Dr. Medrano Reynoso Esteban

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

LIMA - PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ALDEA CANSECO, GRACIELA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL LIMA 2017

Fecha: 22 de diciembre de 2017

Hora: 11:45 a. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

VOCAL: M.Sc. Abner Chávez Leandro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *Mejorar la presentación de resultados en concordancia con los objetivos.*
- *Mejorar conclusiones, recomendaciones y estilo APA.*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Con mucho amor a mis padres Carmen y José por sus enseñanzas, a todos mis hermanos y a Guido mi compañero, por su Ayuda, consejo orientación y perseverancia en mis estudios.

Agradecimiento

El más grande de los agradecimientos a la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, por haberme dado la oportunidad de Superarme profesionalmente. Al Dr. Esteban Medrano Reynoso, por su capacidad profesional, por compartir sus sabias enseñanzas, y su valioso apoyo en la elaboración de mi trabajo de investigación. Al Sr. alcalde del distrito de San Miguel por su colaboración y disposición a brindarme facilidades para la realización de mi investigación.

Declaratoria de autoría

Yo, Graciela Aldea Canseco, identificado con DNI N° 44482658, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad y satisfacción de los administrativos de la Municipalidad del distrito de San Miguel Lima - 2017”, para la obtención del grado académico de maestro en Gestión Pública es de mí autoría. De conformidad con la resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-ucv, Lima, 31 de marzo de 2016

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 14 de mayo de 2017



Graciela Aldea Canseco

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Calidad y satisfacción de los administrativos de la Municipalidad del distrito de San Miguel Lima - 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad y satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú- 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo. El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación y los anexos respectivamente.

Los resultados se evidencian una correlación significativa ($r = 0.926$, $p < 0.005$), positiva y directamente proporcional entre la calidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Problema	43
1.4 Justificación	44
1.5 Objetivos	44
1.6 Hipótesis	45
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Población, muestra y muestreo	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.5. Método de análisis de datos	53
2.6 Aspectos éticos	54
III. Resultados	55
IV. Discusión	70

V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias	79
Anexos	89
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Instrumentos de recojo de datos	
Anexo 4. Validación de instrumentos	
Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	
Anexo 6: Base de datos	
Anexo 7: Print de Resultados	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Modelos de gestión de calidad.	33
Tabla 2 Operacionalización de la calidad.	49
Tabla 3 Operacionalización de la satisfacción.	50
Tabla 4 Validación de juicio de expertos.	51
Tabla 5 Niveles de confiabilidad.	52
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la calidad.	53
Tabla 7 Estadística de fiabilidad de satisfacción.	53
Tabla 8 Valores de Correlación. Rho de Spearman.	54
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de la calidad.	56
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los elementos tangibles.	57
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de fiabilidad.	58
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta.	59
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de seguridad.	60
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de empatía.	61
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de satisfacción.	62
Tabla 16 Relación de calidad por satisfacción.	63
Tabla 17 Correlación de calidad por satisfacción.	64
Tabla 18 Correlación de elementos tangibles por satisfacción.	65
Tabla 19 Correlación de fiabilidad por satisfacción.	66

Tabla 20	Correlación de capacidad de respuesta por satisfacción.	67
Tabla 21	Correlación de seguridad por satisfacción.	68
Tabla 22	Correlación de seguridad por satisfacción.	69

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Expectativas del servicio.	26
Figura 2	Modelo de medición de satisfacción.	27
Figura 3	Modelo Servqual.	32
Figura 4	Enfoque de la calidad.	41
Figura 5	Percepción de la variable calidad.	56
Figura 6	Percepción de la dimensión: elementos tangibles.	57
Figura 7	Percepción de la dimensión: fiabilidad.	58
Figura 8	Percepción de la dimensión: capacidad de respuesta.	59
Figura 9	Percepción de la dimensión: seguridad.	60
Figura 10	Percepción de la dimensión: empatía.	61
Figura 11	Percepción de la variable satisfacción.	62
Figura 12	Percepción de la calidad por supervisión.	63

Resumen

La investigación se titulada Calidad y satisfacción de los administrativos de la Municipalidad del distrito de San Miguel Lima - 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad y satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú- 2016.

El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue conformada por 100 trabajadores administrativo. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach (0.869) y (0.867) respectivamente. Cuyo resultado fueron confiables.

Concluye que según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación es ($r = 0.926$) lo que indica una correlación positiva muy alta, además el valor de $p = 0,001$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa la calidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, Municipalidad de San Miguel.

Abstract

The research was titled Quality and satisfaction of the administrative staff of the Municipality of San Miguel district Lima - 2016, whose general objective was to determine the relationship between quality and satisfaction of the administrative staff of the district municipality of San Miguel Lima Peru-2016.

The type of research was basic, correlational level, quantitative approach and non-experimental design. The population was census made up of 100 administrative workers. The technique used to collect information was a survey and the instrument were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determining their reliability through the Cronbach's Alpha statistic (0.869) and (0.867) respectively. Whose result were reliable.

He concludes that according to Spearman's Rho test the correlation coefficient is ($r = 0.926$) which indicates a very high positive correlation, in addition the value of $p = 0.001$ is lower than that of $\alpha = 0.05$ and consequently the relation is significant to 95% and the null hypothesis (H_0) is rejected assuming that there is a significant relationship between the quality and the satisfaction of the administrative staff of the district municipality of San Miguel Lima Perú 2016.

Keywords: Quality, satisfaction, Municipality of San Michael.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Montiel y Sánchez (2014) Tesis *Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia*. En el proceso de la investigación no experimental y nivel correlacional, empleo una muestra de 180 usuarios, los hallazgos m obtenidos una correlación 0,748 entre medición. En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias, equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión, hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias, equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico,

Bello y Ramírez (2013) en su tesis, *Análisis de la calidad de servicio, según el modelo servqual caso: personal administrativo de la escuela de ciencias sociales y administrativas*. En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo, empleo una muestra de 240 usuarios, los hallazgos obtenidos es de

38.2% en el nivel regular El propósito de esta investigación consistió en analizar el ser vicio de calidad del personal administrativo según el modelo SERVQUAL. Así mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores.

Álvarez (2012) tesis *Satisfacción de los Clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales*, En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo, empleo una muestra de 180 usuarios, los hallazgos obtenidos son de es una correlación significativa de 0.689,. El propósito de esta investigación consistió en el proceso de la investigación no experimental y nivel correlacional, empleo una muestra de 180 usuarios, los hallazgos m obtenidos una correlación 0,748 .En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión

institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua

Sánchez (2012) Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León. En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo, empleo una muestra de 160 usuarios, los hallazgos obtenidos son de es una correlación significativa de 0.689. El propósito de esta investigación consistió en analizar la calidad de servicio del personal administrativo según el modelo SERVQUAL. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. El servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecno0logía de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus

funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios.

Morales (2009) en su tesis, *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, frente a la Atención de Enfermería en una Institución de primer nivel de Atención en Salud.*, En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo, empleo una muestra de 20 pacientes, los hallazgos obtenidos son de es una correlación significativa de 0.723 entre niveles de satisfacción de los pacientes y calidad de servicio de urgencias. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En mi opinión hablar de satisfacción de los pacientes implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecno0logía de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con El servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el

desempeño de todos los servidores hospitalarios que determinen satisfacción de los pacientes.

Antecedentes nacionales

Ataurima (2016), en su tesis *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. hospital de apoyo Jesús de nazareno*, El tipo de investigación fue descriptivo simple con diseño transversal sobre una población de 160 pacientes post operados de la Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno en el periodo de enero a marzo de 2016 y una muestra intencional de 40 pacientes, aplicando el cuestionario. En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo, empleo una muestra de 180 usuarios, los hallazgos obtenidos son de es una correlación significativa de 0.689 entre *el servicio ofrecido*. A sí mismo el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En mi opinión hablar de la satisfacción del paciente implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios para que trascienda y los pacientes perciban su satisfacción. El análisis estadístico fue descriptivo con la aplicación del Software IBM-SPSS versión 23,0. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37,5% y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes

post operados. En conclusión, el nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en el 50% de pacientes post operado.

Delgado y Cardozo (2016), en su tesis, *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" chiclayo-2015.*, Se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. El propósito de esta investigación consistió en analizar la calidad de servicio del personal administrativo según el modelo SERVQUAL. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En el proceso de la investigación no experimental y nivel correlacional, empleo una muestra de 180 usuarios, los hallazgos m obtenidos una correlación 0,748. En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecno0logía de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones o sea el servicio brindado sea de calidad para los usuarios muestren su satisfacción.

Meléndez (2015), en su tesis, *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén.* El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal, correlacional, se

obtuvo una muestra aleatoria representativa de 318 de ellos. En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo, empleo una muestra de 180 usuarios, los hallazgos obtenidos son de es una correlación significativa de 0.689. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas para que el desempeño de sus funciones sea de calidad generando satisfacción del paciente. El servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos.

Requejo (2015), en su tesis, *Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital general José Soto Cadenillas*, En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo, empleo una muestra de 180 usuarios, los hallazgos obtenidos son de es una correlación significativa de 0.748. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el

gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En mi opinión hablar de satisfacción del usuario implica que la farmacia tenga una buena infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios de tal manera que los usuarios estén satisfechos.

Gonzales (2014) en su tesis *Servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central*, Utilizo una *metodología* básica, transversal y. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua En mi opinión hablar de satisfacción del usuario implica que la farmacia tenga una buena infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas Los datos de correlación evidencian El servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el

gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención.

Ninamango (2014), en su tesis, *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014..* En el proceso de la investigación no experimental y nivel descriptivo con una muestra de 40 usuarios, los hallazgos obtenidos se encontró una relación 0.754 A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En mi opinión hablar de la percepción de la calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios para garantizar calidad que reciben los usuarios del consultorio externo..

1.2. Variable Calidad

Definiciones.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2014), definió:

“ La calidad entendida como una característica que lo diferencia de los diferentes niveles de igualdad, mejor o peor en comparación con otros procesos” (p. 45). El servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los procesos con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua

Según los autores Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron la calidad como la habilidad de todo un sistema de funcionar c; el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los procesos con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continualógicamente para conseguir calidad en todo proceso se requiere, infraestructura, equipos, herramientas y operadores de calidad " (p. 34).

Donabedian (1990) sostuvo que una buena atención pasa en tener la habilidad para hacer funcionar todo un sistema confiablemente una institución que presta servicios; el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los procesos con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua lógicamente para conseguir calidad en todo proceso se requiere, infraestructura, equipos, herramientas y operadores de calidad para adecuación de las necesidades del usuario” (p.64)

Ross, Zeballos, Infante citado por la Organización Panamericana de la Salud (2000) donde se indicó que la calidad consiste en tener la habilidad para hacer funcionar todo un sistema confiablemente conservando un alto nivel de desempeño en una institución que presta servicios; el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecno0logía de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas para que el desempeño de sus funciones sea de calidad generando satisfacción del paciente. y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continualógicamente para conseguir calidad en todo proceso se necesita calidad para adecuación de las necesidades del usuario

Calidad del servicio

Según Kotler y Keller (2006) definieron “Para conseguir tener la habilidad para hacer funcionar todo un sistema confiablemente y lógicamente para conseguir satisfacción en las necesidades del usuario; el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse

institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua”. (p. 144)

Cobra (2000) considero que “Es el consumidor quien determina qué es la calidad” (p.141).

Lehman y Winer (2007) hicieron referencia a que

La calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” y para ello es esencial medir tres aspectos: el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua (p.159)

Según Duque (2005), calidad del servicio al cliente:

El servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de prestar servicios; lógicamente para conseguir calidad en todo proceso de calidad para adecuación al servicio de calidad brindado al cliente. (p. 65)

Expectativas y Percepciones del Cliente

Zeithaml y Bitner (2002) desarrollaron un modelo conceptual sobre la calidad de servicio el cual se basa en que toda empresa maneja dos (2) tipos de brechas y una de ellas es la *brecha del cliente*.



Figura 1. Expectativas y percepciones del cliente
Fuente: Zeithmal y Bitner (2002)

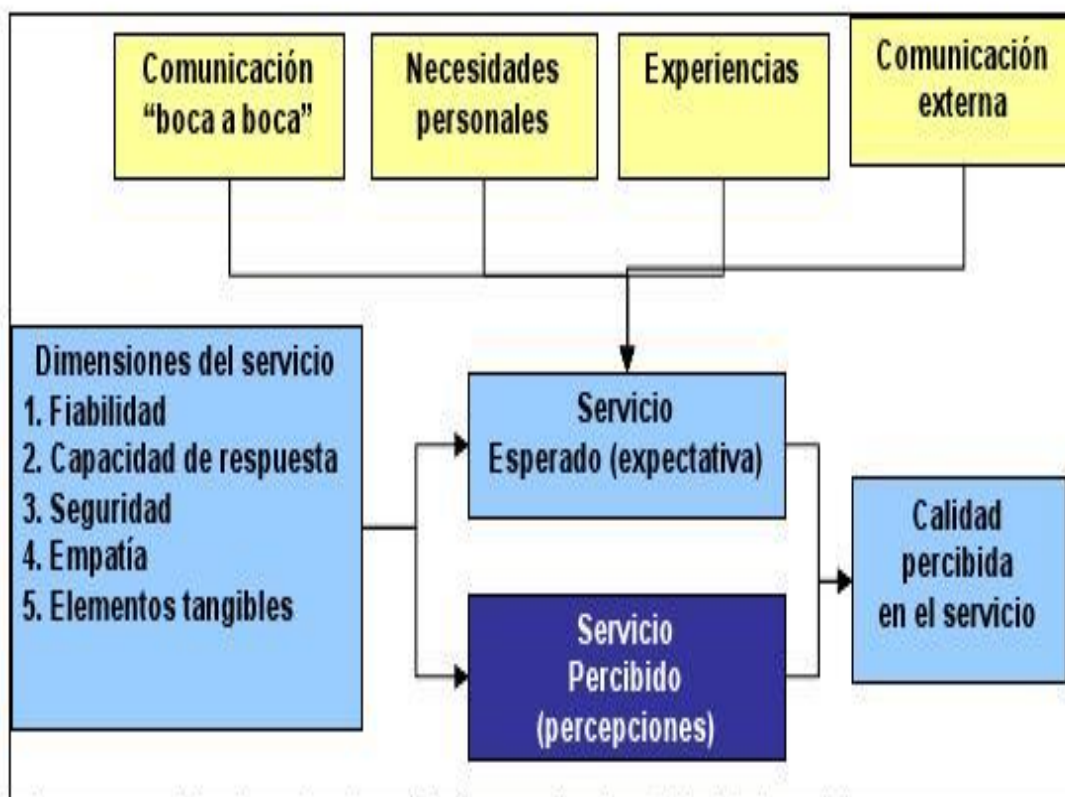
En la figura 1, se muestra la diferencia o brecha del cliente que existe entre la expectativa del modelo de atención por servicio.

Bases teóricas de la calidad de servicio.

El Modelo Servqual de Calidad de Servicio.

Fue elaborado Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio en alguna empresa. El cuestionario utilizado es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión, hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. La calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de

fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión ,



Tomado de Modelo SERVQUAL-

Figura 2 Modelo de medición de la satisfacción de clientes

De acuerdo a la Figura 2, el modelo Servqual, mide el servicio de calidad percibido, entre el servicio esperado (expectativa) y el servicio percibido (percepción), para ello utiliza las magnitudes La calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión ,. En mi opinión hablar de la percepción de la calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico,

enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios para garantizar calidad que reciben los usuarios del consultorio externo. y la comunicación externa.

Modelos de medición de la calidad del servicio al cliente

La escuela nórdica

Según Grönroos (1988), definieron y explicaron

El servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión, hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los procesos con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua en sobre La calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión, . (p. 12).

La Escuela americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado Servqual. el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) el servicio de calidad de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua

Elementos tangibles: Los elementos tangibles del servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad del servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión. La fiabilidad en el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en

oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión, hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los procesos con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua

Capacidad de respuesta: En el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión. La capacidad de respuesta el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión; hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los procesos con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua; y está caracterizado por los siguientes componentes, a) Profesionalidad, b) Cortesía, c) Credibilidad, d) Seguridad, e) Accesibilidad f) Comunicación y g) Comprensión.

Posteriormente a ello se realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza

(agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

Tangibilidad: “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. Tomado de (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 42)

Escuela norteamericana de calidad de servicio

Basada en los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), PZB definieron la calidad de servicio como un proceso que implica que todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias, equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios para garantizar calidad que reciben los usuarios del consultorio externo..

PZB consideran el Modelo de las Deficiencias, o de los Gaps, que trata de analizar describir y explicar las posibles causas del mal servicio. Mide las diferencias entre expectativas y percepciones sobre el servicio realmente recibido de los clientes denominados GAP.

- GAP 1: Discrepancia de expectativas (cliente) y percepciones (dirección)
- GAP 2: Discrepancia de percepción (directivo) sobre las expectativas (cliente)

- GAP 3: Discrepancia de especificaciones de calidad (diseño del servicio) y el servicio realizado
- GAP 4: Discrepancia del servicio ofrecido y lo que se comunica (cliente).
- GAP 5: Discrepancia de expectativa (cliente) y la percepción (cliente).

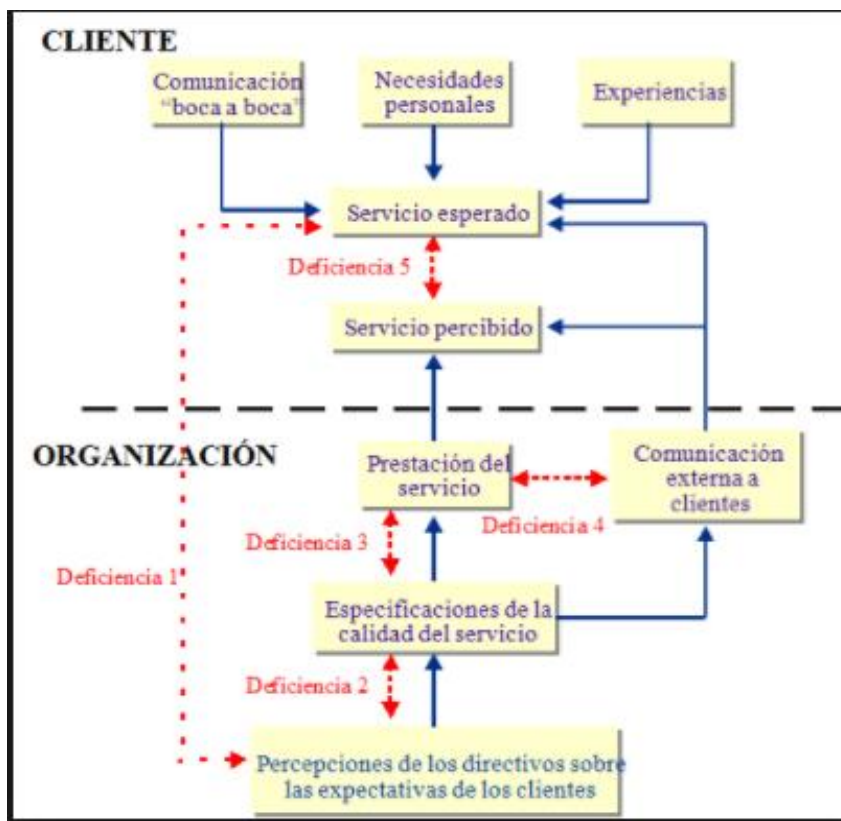


Figura 3 Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio PZB (1988)

Tabla 1

Modelos de Gestión de la calidad de servicio: síntesis comparativa

GRONROOS (1984)	PARASURAMAN ET AL. (1985, 1991), ZEITHAML ET AL. (1988)	BROGÓWICZ ET AL. (1990)	CANDIDO Y MORRIS (2000, 2001)
	GAP 1 = Expectativas de los clientes ($E_{C_{ts}}$) - Percepciones de los directivos de la empresa sobre $E_{C_{ts}}$ ($P_{I_{exp}}$)	Oferta global del servicio = Oferta técnica de servicio + oferta funcional de servicio. Está supeditada al proceso de Dirección Estratégica de la empresa	GAP 1 = Percepciones de los directivos sobre $E_{C_{ts}}$ y $P_{C_{ts}}$. GAP 2 = Estrategia de calidad de servicio GAP 11 = $E_{C_{ts}}$ - Percepciones del personal de contacto sobre $E_{C_{ts}}$. GAP 12 = $P_{C_{ts}}$ - Percepciones personal de contacto sobre $P_{C_{ts}}$.
DIMENSION de <i>calidad técnica</i> de servicio = Diseño del servicio (¿qué esperan los clientes?)	GAP 2 = $P_{I_{exp}}$ = Especificaciones de calidad de servicio	GAP de <i>calidad técnica</i> de servicio = Expectativas de dimensión técnica del servicio - Percepciones de dimensión técnica del servicio	GAP 3 = Diseño del servicio y especificaciones en términos $E_{C_{ts}}$. GAP 4 = Apoyo de la función financiera. GAP 5 = Comunicación interna. GAP 6 = Integración/Coordinación. GAP 8 = Gestión de recursos humanos.
DIMENSION de <i>calidad funcional</i> de servicio = Realización del servicio (¿cómo se ofrece el servicio?) condicionado por la interacción empleado-cliente.	GAP 3 = Especificaciones de calidad de servicio = Servicio realmente ofrecido.	GAP de <i>calidad funcional</i> de servicio = Expectativas de dimensión funcional del servicio - Percepciones de dimensión funcional del servicio	GAP 9 = Especificaciones servicio = Servicio realmente ofrecido. GAP 14 = Evaluación calidad servicio.
Servicio esperado = interacción (marketing /entorno) + imagen. Imagen = Calidad técnica + calidad funcional + (marketing /entorno).	GAP 4 = Servicio realmente ofrecido = Comunicación a los clientes sobre el servicio	Servicio esperado = interacción (marketing /entorno) + imagen. Servicio percibido = Interacción oferta global del servicio y servicio esperado.	GAP 7 = Coordinación con otros integrantes de la cadena de valor. GAP 10 = Servicio efectivo = Comunicación.
Calidad de servicio = interacción de servicio esperado, servicio percibido e imagen corporativa	GAP 5 = $E_{C_{ts}}$ = Percepciones Clientes ($P_{C_{ts}}$) = $f(G1, G2, G3, G4)$	GAP <i>global</i> de calidad de servicio = $E_{C_{ts}}$ (técnica + funcional) - $P_{C_{ts}}$ (técnica + funcional)	GAP 13 = $E_{C_{ts}}$ - $P_{C_{ts}}$.

Nota: Tomado de Serrano y López (2007), Modelos de gestión de la calidad. (p.6)

Dimensiones de calidad

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), señalaron como dimensiones:

Dimensión 1: Elementos Tangibles:

Referida a la calidad de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión

Dimensión 2: Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. La fiabilidad en el servicio de calidad de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional

y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión

Dimensión 3. Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. La capacidad de respuesta en el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación

Dimensión 4 Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. La seguridad en los servicios de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente

Dimensión 5 Empatía:

El servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor haga una buena gestión

De acuerdo al análisis anterior, consideramos que la forma de gestión municipal desde la perspectiva del personal administrativo, encontramos que el contribuyente, vecino o transeúnte que recibe un servicio municipal, evalúa su expectativa que tiene y la percepción que obtuvo por el servicio.

Variable Satisfacción laboral

Definición

Davis y Newstrom (2003), definieron que “la satisfacción es consecuencia de un conjunto de emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral” una persona con altas

emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable (p. 76)

Según Espeso (2006) sostuvo que “la satisfacción laboral comprende un conjunto de sentimientos, expectativas que espera el trabajador en su relación laboral como consecuencia de un conjunto de emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, además” que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral. (p. 78)

Asimismo, Robbins (2005,) definió, que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral” “” (p.56).

Xin y MacMillan (2004) sostuvieron que:

Al accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral”. que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de

los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral (p. 79)

Robbins (2004), sostuvo que:

Que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral". (p. 30)

Estas definiciones sobre la satisfacción, específicamente sobre la satisfacción laboral, nos muestran a autores que en común indican que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, sentimientos y actitudes. En una coyuntura municipal, nos muestra estas diferencias que se muestran por tipo de condición laboral que participan en esta institución, básicamente por la condición laboral que poseen.

Importancia de la satisfacción laboral

Robbins (2004), indico:

La satisfacción laboral caracteriza su importante por tres razones, ya que:

Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.
(p.31)

Consecuencias de la insatisfacción laboral.

Robbins (2004), indicó la insatisfacción laboral es consecuencia que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma desfavorable generando ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo generando un mal clima laboral” (p.36)

Medición de la satisfacción laboral

Según Espeso (2006), indicó:

Es consecuencia de que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan

en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable” (p. 61).

Teorías sobre satisfacción laboral

Para Herzberg (1999), indicó:

Que la teoría fundamentada que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral” (p.102)

Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral

Según Montoya (2014), indicó:

La satisfacción laboral una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo.

Herzberg (1969) citado por Robbins y Coulter (2014) sostuvieron:

Que las altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral”. Una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el

accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable (p.450).

González (2012) sostuvo:

“La satisfacción laboral es consecuencia que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable generando un buen clima laboral”. (p. 117).

Factores que influyen en la satisfacción laboral:

Para González (2012) sostuvo:

Que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el

accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable El servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. En todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital (p.118-120).

Herzberg (1969) citado por Robbins (2014) manifestó:

Es consecuencia del accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral”, una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable (p. 285).

De otra forma, se expone una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo

Teoría de las Expectativas

La teoría de las expectativas de Vroom citada por Robbins (2009) afirman:

Un trabajador exterioriza que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable generando un buen clima laboral” (p. 405)



Figura 4 El enfoque de la calidad de vida. (p.32)

Nota: Tomado de López (2015),

Herzberg (1969) citado por López (2015), indicó que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable

Dimensión: factores intrínsecos o motivacionales

Son los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo” (López, 2015, p.32)

Dimensión de factores extrínsecos o Higiénicos

” Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa” una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable (López, 2015, p.32)

1.3 Justificación

Justificación teórica

Por su Justificación teórica, Calidad y satisfacción son dos conceptos que prevalecen en una institución que una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral y satisfacción como elementos esenciales para un buen desempeño laboral teniendo en una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral

manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo

Justificación práctica

En la práctica los administrativos de la MSM Lima Perú 2017, por cuanto se requiere que las condiciones físicas y laborales sean las adecuadas para un buen desarrollo en todas las áreas de trabajo, lo cual redundara en una buena atención del contribuyente y mejorara la imagen institucional. La calidad y la satisfacción en los Administrativos de la MSM Lima Perú 2017, además mejora los conceptos de los ya existentes respecto a la calidad percibida por los cuales deben de estar acorde con los requerimientos y las necesidades de cada municipio.

Justificación Metodológica

El método empleado para conseguir como logran que los objetivos planteados en la investigación se lleguen a cumplir considerando el tipo de investigación, su nivel, su enfoque, su diseño, el tipo de muestreo, una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo instrumentos así los procedimientos y análisis de los datos sean relevantes y contribuyan en otras investigaciones similares.

1.4 Problema

El tener pleno conocimiento de las necesidades del personal administrativo que lo recibe, de aspectos relevantes La falta de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación no tienen las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias, equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios La importancia de conocer e identificarse con todos los

aspectos de su institución con respecto a los servicios que se va a brindar fue reconocida crecientemente durante la década de los ochenta.

Según Martínez (2007) una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, la calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias, equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho entre otras cualidades. Esto se debe a que la satisfacción de los empleados se ha convertido en un indicador clave de desempeño para muchas empresas líderes en Europa sobre todo dentro del marco de los programas de la gestión de calidad total (Total Quality Management). Además, "Las empresas que practican benchmarking están convencidas que es tan importante conocer y responder a las opiniones de sus empleados como lo es proteger y fomentar los intereses de los propios accionistas de la misma". (Martínez, 2007, p.83).

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad y satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Peru-2016?

1.4.2. Problemas específicos

1.- ¿Cuál es la relación entre los Elementos tangibles y satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú?

2. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú?

3. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú?

4. ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la calidad y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú
2. Existe relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú
3. Existe relación positiva entre la seguridad y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú
4. Existe relación positiva entre la empatía y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú
2. Determinar la relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú
3. Determinar la relación positiva entre la seguridad y la satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú
4. Determinar la relación positiva entre la empatía y la satisfacción en los administrativos de la (MDSM) Lima Perú

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual de la variable

Variable 1. Calidad

Parasuraman, et al. (1985) definieron calidad como la habilidad de todo un sistema de funcionar confiablemente y conservando la institución que presta servicios; lógicamente para conseguir calidad en todo proceso se requiere, infraestructura, equipos, herramientas y operadores de calidad. " (p. 34).

Variable 2. Satisfacción

Davis y Newstrom (2003), definieron una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral" (p. 76)

2.2 Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos de cómputo moderno, mobiliario habilidades del personal	Del 1 al 5	Escala ordinal,	
Fiabilidad	Calidez diligencia y muestra de interés, buen trato Calidez,	De 6 al 10	Nunca (1) Casi Nunca (2)	Inadecuado <5 - 11>
Capacidad de Respuesta	Toma de decisiones Iniciativa en el desempeño laboral Autoridad compartida Inmediatez	De 11 al 15	Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Regular <12 - 18 > Adecuado < 19 -25>
Seguridad	Conocimiento pleno del trabajo asignado.	De 16 al 19		
Empatía	Identificarse con las Necesidades del usuario. Mostrar Interés en el buen Desempeño	De 20 al 23		

Nota: Tomado de Dimensiones de Calidad de Servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), adaptado por Br. Graciela Aldea

Tabla 3
Operacionalización de la satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Factores motivacionales o Intrínsecos	Productividad, logro, reconocimiento y responsabilidad.	De 1 al 14	Escala ordinal, Valoración Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado < 14 - 32 > Regular < 33 - 51 > Adecuado < 52 -70
Factores de Higiene o extrínsecos	Trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral.	De 1 al 28		

Nota: tomado de dimensiones de Herzberg (1969) citado por L+opez (2015), adaptado por Br. Graciela Aldea

2.3. Metodología

El empleo el método hipotético deductivo, permite que la hipótesis de investigación se descompone en hipótesis estadística con dos componentes: hipótesis nula e hipótesis alternas que contribuyen por medio de deducciones probar si los objetivos planteados se cumplen. (Bernal, 2010, p. 60) “

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio básica

Valderrama (2013) definió:

Utiliza información ya existente para modificar, actualizar teorías con fines de mejora continua y contribuir con el conocimiento o estado de arte, que darle utilidad práctica. (p.164)

La presente investigación corresponde al tipo básica y nivel correlacional.

2.5 Diseño de la investigación

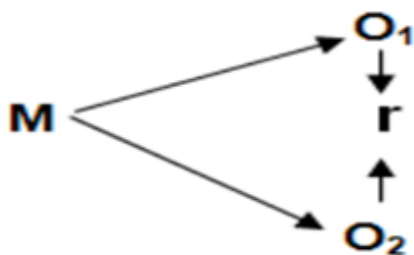
El diseño no experimental, transversal y correlacional.

No experimental en este caso los instrumentos se aplican en un solo momento sin manipuladas las variables de estudio, Kerlinger (2002, p. 333)

Es transversal, cuando se obtiene los datos en un solo instante, Hernández, Fernández y Batista (2010, p. 151) y

Es correlacional, debido a que se mide la relación o asociación entre variables Hernández, et al., (2010, p. 155)

El esquema correlacional se denota::



Leyenda

M= Muestra

O₁= Variable: Calidad

O₂= Variable: Satisfacción

r = correlación entre variable

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, et al., (2014) precisan: “la población es viene a ser todos los integrantes del contexto de estudio que deben tener las mismas características o sea debe ser homogénea ” (p.174), de tal manera que la población materia de estudio estará conformado por 360 administrativos de la MDSM.

Criterios de Inclusión: Todo trabajador administrativo con más de un año de antigüedad, sin importar su condición de contrato, ya sea contratado o permanente.

Criterio de exclusión: Todo aquel trabajador con menos de un año cumplido y estar disponible en la fecha de la encuesta.

Muestra

Según Hernández, et al (2014) precisaron: " al conjunto seleccionado aleatoriamente de la población se le denomina muestra" (p.171), para determinar se utilizó la siguiente formula que está citado en Sierra Bravo (2000).

La muestra (n) se obtuvo de la expresión de Arkin y Colton (1962) con un nivel de confianza del 95%, $d=0,05$; $N=360$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 360) / (0,5 * 0,5 (360 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)) = 100$$

Donde n (Es la muestra) = 100

Tabla 4

Población y muestra de estudio

Municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú	Población	Muestra
Administrativos	360	100
Total	360	100

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En este estudio se empleó como técnica la encuesta. Según Hernández, et al., (2014), la encuesta, está compuesta por preguntas cerradas aplicadas a la muestra de estudio seleccionada.

Instrumento

Se empleó al cuestionario como instrumento. Según Sánchez y Reyes (2006), “los cuestionarios viene a ser un documento que contiene los ítems y /o preguntas suministradas a la muestra de estudio (p. 151).

Ficha Técnica de la Encuesta de Calidad

Nombre: Encuesta de Calidad.
Autor: Parasuraman (1985), adaptado por Graciela Aldea Canseco
Procedencia: Lima- Perú, 2016
Objetivo: Medir la percepción a los administrativos con respecto a la calidad

Ficha técnica de variable satisfacción

Nombre: Encuesta satisfacción.
Autor: López (2015) adaptado por Graciela Aldea Canseco
Objetivo: Medir la percepción de la satisfacción en los administrativos
Administración: Individual, colectivo
Duración: Aproximadamente de 14 a 20 minutos.
Estructura: La encuesta consta de 28 ítems.
Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Según Hernández, et al., (2014), “Para que un instrumento sea válido las preguntas deben estar articuladas con los ítems, indicadores, dimensiones, variables de estudio y sustentadas con las teorías que base de estudio (p.201).

Tabla 5

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Medrano Reynoso Esteban	Aplicable
Experto 2.	Dr. Conrado F. Velarde Ruesta	Aplicable

Confiabilidad

El instrumento es confiable cuando dan los mismos resultados al aplicarlos a diferentes unidades de análisis siempre y cuando que estas muestras sean homogéneas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

En esta investigación como el nivel de medición de las variables es ordinal y en la escala de Likert, se empleó el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 6

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: (Hogan, 2004).

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de la calidad

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad	,869	23
Satisfacción	,867	28

La tabla 7 muestra los valores de confiabilidad para las dos variables de estudio, siendo el alfa de cronbach 0,869 para calidad y de 0,867 para satisfacción, los resultados evidencian que ambas variables tiene una fuerte confiabilidad.

2.8. Métodos de análisis de datos

Empleando la estadística descriptiva, los datos obtenidos al aplicar los instrumentos, se los ordena, clasifica, se describen, interpretan para finalmente explicarlos utilizan tablas cuyo contenido es el nivel, frecuencias y porcentajes, debiendo también obtener los estadísticos descriptivos como el rango, mediana y los valores máximos y mínimos

ANALISIS INFERENCIAL

Para el contraste de hipótesis se toma en cuenta que las dos variables son cualitativas y sus niveles de medición ordinal en la escala de Likert, empleado el software de Windows SPSS V25y utilizando la técnica estadística no paramétrica, para la prueba de hipótesis se hizo uso del estadístico rho de Spearman.

2.9 Aspectos éticos

Los datos obtenidos se ha hizo guardando en el honorato el nombre de los integrantes de la unidad de análisis; así mismo en las citas textuales se han

especificado los autores que los sustentan, además la redacción del informe de tesis está de acuerdo al protocolo de investigación y manteniendo el desarrollo del estudio de la investigación con ética profesional.

III. Resultados

3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de la calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	25	25,0
Adecuado	75	75,0
Total	100	100,0

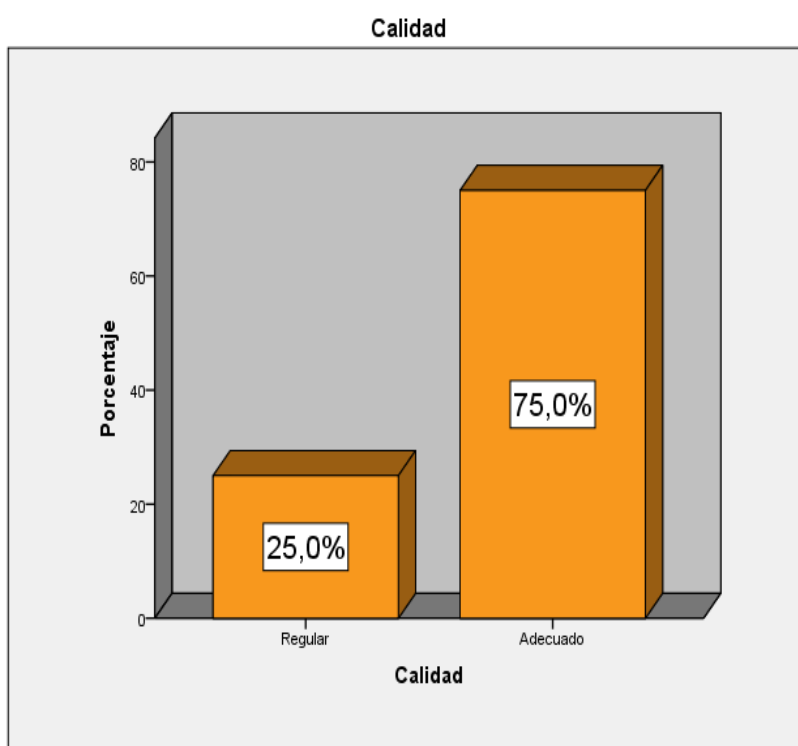


Figura 5. Percepción de la variable: calidad.

Según la tabla 9 y figura 5, se observó que el 75% de los encuestados, manifestaron que la calidad es adecuada, así mismo el 25% de los encuestados lo consideraron como regular, Con respecto a la calidad percibida de los administrativos de la MDSM, Lima Perú, 2016.

La calidad del servicio implica que todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias, equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes. A si mismo el servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente la planificación, organización, dirección y supervisión de su gestión permanentemente con fines de mejora continua

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	30	30,0	30,0
Adecuado	70	70,0	100,0
Total	100	100,0	

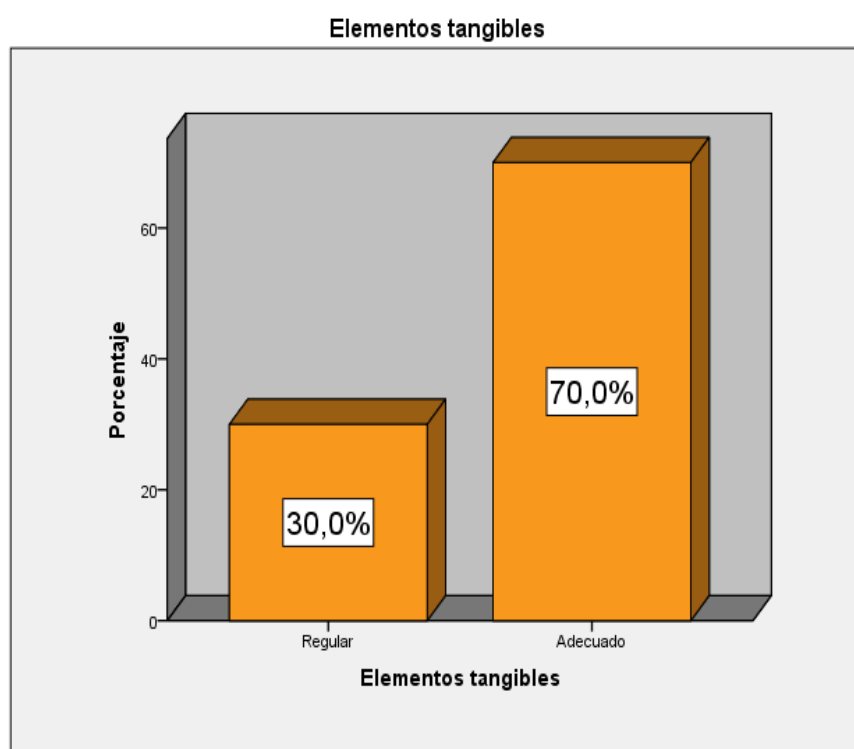


Figura 6. Percepción de la dimensión: elementos tangibles.

Según la tabla 10 y figura 6, se observó que el 70% de los encuestados, manifestaron que la calidad en la dimensión elementos tangibles, como adecuada, así mismo el 30% de los encuestados lo consideraron como regular. percibida de los administrativos de la MDSM, Lima Perú, 2016. A si mismo los elementos tangibles del servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente la planificación, organización, dirección y supervisión de su gestión permanentemente con fines de mejora continua

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	30	30,0	30,0
Adecuado	70	70,0	100,0
Total	100	100,0	

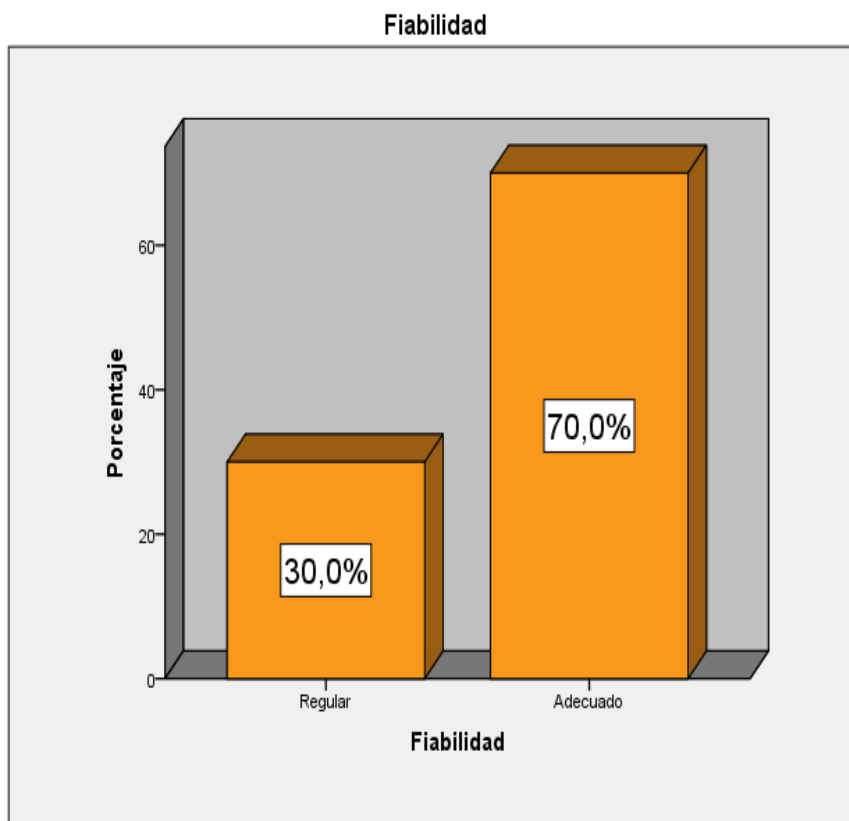


Figura 7. Percepción de la dimensión: fiabilidad.

Según la tabla 11 y figura 7, se observó que el 70% de los encuestados, manifestaron que la calidad en la dimensión fiabilidad, como adecuada, así mismo el 30% de los encuestados lo consideraron como regular. Con respecto a la calidad en la dimensión fiabilidad, percibida de los administrativos de la MDSM, Lima Perú, 2016. A si mismo la fiabilidad del servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente la planificación, organización, dirección y supervisión de su gestión permanentemente con fines de mejora continua

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	45	45,0	45,0
Adecuado	55	55,0	100,0
Total	100	100,0	

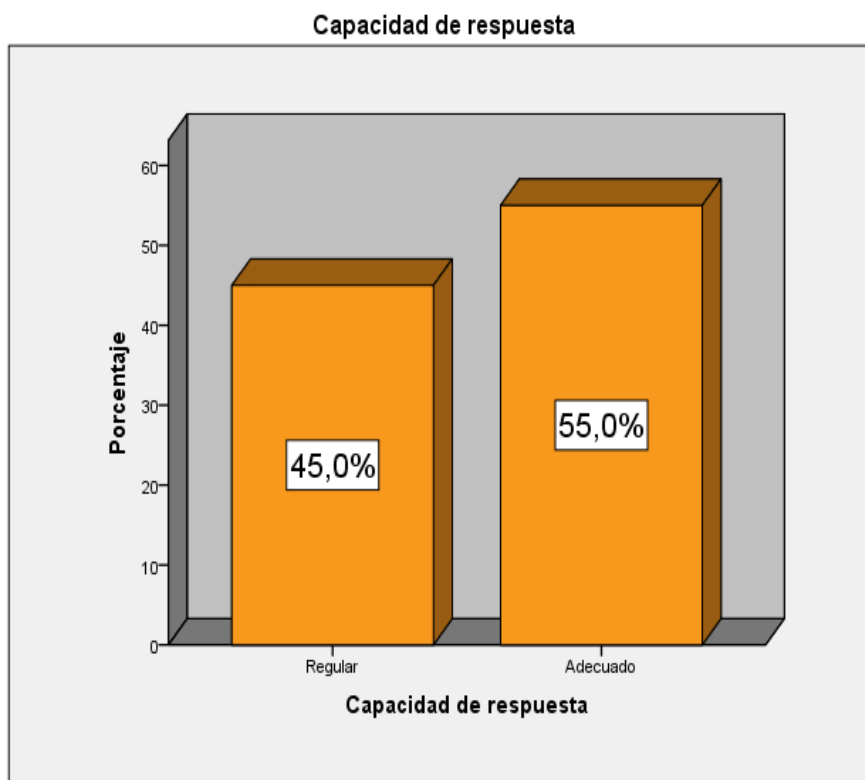


Figura 8. Percepción de la dimensión: capacidad respuesta.

Según la tabla 12 y figura 8, se observó que el 55% de los encuestados, manifestaron que la calidad en la dimensión capacidad de respuesta, como adecuada, así mismo el 45% de los encuestados lo consideraron como regular. En la MDSM, Lima Perú, 2016. La capacidad de respuesta del servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente la planificación, organización, dirección y supervisión de su gestión permanentemente con fines de mejora continua y pueda trascender en la comunidad

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	40	40,0	40,0
Adecuado	60	60,0	100,0
Total	100	100,0	

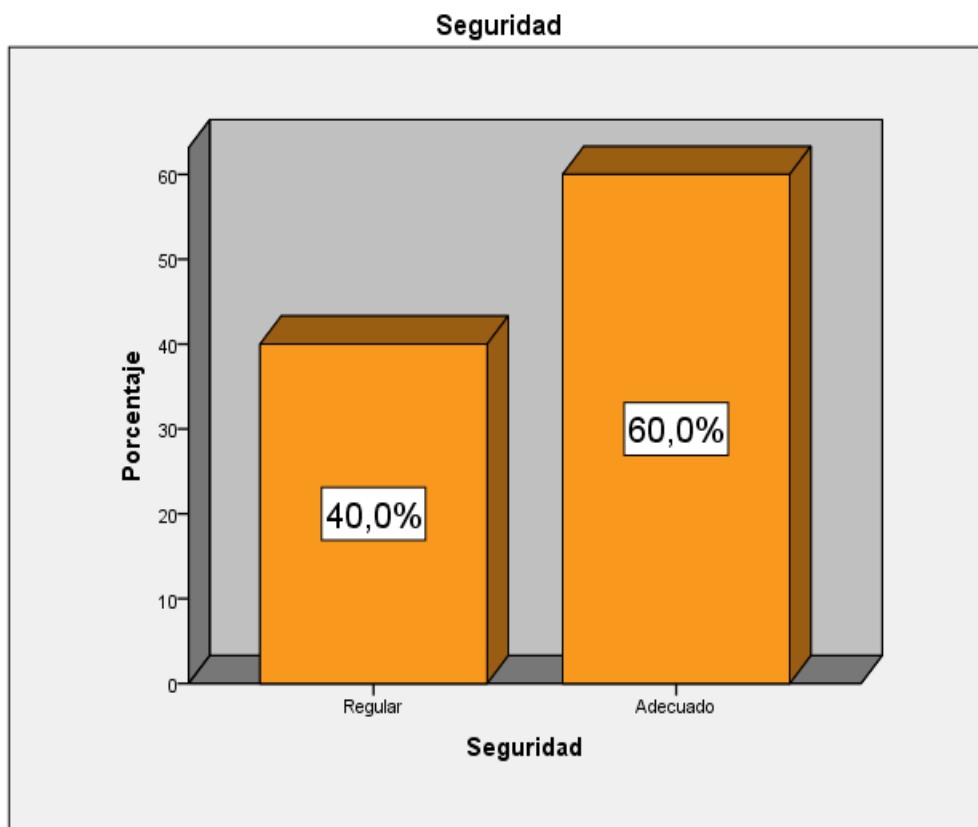


Figura 9 Percepción de la dimensión: seguridad

Según la tabla 13 y figura 9, se observó que el 60% de los encuestados, manifestaron que la calidad en la dimensión seguridad, como adecuada, así mismo el 40% de los encuestados lo consideraron como regular. a seguridad, percibida en la MDSM, Lima Perú, 2016.

La seguridad del servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente la planificación, organización, dirección y supervisión de su gestión permanentemente con fines de garantizar la integridad hospitalaria

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje de empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	50	50,0	50,0
Adecuado	50	50,0	100,0
Total	100	100,0	

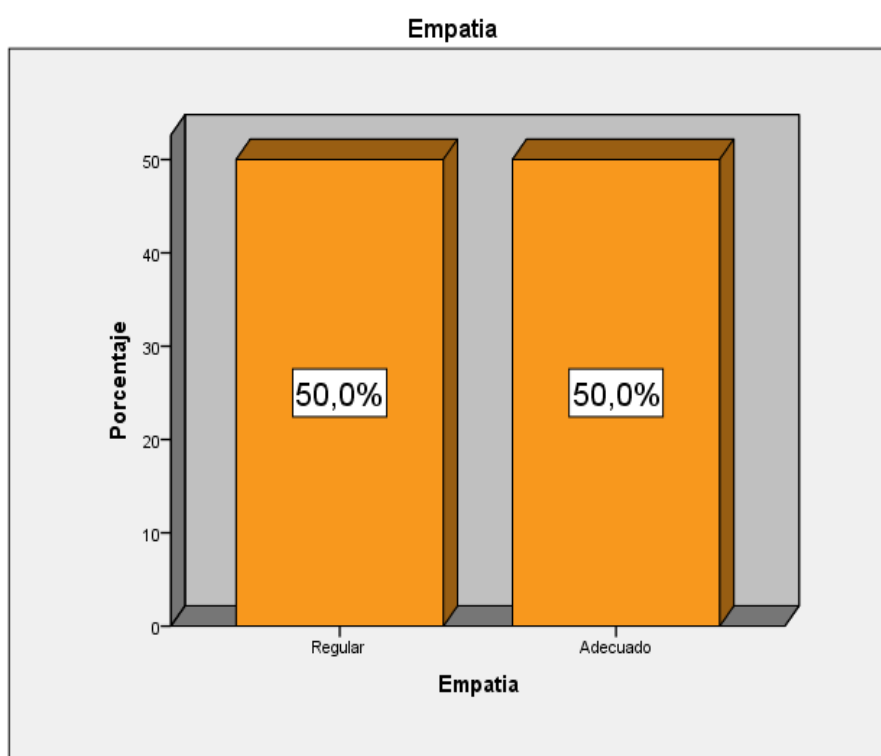


Figura 10 Percepción de la dimensión: Empatía

Según la tabla 14 y figura 10, se observó que el 50% de los encuestados, manifestaron que la calidad en la dimensión empatía, como adecuada, así mismo el 50% de los encuestados lo consideraron como regular. Con respecto a empatía, percibida en la MDSM, Lima Perú, 2016. La empatía del servicio de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente la planificación, organización, dirección y supervisión de su gestión permanentemente para garantiza la calidad del servicio

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	28	28,0	28,0
Adecuado	72	72,0	100,0
Total	100	100,0	

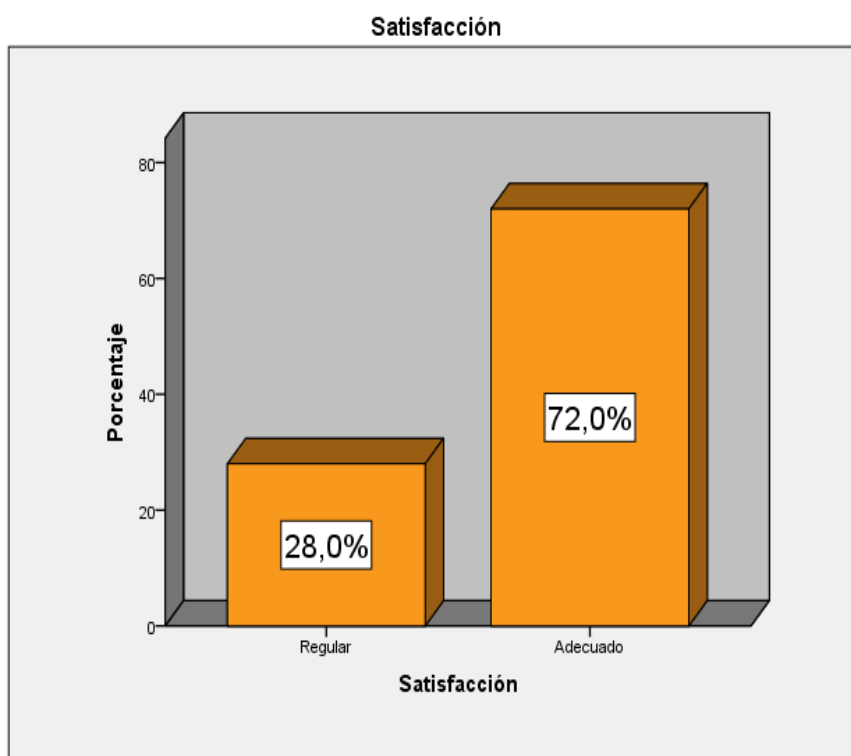


Figura 11: Percepción de la variable satisfacción.

Según la tabla 15 y figura 11, se observó que el 72% de los encuestados, manifestaron que la satisfacción, como adecuada, así mismo el 28% de los encuestados lo consideraron como regular. Con respecto a la MDSM, Lima Perú, 2016. La variable satisfacción es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente la planificación, organización, dirección y supervisión de su gestión permanentemente con fines de mejora continua, además la teoría fundamentada que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral

Tabla 16

*Calidad*Satisfacción tabulación cruzada*

			Satisfacción		
			Regular	Adecuado	Total
Calidad	Regular	Recuento	25	0	25
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%
	Adecuado	Recuento	3	72	75
		% del total	3,0%	72,0%	75,0%
Total		Recuento	28	72	100
		% del total	28,0%	72,0%	100,0%

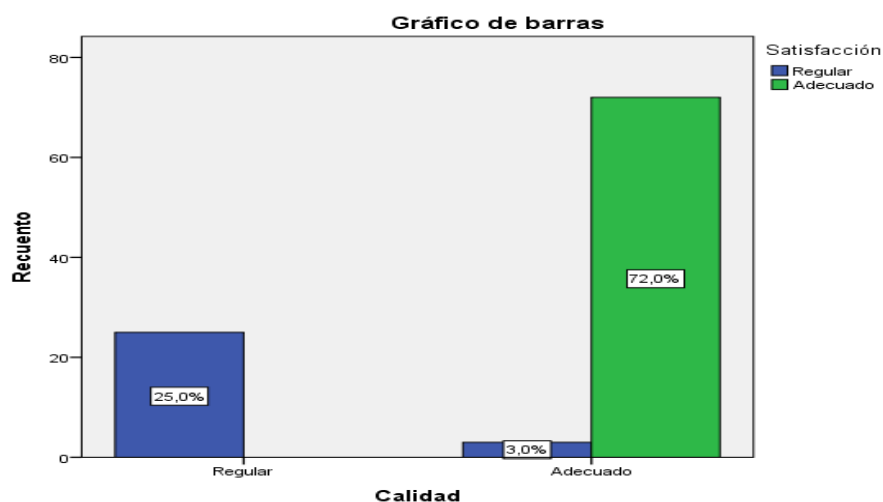


Figura 12: Percepción de calidad por satisfacción.

Según la tabla 16 y figura 12, se observó que el 72%, manifestaron que la calidad y la satisfacción están en un nivel adecuado y adecuado, así mismo el 25% de los encuestados lo consideraron como regular y regular. Con respecto a la calidad y la satisfacción en la dimensión, percibida en la MDSM, Lima Perú, 2016. una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable. una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma

favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable. La calidad y satisfacción es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen deben poseer un buen liderazgo que haga una eficiente para fortalecer su desarrollo

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe una relación positiva entre la calidad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.

H_a: Existe una relación positiva entre la calidad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM I Lima Perú 2016.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Tabla 17

Correlaciones calidad por satisfacción

		Correlaciones		Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación		1,000	,926**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		100	100
	Satisfacción	Coeficiente de correlación		,926**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se encontró una correlación de 0.926, entre calidad y satisfacción y siendo "p < de 0.000 menor 0.01, se rechazó H₀ aceptando la hipótesis general.

Siendo la relación entre calidad y satisfacción alta conlleva a determinar que la gestión en la municipalidad es alta determinado por una buena gestión, sobre todo la planificación, organización, dirección y supervisión son eficientes posicionando la calidad del servicio prestado en favor de los usuarios manifestado en satisfacción. además la teoría fundamentada que una persona con altas

satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral

Hipótesis específica 1

H₀: No Existe una relación positiva entre los Elementos tangibles y la Satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016

Ha: Existe una relación positiva entre los Elementos tangibles y la Satisfacción en los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Tabla 18

Correlaciones elementos tangibles por satisfacción

Correlaciones			Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se encontró una correlación de 0.855, y siendo “p < de 0.000 menor 0.01, se rechazó H₀ aceptando la hipótesis específica1. Siendo la relación entre tangibilidad y satisfacción alta conlleva a determinar que la gestión en la municipalidad es alta determinado por una buena gestión, sobre todo la planificación, organización, dirección y supervisión son eficientes posicionando además los elementos tangibles de la calidad del servicio prestado en favor de los usuarios manifestado en satisfacción. además la teoría fundamentada que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral debido a su satisfacción

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.

H_a: Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Tabla 19

Correlaciones fiabilidad por satisfacción

		Correlaciones		Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación		1,000	,612**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		100	100
	Satisfacción	Coeficiente de correlación		,612**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se encontró una correlación de 0.612, entre fiabilidad y satisfacción y siendo “ $p < 0.000$ menor 0.01, se rechazó H₀ aceptando la hipótesis específica 2

Siendo la relación alta conlleva a determinar que la gestión en la municipalidad es alta determinado por una buena gestión, sobre todo la planificación, organización, dirección y supervisión son eficientes posicionando la calidad del servicio prestado en favor de los usuarios manifestado en satisfacción. Además la fiabilidad que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando buenas relaciones interpersonales

Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2017.

H_a: Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2017.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Tabla 20

Correlaciones capacidad de respuesta por satisfacción

Correlaciones		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,555**
		N	,000
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,555**
		N	,000

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se encontró una correlación de 0.555, entre capacidad de respuesta y satisfacción y siendo “ $p < 0.000$ menor 0.01, se rechazó H₀ aceptando la hipótesis específica 3

Siendo la correlación moderada conlleva a determinar que la gestión en la municipalidad es alta determinado por una buena gestión, sobre todo la planificación, organización, dirección y supervisión son eficientes posicionando la calidad del servicio prestado en favor de los usuarios manifestado en satisfacción, una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen emprendimiento en su desempeño laboral

Hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2017.

H_a: Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2017.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Tabla 21

Correlaciones seguridad por satisfacción

		Correlaciones		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,718**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,718**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se encontró una correlación de 0.718, entre seguridad y satisfacción y siendo "p < de 0.000 menor 0.01, se rechazó H₀ aceptando la hipótesis específica 4

Siendo la relación alta conlleva a determinar que la gestión en la municipalidad es alta determinado por una buena gestión, sobre todo la planificación, organización, dirección y supervisión son eficientes posicionando la calidad del servicio prestado en favor de los usuarios manifestado en satisfacción. Además la seguridad que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando seguridad en su centro de trabajo

Hipótesis específica 5

H₀: No existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2017.

H_a: Existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2017.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Tabla 22

Correlaciones de empatía por satisfacción

Correlaciones		Empatía	Satisfacción
Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se encontró una correlación de 0.579 entre empatía y satisfacción y siendo " $p < 0.000$ menor 0.01, se rechazó H_0 aceptando la hipótesis específica 5

Siendo la relación alta conlleva a determinar que la gestión en la municipalidad es alta determinado por una buena gestión, sobre todo la planificación, organización, dirección y supervisión son eficientes posicionando. Además la empatía que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un empatía entre todos su compañeros de trabajo.

IV. Discusión

De acuerdo a los objetivos, resultados, marco teórico y antecedentes, se evidencia que la calidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los administrativos de municipio de San Miguel, donde se evidencia que el aporte de Los resultados. Según la investigación de *Sánchez (2012)*, está muy relacionada con el buen estado de las instalaciones que sean cómodas, el buen trato. Asimismo, *Álvarez (2012)*, En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se

necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios. una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo. A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua, según los resultados de la investigación además la teoría fundamentada que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral. Estos resultados coinciden con los hallazgos del trabajo realizado en el municipio.

Según Bello y Ramírez (2013) En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias , equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios. una persona con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo A si mismo el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen imbuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en

oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión, hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los procesos con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua, los resultados obtenidos sobre además la teoría fundamentada que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral. En este trabajo existen discrepancias con los resultados obtenidos.

Respecto a la fiabilidad y la satisfacción se obtuvo una relación (0.612), por lo tanto, existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los administrativos solo se da en las personas con altas emociones y sentimientos que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral, entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable

Los resultados señalan que el 82 por ciento del personal administrativo posee una alta calidad de servicio, el nivel predominante de calidad de servicio es Alto. El 57 por ciento de las unidades observadas estudiadas posee un nivel regular de satisfacción, además la teoría fundamentada que una persona con altas satisfacciones que se entrecruzan en el accionar dentro de un proceso de un trabajo en un centro laboral manifestándose en forma favorable o desfavorable generando eficiencia o ineficiencia de los trabajadores en su centro de trabajo, generando un buen clima laboral. En mi opinión hablar de calidad del servicio implica todo el contexto hospitalario, en cuanto a la infraestructura, iluminación, ventilación tengan las condiciones requeridas para una buena atención por parte de los administrativos del hospital; a esto se agregaría todo el instrumental como maquinarias, equipos y herramientas de acuerdo a la tecnología de punta; también el personal médico, enfermeras y personal de servicios deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones estipuladas en el manual de organización y funciones; o sea si el servicio

brindado es de calidad se necesita calidad en el desempeño de todos los servidores hospitalarios. A si mismo el servicio de calidad de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen invuidos de un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión , hará una buena gestión de su personal que estará al frente de cada dependencia que dirijan todos los proceso con mucha eficacia y mantener un control germanamente con fines de mejora continua. Estos resultados son similares a los hallazgos evidenciados que nos muestran coincidencias a nivel general y a nivel de cada variable analizada.

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo al objetivo general se logró confirmar con software estadístico SPSS V 25 que existe una relación estadísticamente significativa alta entre de calidad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.(RS= 0, 926, $p<0,05$)

Segunda:

De acuerdo al objetivo específico 1 se logró confirmar con software estadístico SPSS V 25 que existe una relación estadísticamente significativa alta entre elementos tangibles y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.(RS= 0, 855, $p<0,05$)

Tercera:

De acuerdo al objetivo específico 2 se logró confirmar con software estadístico SPSS V 25 que existe una relación estadísticamente significativa alta entre fiabilidad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.(RS= 0, 812, $p<0,05$)

Cuarta:

De acuerdo al objetivo específico 3 se logró confirmar con software estadístico SPSS V 25 que existe una relación estadísticamente significativa moderada entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.(RS= 0, 555, $p<0,05$)

Quinta

De acuerdo al objetivo específico 4 se logró confirmar con software estadístico SPSS V 25 que existe una relación estadísticamente significativa alta entre seguridad y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.(RS= 0, 718, $p<0,05$)

Sexta

De acuerdo al objetivo específico 5 se logró confirmar con software estadístico SPSS V 25 que existe una relación estadísticamente significativa moderada entre empatía y la satisfacción de los administrativos de la MDSM Lima Perú 2016.(RS= 0, 579, $P<0,05$)

VI. Recomendaciones

- Primera.** Se recomienda implementar incentivos de motivación con el otorgamiento de los elementos tangibles de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Los elementos tangibles servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión
- Segunda.** Se sugiere a los encargados y/o jefes inmediatos de cada área administrativa inculcar la importancia que tiene brindar una atención de calidad creando actividades y planes que desarrolle este concepto hacia el objetivo de excelencia motivando al mismo tiempo, Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. La fiabilidad en el servicio de calidad de calidad es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación de su gestión.
- Tercera.** Se promueva la cordialidad, respeto entre compañeros con el fin de promover una buena disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. La capacidad de respuesta en el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor desarrollará eficiente la planificación
- Cuarta.** Se recomienda a los administrativos considerar necesario fortalecer los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. La seguridad en los servicios de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que

transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente

Quinta La seguridad en las Áreas Administrativas y las habilidades para concitar credibilidad y confianza. La seguridad en los servicios de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse

Sexta Se recomienda a los administrativos generar una atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. La empatía en el servicio de calidad de calidad d es consecuencia de una buena gestión institucional y quienes lo dirigen tengan un buen liderazgo que transforme todas las deficiencias en oportunidades de fortalecerse institucionalmente, y para ello el gestor haga una buena gestión

VII. Referencias

- Álvarez L. (2012) tesis *Satisfacción de los Clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales*, tesis de Maestría en Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela
- Ataurima R. (2016) *Satisfacción Del Paciente Post Operado Sobre El Cuidado De Enfermería En El Servicio De Urpa. Hospital De Apoyo Jesús De Nazareno*, 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Alén M. y Fraiz J. *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* Vol. 12 N°1, 2006, pp.251-272, ISSN:1135-2523 Universidad de Vigo
- Álvarez F. (2003) *Calidad y auditoría en salud*. (1ª ed). Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Alvarado, O. (2000). *Administración de la educación*. Lima, Perú: INIDE.
- Batista, T. (2007). *La gestión pedagógica en el año académico desde un modelo integrador del currículo y la labor educativa. Revista institucional tecnológica del Chocó*, 26, 99 – 104.
- Barney, J. (2006). *Organizational culture: Can it be a source of competitive advantage?* Journal of Management, 1 (1), 99-120.
- Broncano, Y. N. (2010). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en enfermeras de servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé*
- Bernabé RN. (2003). *Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de los usuarios externos. Centro de Salud Ciudad Nueva, Tacna*. [Tesis de Maestría UPCH.]. Lima.
- Bello R. y Ramírez J. (2013) *Análisis de la calidad de servicio, según el modelo SERVQUAL. caso: personal administrativo de la escuela de ciencias sociales y administrativas (e.c.s.a) de la universidad de oriente, núcleo monagas. maturín-estado monagas. año 2013*. Universidad De Oriente Núcleo De Monagas
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Cabello, E.; Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en*

servicios de salud. Rev Med Hered, Lima, v. 23, n.

2, abr. 2012. Disponible en

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-

[130X2012000200003&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso)>. accedido en 25 nov. 2016

- Carrasco S. (2005). *Metodología de la Investigación científica*. Lima. Perú: San Marcos.
- Cabero, J y Llorente, M. C. (2005). *Las plataformas virtuales en el ámbito de la teleformación*. Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria. 1, (2), 37-48.
- Calderón, J. P, Alzamora de los Godos, L. Y Del Águila, E. (2009). *Guía de elaboración de proyectos de tesis doctoral*. Lima, Perú. Universidad Alas Peruanas.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Edamsa impresiones, S.A. de C.V.
- Cobra, S. (2000). *Calidad del servicio México D.F.:* Editorial Trillas.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (8ª ed). México, D.F.: Editorial Mc Graw-Hill. Onceava edición.
- Dessler, G. (2000). *Administración de Personal*. México D.F.: Ed. Prentice Hall.
- Dicarpio, N. (2006). *Teorías de la Personalidad*. México D.F.: Editorial Interamericana.
- Gonzales, C. (2014) *servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013*, Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú
- Guarín H. y Palomino A. (2012), *Aplicación de los modelos de mejoramiento de procesos y de tiempos y movimientos en las áreas de urgencias y hospitalización de la Clínica belén de Fusagasugá para garantizar la prestación del servicio en salud con calidad*, Universidad del Rosario facultad de Administración maestría en Administración de salud Bogotá,
- Delgado J. y Cardozo, E. (2016) *Gestión De Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en La Clínica De Fertilidad Del Norte "Clinifer"* Chiclayo, Universidad Señor De Sipán Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional De Administración

- Donabedian, Avedis. (1990): *Garantía y Calidad de la Atención Médica*. Instituto Nacional de Salud Pública, México. pp.. 9 – 13.
- Donabedian, A. (1990). *Dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad*. *Salud Pública*. México; 32(2):113-7.
- Donabedian, A. (1993). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. *Salud Pública*. México; 35(3):238-47.
- Freitas, E. F. (2007). *Cultura Organizacional: Evolução e Crítica*. São Paulo, Brasil: Thomson.
- Enciclopedia internacional de las Ciencias Sociales (1974). Barcelona, España: 1 (1), 25
- Espeso, J. A., Llana, J., Fernández, F., Rodríguez, A., Menéndez, F. y Vásquez, S. (2006). *Manual para la formación de técnicos de prevención de riesgos laborales*. México D.F.: LEXNOVA.
- Fleishman, E. y Bass, D. (2006). *Psicología Industrial y del Personal*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Freeman, L. (2003). *El rol directivo. Gestión, administración, organización y dirección*. Santiago de Chile, Chile: Andrés Bello.
- .Guillén, O. R. y Valderrama, S.R. (2015). *Guía para elaborar la tesis universitaria*. Lima, Perú: Ando educando S.A.C.
- Grisolía, B. (2009, p. 70). *Los desafíos de la gestión escolar: una investigación cualitativa*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía, Stella.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García. (2009) *Psicología Industrial y del Personal*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Hernández, S. y Carrasco, N. (2003). *La democratización de la gestión educativa: modelos de gestión procesos de participación y descentralización educativa*. Lima, Perú: Santillana.
- Hernández, M. (2009). *La complejidad del estudio de la cultura organizacional*. México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, segunda edición. México D.F.: Mc Graw-Hill.

- Herzberg, F. (2001) *Cómo motiva usted a sus empleados*. México D. F.: Harvard Business Review.
- Hoppock, R. (2001). *Job Satisfaction*. New York: Harper & Bros.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (2000). *Modelos de una gestión pedagógica*. México D.F: Unesco.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. (4ª ed). México D.F.: Mc Graw – Hill.
- Kerlinger, F. (2000). *Investigación del comportamiento*. (2ª ed). México D.F.: McGraw Hill.
- Kotle, H y Keller, D. (2006) *Calidad del servicio*. México D. F.: Harvard Business Review.
- Koontz, H. y Wehrich, J. (2004). *Administración, una perspectiva global*. México D. F.: McGraw-Hill.
- León, B. (2011). *La satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao* (Tesis Maestría, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/?p=656>.
- López, F. (2013). *La gestión de calidad en educación*. Madrid, España: La Muralla.
- López, M. T. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiples en empresas murcianas* (Tesis Maestría, Universidad de Murcia), Murcia España. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/30644/7/TESIS.pdf>.
- Ministerio de Salud Servqual (2011). Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Del 11 de julio del 2011. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>
- Montoya J. (2014) *Evaluación De La Satisfacción Laboral y Valor percibido por el Empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal*. Universidad Tecnológica De Pereira Facultad De Ingeniería Industrial

- Montiel, G. y Sánchez, M. (2014) *Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. Liberia en el segundo semestre del 2014*". San José, Costa Rica -
- Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, frente a la Atención de Enfermería en una Institución de primer nivel de Atención en Salud en Mistrato Risaralda*. Tesis Enfermero de la Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Enfermería. Santa Fe Bogotá D.C febrero abril 2011.
- Meléndez, J. (2015) *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo
- Ninamango, W. (2014) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina E.A.P. De Medicina Humana En Enero Del 2014* (Tesis Médico Cirujano
- Martínez, V. y Otero, V. (2002). *Cultura escolar y mejora de la educación*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Ministerio de Educación del Perú (2014). *R.M. 168-2002-ED*. Lima, Perú: Minedu.
- Navarrete, J. (2014). *Interculturalidad y relaciones interétnicas en el aula* (2ª.ed) Guatemala: Piedra Santa.
- Navarro, C. A. (2010). *Satisfacción laboral de los docentes del decanato de administración y contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo* (Tesis Maestría, Universidad Centroccidental "Lizandro Alvarado" Barquisimeto, Venezuela). Recuperado de http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/satisfaccion-laboral-docentes-decanato-administracion-contaduria-ucla-relacion-clima-organizacional/id/54750582.html.
- López J. (2015) *Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8, N° 15, Lima, Julio 2005)
- Parasuraman, A, Berry, L, y Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*; 67; 420-50.
- Pizarro, E. M. (2010). *Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud* –

2009. *Rev Per Obst Enf.*, 6(1). Lima Ene./jun. Recuperado de: http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1816-77132010000100002&script=sci_arttext
- Rayón, L., y Canabal, C. (2007). *La construcción compartida del conocimiento en el elearning: El diseño de materiales más allá de la razón técnica*. Obtenido de Revista ADA, *Relada* 1(2): 65-72, 2007, visitada: 20 de julio 2012, ISSN: 1988-5822,: <http://polired.upm.es/index.p>
- Requejo, K. (2015) *Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital general José Soto Cadenillas, Chota*, 2015 Universidad Nacional de Trujillo
- Rodríguez. A. (2008) *Una experiencia de uso de entorno virtual en la Universidad de Vigo*. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*. Vol. 1, N° 2, 37-48 (2008)
- Rodríguez, A. (2010) *Estudio, desarrollo, evaluación e implementación del uso de plataformas virtuales en entornos educativos en bachillerato, eso y programas específicos de atención a la diversidad: programas de diversificación curricular, programa de integración y programa SAI*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid 2010.
- Ruiz, O. (2001). *Gestión de la calidad de servicio, en línea 5campus.com, Control de Gestión*. Recuperado de: <http://www.5campus.com/leccionjcalidadserv>
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Barcelona, España. Larousse.
- Ross AG, Zevallos JL, Infante A. (2000) *La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe*. *Rev Panam Salud Publica*. 2000 ; 8(1-2): 93-98.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León para obtener el Grado de Maestría en Ciencias en Salud Publica Facultad de Salud Pública y Nutrición, Facultad de Odontología, Facultad de Psicología*. Monterrey, N.L., México octubre 20112.
- Sitzia, J, Woo, N. (1997). *Patient satisfaction: a review of the issues and concepts*. *Social Sci Med*; 45(12): 1829-43.
- Soto, R. (2013) *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga – Ica.

Rev. enferm. vanguard.;1(1): 6-20.

Recuperado de:

<http://alavanguardia.unica.edu.pe/index.php/revan/article/view/4/4>

- Pérez, V. y Oteo, V. (2006). *Cultura escolar y mejora de la educación*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Pires, J. C. y Macêdo, K. B. (2006). *Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil*. *Revista de Administração Pública*. 40 (1), 86.
- Pizarro, R. (1985). *Rasgos y actitudes del profesor efectivo*. (Tesis Maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile) Recuperado de <http://es.slideshare.net/ameliépoulan/profesor-efectivo>
- Quintanilla, I. y Bonavia, T. (2005). *Psicología y economía*. Valencia, España: Universitat de Valencia.
- Reynolds, P. D. (2006). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. Recuperado de http://campus.fca.uncu.edu.ar/pluginfile.php/23075/mod_resource/content/0/Cap%204_Alncance_Sampieri.pdf
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (8ª ed). México D.F.: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2005). *Satisfacción laboral*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, J. (2013). *Dirección moderna de organizaciones*. México D.F.: Cengage Learning.
- Ruiz, M. (2012). *El liderazgo educativo en los centros docentes*. Madrid, España: La Muralla S.A.
- Sacristán, A. (2001). *Aprendiendo juntos. Un diseño para el aprendizaje activo*. ima, Perú: El Comercio.
- Schein, E. H. (2002). *Cultura organizacional y liderazgo*. Barcelona, España: Plaza y Janes.
- Salazar, J. M. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala* (Tesis Maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción Guatemala).
Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>.

- Salinas, E. V. (2014). *La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la institución educativa policía nacional del Perú "Juan Linares Rojas", Oquendo, Callao-2013* (Tesis Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/4240>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica* (segunda edición). Lima, Perú: editorial Mantaro.
- Smircich, L. (2003). *Organizations and Cultures en: Administrative Science Quaterly*, 24 (2), 12- 18.
- Sorensen, J. (2002). 'The Srength of Corporate Culture and the Reliability of Firm Performance'. *Administrative Science Quarterly*, (47) 7, 70-9.
- Stoner. G. (2001). *Manual de Psicología Social*. Buenos Aires, Argentina: Paidos.
- Strinke, F. y Posner, E. (2001). *Leadership and Organizational Climate*. New York, EE. UU: Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de investigación científica*. (3ª ed)). México D.F.: Noriega. Editores.
- Telea, L. (2013). *Administración y Gerencia*. Caracas, Venezuela: Biosfera.
- Unidad de capacitación docente (UCAD 2000). *Talle para educar*. Lima, Perú. Menedu.
- Urquiza, R. (2012). *Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud*. *Revista Médica La Paz*, 18(2), 65-69. Recuperado en 10 de noviembre de 2017, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es.
- Valderrama, S. (2013). *Paso para elaborar proyectos de tesis de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Van Yperen, N. y Hagedoor, M. (2002). *Intent to Leave and Absenteeism as Reactions to Perceived Inequity: The Role of Psychological and Social Constrains*. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 69 (4), 367-381.
- Vargas, R. J. (2010). *Cultura y desarrollo organizacional en la universidad nacional del Antiplano – Puno*. *Disertación resumida Nacional: Sección Comunicación y desarrollo*, 2 (2), 5.
- Weber, M. (2001). *Economía y sociedad*. Madrid, España: Mc Graw Hill.

- Weiss, H. (2002). *Deconstructing Job Satisfaction. Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. Human Resource Management Review*, 1 (12), 173-194.
- Xin, M. y MacMillan, R. (2004). *Influences of Workplace Conditions on Teachers' Job Satisfaction. Journal of Educational Research*, 93(1), 39-47.
- Zeithman V. y Bitner J. (2002). *Marketing de servicio*. (2ª ed). España: Graw-Hill Interamericana.

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

1. TÍTULO

Calidad y satisfacción de los administrativos de la Municipalidad del distrito de San Miguel, Lima - 2016.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Bach. Graciela Aldea Canseco Email: gac-0957@hotmail.com

3. RESUMEN

La investigación se titulada Calidad y satisfacción de los administrativos de la Municipalidad del distrito de San Miguel Lima - 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad y satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú- 2016. El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue censal conformada por 100 trabajadores administrativo. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach (0.869) y (0.867) respectivamente. Cuyo resultado fueron confiables. Concluye que según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación es ($r = 0.926$) lo que indica una correlación positiva muy alta, además el valor de $p = 0,001$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa la calidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.

Palabras clave: Calidad, satisfacción.

4. ABSTRACT

The research was titled Quality and satisfaction of the administrative staff of the Municipality of San Miguel district Lima - 2016, whose general objective was to determine the relationship between quality and satisfaction of the administrative staff of the district municipality of San Miguel Lima Peru-2016. The type of research was basic, correlational level, quantitative approach and non-

experimental design. The population was census made up of 100 administrative workers. The technique used to collect information was a survey and the instrument were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determining their reliability through the Cronbach's Alpha statistic (0.869) and (0.867) respectively. Whose result were reliable. He concludes that according to Spearman's Rho test the correlation coefficient is ($r = 0.926$) which indicates a very high positive correlation, in addition the value of $p = 0.001$ is lower than that of $\alpha = 0.05$ and consequently the relation is significant to 95% and the null hypothesis (H_0) is rejected assuming that there is a significant relationship between the quality and the satisfaction of the administrative staff of the district municipality of San Miguel Lima Perú 2016.

KEYWORDS

Educational supervision and pedagogical management.

5. INTRODUCCIÓN

Montiel y Sánchez (2014) Tesis *Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia*. El objetivo del estudio fue diseñar un instrumento para medir la calidad de la atención, que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la gestión del Servicio. La confección del instrumento que se utilizó, se realizó tomando en cuenta las diferentes quejas y disconformidades que los usuarios presentaron a la jefatura de urgencias, pero también los aspectos positivos del servicio. Del estudio se logró documentar que del total de usuarios encuestados el 74% respondió afirmativamente la encuesta, el 19% en forma negativa y hubo un 7% que no respondió algunas de las preguntas de la encuesta. Se evidenció que, a pesar de las disconformidades o aspectos de mejora del servicio, evaluación general de calidad de la atención es positiva y se traduce en que el usuario estuvo satisfecho con la atención recibida. Sánchez (2012) *Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León*. El objetivo del presente estudio es determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta

externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura accesibilidad, trato personal, tiempo de espera, y tiempo de consulta. El tipo es analítico descriptivo transversal, de diseño no probabilístico y se consideró a la población derechohabientes que acudieron de 246 pacientes, y las *conclusiones* del estudio que la satisfacción del usuario está muy relacionada con el buen estado de las instalaciones que sean cómodas, el buen trato.

Marco teórico

Según los autores Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) precisó que: "La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera confiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio" (p. 34).

Donabedian (1990) definió: "La Calidad de atención consiste en prestar el servicio de acuerdo a las necesidades de los pacientes que los requieren. La calidad implica la adecuación de las necesidades del usuario".

Expectativas y Percepciones del Cliente

Zeithhaml y Bitner (2002) desarrollaron un modelo conceptual sobre la calidad de servicio el cual se basa en que toda empresa maneja dos (2) tipos de brechas y una de ellas es la *brecha del cliente*.



Figura 1. Fuente: Zeithmal y Bitner (2002)

En la figura 1, se muestra la diferencia o brecha del cliente que existe entre la

expectativa del servicio y la percepción del servicio, para medir la calidad de atención, para conocer el modelo de atención por servicio.

Satisfacción laboral

Davis y Newstrom (2003), definen que la satisfacción es un enlace de emociones y sentimientos que puede ser favorable o desfavorables para los trabajadores en su centro laboral. (p. 76)

Según Espeso (2006) sostuvo que “la satisfacción laboral es un sentimiento del trabajador hacia los diferentes aspectos de su trabajo”. (p. 78)

Asimismo, Robbins (2005,) definió, “una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (p.56).

Herzberg (1969) citado por López (2015), indicó que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

Dimensión: factores intrínsecos o motivacionales

Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo. López (2015, p.32)

Dimensión de factores extrínsecos o Higiénicos

Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa. López (2015, p.32)

6. METODOLOGÍA

La presente investigación, utilizó el Método Hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según Bernal, (2010) “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60). El tipo de estudio en este caso está dentro de la Investigación básica, al respecto, En el presente estudio se trabajará con el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra es de 100 trabajadores administrativos.

7. RESULTADOS

Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la calidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.

Tabla 1

Correlaciones calidad por satisfacción

		Correlaciones	Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción	N	100	100
		Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados mostraron que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.926, el cual indica que la relación es positiva y muy alta entre la calidad y satisfacción, además el nivel de significancia bilateral “p” es de 0.000 menor 0.01, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternante. Existe una relación positiva entre la calidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

Hipótesis específica 1

Existe una relación positiva entre los Elementos tangibles y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

Tabla 2

Correlaciones elementos tangibles por satisfacción

Correlaciones			Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados mostraron que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.855, el cual indica que la relación es positiva y alta entre la calidad la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción, además el nivel de significancia bilateral “p” es de 0.000 menor 0.01, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternante. : Existe una relación positiva entre los Elementos tangibles y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

Hipótesis específica 2

Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.

Tabla 3

Correlaciones elementos tangibles por satisfacción

Correlaciones			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados mostraron que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.612, el cual indica que la relación es positiva y moderada entre la fiabilidad y la satisfacción en un nivel alto, además el nivel de significancia bilateral “p” es de 0.000 menor 0.01, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternante. Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

Hipótesis específica 3

Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2017.

Tabla 4

Correlaciones capacidad de respuesta por satisfacción

Correlaciones		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,555**
		N	100
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,555**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados mostraron que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.555, el cual indica que la relación es positiva y moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, además el nivel de significancia bilateral “p” es de 0.000 menor 0.01, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternante. Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

Hipótesis específica 4

Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2017.

Tabla 5

Correlaciones seguridad por satisfacción

		Correlaciones	Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados mostraron que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.718, el cual indica que la relación es positiva alta entre las seguridad y satisfacción en un nivel bueno, además el nivel de significancia bilateral “p” es de 0.000 menor 0.01, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternante. Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

Hipótesis específica 5

Existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2017.

Tabla 6

Correlaciones de empatía por satisfacción

		Correlaciones	Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados mostraron que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.579, el cual indica que la relación es positiva y moderada entre la empatía y la satisfacción en un nivel bueno, además el nivel de significancia bilateral “p” es de 0.000 menor 0.01, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternante. Existe una

relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

8. DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos, resultados, marco teórico y antecedentes, se evidencia que la calidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los administrativos de municipio de San Miguel, donde se evidencia que el aporte de Los resultados mostró que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.926, el cual indica que la relación es positiva y muy alta entre la calidad y satisfacción. Según la investigación de *Sánchez (2012) Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León*, donde el objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa, está muy relacionada con el buen estado de las instalaciones que sean cómodas, el buen trato. Asimismo, *Álvarez (2012)*, según los resultados de la investigación los usuarios perciben que el servicio prestado está a la altura de sus expectativas y se sienten satisfechos, aunque perciben oportunidades de mejoras en evidencias físicas y de fiabilidad. Estos resultados coinciden con los hallazgos del trabajo realizado en el municipio.

9. CONCLUSIONES

Los resultados mostraron que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.926, el cual indica que la relación es positiva y muy alta entre la calidad y satisfacción, además el nivel de significancia bilateral “p” es de 0.000 menor 0.01, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternante. Existe una relación positiva entre la calidad y la satisfacción de los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016

10. REFERENCIAS

- Álvarez L. (2012) tesis *Satisfacción de los Clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales*,(Tesis Maestría) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Davis G. y Newstrom, *La calidad del servicio*. México D.F.: Editorial Trillas
- Herzberg, H. (1969) *Satisfacción Laboral*. Santiago de Chile, Chile: Andrés Bello.
- López, C. (2015,) *Calidad de atención*. México D.F.: LEXNOVA
- Montiel, D. y Sánchez, H. (2014) Tesis *Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia*
- .Robbins, W. (2005,) *Satisfacción laboral*. . (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Sánchez, M. (2012) *Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guad, B* y Berry, D. (1985) *La calidad de atención México D.F.:* *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*



Anexo 2: Matriz de consistencia

TITULO: Calidad y satisfacción de los administrativos de la Municipalidad del distrito de San Miguel Lima - 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES														
<p>P.G.: ¿Cuál es la relación entre calidad y satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Peru-2016?</p>	<p>O.G.: Determinar la relación entre la Calidad y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p>	<p>H.G.: Existe una relación positiva entre la Calidad y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p>	<p>Variable CALIDAD</p> <p>Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) precisó que: "La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera confiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio" (p. 34).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES¹</th> <th>INDICADORES</th> <th>ESCALA DE VALORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Apariencia de las instalaciones, equipos de cómputo moderno, mobiliario para la atención al usuario, habilidades del personal</td> <td rowspan="5"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre 5. Siempre </td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Diligencia y muestra de interés, buen trato Calidez Diligencia</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Toma de decisiones Iniciativa en el desempeño laboral Autoridad compartida Inmediatez</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Conocimiento pleno del trabajo asignado</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Identificarse con las Necesidades del usuario. Mostrar Interés en el buen Desempeño</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES ¹	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos de cómputo moderno, mobiliario para la atención al usuario, habilidades del personal	1. Nunca 2. Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre 5. Siempre	Fiabilidad	Diligencia y muestra de interés, buen trato Calidez Diligencia	Capacidad de respuesta	Toma de decisiones Iniciativa en el desempeño laboral Autoridad compartida Inmediatez	Seguridad	Conocimiento pleno del trabajo asignado	Empatía	Identificarse con las Necesidades del usuario. Mostrar Interés en el buen Desempeño
DIMENSIONES ¹	INDICADORES	ESCALA DE VALORES															
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos de cómputo moderno, mobiliario para la atención al usuario, habilidades del personal	1. Nunca 2. Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre 5. Siempre															
Fiabilidad	Diligencia y muestra de interés, buen trato Calidez Diligencia																
Capacidad de respuesta	Toma de decisiones Iniciativa en el desempeño laboral Autoridad compartida Inmediatez																
Seguridad	Conocimiento pleno del trabajo asignado																
Empatía	Identificarse con las Necesidades del usuario. Mostrar Interés en el buen Desempeño																
<p>P.E. ¿Cuál es la relación entre los Elementos tangibles y satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Peru-2016? 2. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Peru-2016? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Peru-2016? ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Peru-2016?</p>	<p>Determinar la relación positiva entre los Elementos tangibles y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016</p> <p>Determinar la relación positiva entre la fiabilidad y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p> <p>Determinar la relación positiva entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p> <p>Determinar la relación positiva entre la seguridad y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p>	<p>Existe una relación positiva entre los Elementos tangibles y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016</p> <p>Existe relación positiva entre la fiabilidad y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p> <p>Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p> <p>Existe relación positiva entre la seguridad y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p>															

<p>¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Peru-2016? Municipalidad de San Isidro, Lima , 2015?</p>	<p>Determinar la relación positiva entre la empatía y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016</p>	<p>Existe relación positiva entre la empatía y y la Satisfacción en los administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel Lima Perú 2016.</p>	<p>Variable: SATISFACCION</p> <p>Davis y Newstrom (2003), definen que la satisfacción es un enlace de emociones y sentimientos que puede ser favorable o desfavorables para los trabajadores en su centro laboral. (p. 76).</p> <table border="1" data-bbox="1173 459 2119 762"> <thead> <tr> <th data-bbox="1173 459 1402 513">DIMENSIONES¹</th> <th data-bbox="1402 459 1800 513">INDICADORES</th> <th data-bbox="1800 459 2119 513">ESCALA DE VALORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1173 513 1402 638">Factores motivacionales o Intrínsecos</td> <td data-bbox="1402 513 1800 638">Productividad, logro, reconocimiento y responsabilidad.</td> <td data-bbox="1800 513 2119 638">11.Nunca 2.Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre 5. Siempre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 638 1402 762">Factores de Higiene o extrínsecos</td> <td data-bbox="1402 638 1800 762">Trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral</td> <td data-bbox="1800 638 2119 762"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Herzberg (1969) citado por López (2015), adaptado por Br. Graciela Aldea</p>	DIMENSIONES¹	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	Factores motivacionales o Intrínsecos	Productividad, logro, reconocimiento y responsabilidad.	11.Nunca 2.Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre 5. Siempre	Factores de Higiene o extrínsecos	Trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral	
DIMENSIONES¹	INDICADORES	ESCALA DE VALORES										
Factores motivacionales o Intrínsecos	Productividad, logro, reconocimiento y responsabilidad.	11.Nunca 2.Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre 5. Siempre										
Factores de Higiene o extrínsecos	Trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral											

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>Tipo : básico Diseño : No experimental Método: Transeccional - Correlacional DISEÑO: Diseño no experimental, en cuanto al tipo de diseño no experimental, para este caso en particular se considera que es el tipo transversal o transeccional, ya que es una investigación que recopila datos en un solo momento. Por lo tanto, tenemos una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, y un método transeccional y correlacional</p>	<p>POBLACION: La población de trabajadores administrativos de la municipalidad de san Miguel</p> <p>MUESTREO El tipo de muestreo aleatorio estratificado. De acuerdo a la proporción resultante, y las consideraciones de precisión del 2%, y un margen de error de 5%.</p> <p>n=100</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario de, aplicada para indagar opinión de los serenos de la municipalidad de San Isidro 2. Técnica de procesamiento de datos, y su instrumento las tablas de procesamiento de datos para tabular, y procesar los resultados de las encuestas. 3. Técnica del Fichaje y su instrumento las fichas bibliográficas, para registrar la indagación de bases teóricas del estudio. 4. Técnica de Opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a profesionales, para validar la encuesta-cuestionario. 5. Técnica del Software SPSS, para validar, procesar y contrastar hipótesis. 	<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA Los datos serán procesados a través de la estadística descriptiva y posterior presentación de resultados en tablas y gráficos.</p> <p>ESTADISTICA INFERENCIAL Las hipótesis de trabajo serán procesadas a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, para determinar el grado de asociación que existe entre las variables.</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos
INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD

	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Los objetivos y responsabilidades que asume cada trabajador administrativo son claros, por tanto sabe lo que se espera de él.				X	
2	En la Municipalidad donde labora, se percibe que el coordinador promueve el desarrollo de tus habilidades				X	
3	En la unidad a la q pertenece realiza la labor esperada					X
4	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de todas sus funciones?					X
5	Cuenta con la preparación para el buen desempeño de sus labores diarias.					X
	DIMENSIÓN: Fiabilidad					
6	Existe calidez en la comunicación entre el coordinador y los trabajadores administrativos.				X	
7	Demuestras competencia y dominio administrativo.					X
8	¿Te sientes identificado con las labores que desempeñas?					X
9	Los tramites que se realizan en la municipalidad son simples y reciben la debida atención para un buen servicio al usuario			X		
10	Su horario de trabajo es cómodo y conveniente.					X
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta					
11	Se permite a los trabajadores administrativo un alto nivel de iniciativa en el trabajo cotidiano				X	
12	En tu institución donde laboras se aprecia que los coordinadores tienen conocimiento de sus funciones.					X
13	Usted como trabajador administrativo está dispuesto a realizar cambios para el bienestar del área donde laboras					X
14	¿La relación interpersonal es correcta y cordial?					X
15	Cree Usted que se permite trabajar con autonomía			X		
	DIMENSIÓN: Seguridad					
16	Creas que los coordinadores toman decisiones tomando en cuenta la conveniencia para el personal y el buen servicio.				X	
17	En su institución donde labora se respeta los deberes y derechos de cada trabajador administrativo.					X
18	En la institución donde laboras se promueve las comisiones de trabajo				X	
19	Es importante delegar funciones a los trabajadores por algunos casos					X
	DIMENSIÓN: Empatía					
20	La institución promueve la defensa de los derechos de los administrativos.					X
21	Su institución tiene actualizado los tarifarios, de los servicios que brinda, para una buena información.				X	
22	Cada trabajador administrativo tienen cierta participación en las actividades de la institución			X		
23	Recibe la capacitación oportuna para mayor conocimiento lo, que redundara en una mejor atención al usuario.				X	

INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION

	DIMENSIÓN 1 Factores motivacionales o Intrínsecos	1	2	3	4	5
1	En su institución de acuerdo al desempeño de cada trabajador se establecen premios como incentivos a mejor desempeño				X	
2	Cumplir con todas las actividades programadas requiere el compromiso de todos los trabajadores.					X
3	Considera que la planificación laboral contribuye a cumplir los objetivos deseados.					X
4	Se utilizan los canales adecuados para comunicar al personal de nuevas disposiciones.				X	
5	Las Jefaturas a cargo de las diferentes oficinas exigen el cumplimiento estricto de las labores asignadas.					X
6	Cree Usted que el trabajador cumple con las tareas de importancia y prioridad.				X	
7	El trabajador administrativo cumple con las acciones encomendadas por las autoridades de la institución.				X	
8	Las actividades que se realizan en cumplimiento a a los manuales de funciones están orientadas al bienestar del usuario.					X
9	Desarrolla su competitividad frente a los desafíos del área administrativa.				X	
10	Sus labores diarias están orientadas a alcanzar las metas trazadas.					X
11	La comunicación del personal fortalece el desempeño de un buen clima organizacional.					X
12	El colaborador se compromete a lograr la calidad total del área administrativa.					X
13	Considera que el flujo de la información contribuye a la mejora de la ejecución de las actividades programadas.					X
14	El monitoreo de las actividades facilita el cumplimiento de las metas físicas y financieras.				X	
	DIMENSIÓN 2. Factores de Higiene o extrínsecos					
15	La supervisión que se hace del trabajo ayuda al trabajador administrativo a superar las deficiencias.				x	
16	El colaborador elabora los procesos de bienes y servicios y luego analiza los niveles de logro, trabajando en equipo.			x		
17	Las tarifas que se cobran por los servicios son conocidas por todo el personal.			x		
18	Es importante que todo el personal sea capacitado para la rendición de cuentas de la ejecución del presupuesto asignado.				x	
19	Las actividades ejecutadas mediante el presupuesto institucional ha contribuido a mejorar el gasto público.					x
20	Se cuenta con el personal capacitado para presentar la información que evidencia las acciones ejecutadas.					x
21	Considera que alcanzar los objetivos establecidos requiere el compromiso de todos los actores de su centro laboral.					x
22	El manejo de los recursos humanos se realiza bajo la política de mejora de la institución.					x
23	El gasto público debe estar acorde al desarrollo de las actividades.					x
24	Considera que las actividades de la institución están vinculados a una política nacional.				x	
25	Diga si los espacios laborales son los adecuados para su desempeño.					x

26	Que calificación daría al trato laboral				X	
27	¿La cordialidad entre los compañeros de trabajo es fomentada por sus jefes inmediatos?				X	
28	Recibe las capacitaciones adecuadas para mejorar su desempeño laboral				X	

Anexo 4: Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles							
1	Los objetivos y responsabilidades que asume cada trabajador administrativo son claros, por tanto sabe lo que se espera de él.	X		X		X		
2	En la Municipalidad donde labora, se percibe que el coordinador promueve el desarrollo de tus habilidades	X		X		X		
3	En la unidad a la q pertenece realiza la labor esperada	X		X		X		
4	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de todas sus funciones?	X		X		X		
5	Cuenta con la preparación para el buen desempeño de sus labores diarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Existe calidez en la comunicación entre el coordinador y los trabajadores administrativos.	X		X		X		
7	Demuestras competencia y dominio administrativo.	X		X		X		
8	¿Te sientes identificado con las labores que desempeñas?	X		X		X		
9	Los tramites que se realizan en la municipalidad son simples y reciben la debida atención para un buen servicio al usuario	X		X		X		
10	Su horario de trabajo es cómodo y conveniente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se permite a los trabajadores administrativo un alto nivel de iniciativa en el trabajo cotidiano	X		X		X		
12	En tu institución donde laboras se aprecia que los coordinadores tienen conocimiento de sus funciones.	X		X		X		
13	Usted como trabajador administrativo está dispuesto a realizar cambios para el bienestar del área donde laboras	X		X		X		
14	¿La relación interpersonal es correcta y cordial?	X		X		X		
15	Cree Usted que se permite trabajar con autonomía	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Creer que los coordinadores toman decisiones tomando en cuenta la conveniencia para el personal y el buen servicio.	X		X		X		
17	En su institución donde labora se respeta los deberes y derechos de cada trabajador administrativo.	X		X		X		
18	En la institución donde laboras se promueve las comisiones de trabajo	X		X		X		
19	Es importante delegar funciones a los trabajadores por algunos casos	X		X		X		

DIMENSIÓN: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
20	La institución promueve la defensa de los derechos de los administrativos.	X		X		X	
21	Su institución tiene actualizado los tarifarios, de los servicios que brinda, para una buena información.	X		X		X	
22	Cada trabajador administrativo tienen cierta participación en las actividades de la institución	X		X		X	
23	Recibe la capacitación oportuna para mayor conocimiento lo, que redundara en una mejor atención al usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. CONRADO FRANCISCO VELARDE RUESTA DNI... 09146102

Especialidad del validador: AUDITORIA / GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....³⁰ de Marzo del 2017



Firma del Experto Informante.

AUDITOR ENDEPENDIENTE
REGISTRO 09348 CCPL/A.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Calidad funcional percibida							
23	En su institución de acuerdo al desempeño de cada trabajador se establecen premios como incentivos a mejor desempeño	X		X		X		
24	Cumplir con todas las actividades programadas requiere el compromiso de todos los trabajadores.	X		X		X		
25	Considera que la planificación laboral contribuye a cumplir los objetivos deseados.	X		X		X		
26	Se utilizan los canales adecuados para comunicar al personal de nuevas disposiciones.	X		X		X		
27	Las Jefaturas a cargo de las diferentes oficinas exigen el cumplimiento estricto de las labores asignadas.	X		X		X		
28	Cree Usted que el trabajador cumple con las tareas de importancia y prioridad.	X		X		X		
29	El trabajador administrativo cumple con las acciones encomendadas por las autoridades de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Calidad técnica percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Las actividades que se realizan en cumplimiento a los manuales de funciones están orientadas al bienestar del usuario.	X		X		X		
31	Desarrolla su competitividad frente a los desafíos del área administrativa.	X		X		X		
32	Sus labores diarias están orientadas a alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		
33	La comunicación del personal fortalece el desempeño de un buen clima organizacional.	X		X		X		
34	El colaborador se compromete a lograr la calidad total del área administrativa.	X		X		X		
35	Considera que el flujo de la información contribuye a la mejora de la ejecución de las actividades programadas.	X		X		X		
36	El monitoreo de las actividades facilita el cumplimiento de las metas físicas y financieras.	X		X		X		
	DIMENSIÓN. Valor del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
37	La supervisión que se hace del trabajo ayuda al trabajador administrativo a superar las deficiencias.	X		X		X		
38	El colaborador elabora los procesos de bienes y servicios y luego analiza los niveles de logro, trabajando en equipo.	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No	
39	Las tarifas que se cobran por los servicios son conocidas por todo el personal.	X		X		X		
40	Es importante que todo el personal sea capacitado para la rendición de cuentas de la ejecución del presupuesto asignado.	X		X		X		
41	Las actividades ejecutadas mediante el presupuesto institucional ha contribuido a mejorar el gasto público.	X		X		X		
42	Se cuenta con el personal capacitado para presentar la información que evidencia las acciones ejecutadas.	X		X		X		
Dimensión Confianza								
43	Considera que alcanzar los objetivos establecidos requiere el compromiso de todos los actores de su centro laboral.	X		X		X		
44	El manejo de los recursos humanos se realiza bajo la política de mejora de la institución.	X		X		X		
45	El gasto público debe estar acorde al desarrollo de las actividades.	X		X		X		
46	Considera que las actividades de la institución están vinculados a una política nacional.	X		X		X		
Dimensión Expectativa								
47	Diga si los espacios laborales son los adecuados para su desempeño.	X		X		X		
48	Que calificación daría al trato laboral	X		X		X		
49	¿La cordialidad entre los compañeros de trabajo es fomentada por sus jefes inmediatos?	X		X		X		
50	Recibe las capacitaciones adecuadas para mejorar su desempeño laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VELARDE RUESTA, CONRADO FRANCISCO DNI: 09146102
Especialidad del validador: AUDITOR / MG. GESTION PUBLICA

30 de Marzo del 2017



Firma del Experto Informante.

AUDITOR INDEPENDIENTE
REGISTRO 09342-CCPL/A.

Anexo 5: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

San Miguel, 16 de Mayo del 2017

CARTA N° 20-2017-SGRH-GAF/MDSM

Señores:

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

De nuestra consideración:

Mediante la presente, reciba mis cordiales saludos a nombre del señor Eduardo Bless Cabrejas. Alcalde del distrito de San Miguel y de la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

Asimismo, dando respuesta a la Carta P.0366-2017-EPG-UCV-LN, en la cual solicitan permiso a la Srta. Graciela Aldea Canseco; para la ejecución de su Trabajo de Investigación (tesis). Por lo que se le estará dando las facilidades del caso y autorización para la realización de dicho proyecto, en las instalaciones de nuestra entidad edil.

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CARLOS ESPINOZA DONAIRE
SUB GERENTE

Anexo 6: Base de datos

Matrices de datos

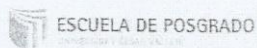
	Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad			Empatía								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	4	3	3	14	4	2	4	2
2	3	4	5	5	2	19	3	4	5	5	1	18	1	2	3	4	5	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5
3	4	5	4	1	3	17	4	5	4	1	3	17	4	3	4	5	4	20	4	5	3	4	16	4	5	5	3
4	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	14	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	4	18	4	5	4	4	17	5	4	4	4
6	5	5	3	3	5	21	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	4	4	4	4
7	2	4	3	3	2	14	2	4	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	14	3	2	4	3
8	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	3	3	3	4
9	4	5	3	5	2	19	4	5	3	5	4	21	5	5	4	2	3	19	4	5	3	2	14	3	4	3	2
10	4	5	5	4	3	21	4	5	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	5	5	5	5	20	4	5	3	3
11	3	5	5	4	5	22	3	5	5	4	5	22	4	2	5	2	5	18	4	5	5	5	19	4	5	3	4
12	3	4	5	4	4	20	3	4	5	4	4	20	5	4	4	5	2	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	18	4	5	5	5
14	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	3	4	2	19	4	5	5	4	18	2	3	4	4
15	4	4	3	4	2	17	4	4	3	4	4	19	5	2	3	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	3	3
16	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	14	4	4	4	3
17	5	5	4	4	3	20	5	5	4	3	3	20	4	5	3	3	4	19	3	5	5	3	16	4	4	5	4
18	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	17	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	15	3	4	3	4
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5
20	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	4	5	5	5
21	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	4	3	3	14	4	2	4	2
22	3	4	5	5	2	19	3	4	5	5	1	18	1	2	3	4	5	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5
23	4	5	4	1	3	17	4	5	4	1	3	17	4	3	4	5	4	20	4	5	3	4	16	4	5	5	3
24	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	14	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	4	18	4	5	4	4	17	5	4	4	4
26	5	5	3	3	5	21	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	4	4	4	4
27	2	4	3	3	2	14	2	4	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	14	3	2	4	3
28	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	3	3	3	4
29	4	5	3	5	2	19	4	5	3	5	4	21	5	5	4	2	3	19	4	5	3	2	14	3	4	3	2
30	4	5	5	4	3	21	4	5	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	5	5	5	5	20	4	5	3	3
31	3	5	5	4	5	22	3	5	5	4	5	22	4	2	5	2	5	18	4	5	5	5	19	4	5	3	4
32	4	4	5	4	4	20	3	4	5	4	4	20	5	4	4	5	2	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5
33	5	5	5	4	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	18	4	5	5	5
34	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	3	4	2	19	4	5	5	4	18	2	3	4	4
35	4	4	3	4	2	17	4	4	3	4	4	19	5	2	3	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	3	3
36	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	14	4	4	4	3
37	5	5	4	3	3	20	5	5	4	3	3	20	4	5	3	3	4	19	3	5	5	3	16	4	4	5	4
38	2	3	4	4	3	16	2	3	4	4	4	17	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	15	3	4	3	4
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5
40	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	4	5	5	5
41	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	4	3	3	14	4	2	4	2
42	3	4	5	5	2	19	3	4	5	5	1	18	1	2	3	4	5	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5
43	4	5	4	1	3	17	4	5	4	1	3	17	4	3	4	5	4	20	4	5	3	4	16	4	5	5	3
44	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	14	3	3	4	3
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	4	18	4	5	4	4	17	5	4	4	4
46	5	5	3	3	5	21	5	5	3	5	21	5	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	4	4	4	4
47	2	4	3	3	2	14	2	4	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	14	3	2	4	3
48	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	3	3	3	4
49	4	5	3	5	2	19	4	5	3	5	4	21	5	5	4	2	3	19	4	5	3	2	14	3	4	3	2
50	4	5	5	4	3	21	4	5	5	4	3	21	3	3	4	3	4	17	5	5	5	5	20	4	5	3	3
51	3	5	5	4	5	22	3	5	5	4	5	22	4	2	5	2	5	18	4	5	5	5	19	4	5	3	4
52	3	4	5	4	4	20	3	4	5	4	4	20	5	4	4	5	2	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5
53	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	18	4	5	5	5
54	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	3	4	2	19	4	5	5	4	18	2	3	4	4
55	4	4	3	4	2	17	4	4	3	4	4	19	5	2	3	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	3	3
56	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	14	4	4	4	3
57	5	5	4	3	3	20	5	5	4	3	3	20	4	5	3	3	4	19	3	5	5	3	16	4	4	5	4
58	2	3	4	4	3	16	2	3	4	4	4	17	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	15	3	4	3	4
59	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5
60	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	4	5	5	5
61	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	4	3	3	14	4	2	4	2
62	3	4	5	5	2	19	3	4	5	5	1	18	1	2	3	4	5	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5
63	4	5	4	1	3	17	4	5	4	1	3	17	4	3	4	5	4	20	4	5	3	4	16	4	5	5	3
64	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	14	3	3	4	3
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	4	18	4	5	4	4	17	5	4	4	4
66	5	5	3	3	5	21	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	4	4	4	4
67	2	4	3	3	2	14	2	4	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	14	3	2	4	3
68	3	4	3	3	3	16	3																				

MATRIZ DE SATISFACCION

	Factores motivacionales o intrínsecos														Factores de Higiene o extrínsecos													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	5	3	3	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3
2	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3
3	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3
4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4
6	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
7	5	4	5	5	2	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
8	1	4	1	1	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	1
9	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	4	5	3	4	5	3	3
10	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
11	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5
12	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
14	3	3	4	4	4	5	5	2	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	4	5	5	4	4	5	5	5
15	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
16	4	1	4	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3
17	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	5	5
18	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
19	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
21	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3
22	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3
24	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
25	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4
26	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
27	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
28	1	4	1	1	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
29	4	5	4	2	4	5	5	2	3	4	4	3	3	5	4	5	4	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3
30	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
31	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
34	3	3	4	4	4	5	5	2	4	2	5	4	5	1	1	5	3	4	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5
35	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
36	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
37	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5
38	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
41	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
42	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	4	5	5	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3
44	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
45	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	1	4	4	5	4	4	4	5	4
46	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
47	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
48	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
49	4	5	5	4	2	4	5	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3
50	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5
51	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
52	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
53	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
54	3	3	4	4	4	5	5	2	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5
55	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
56	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
57	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5
58	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
61	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3
62	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3
64	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
65	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	1	4	4	4	4	4	5	4
66	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
67	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3</									

Anexo 7: Print de Resultados**Estadísticas de fiabilidad**

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad	,869	23
Satisfacción	,867	28



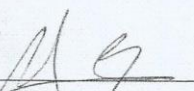
Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

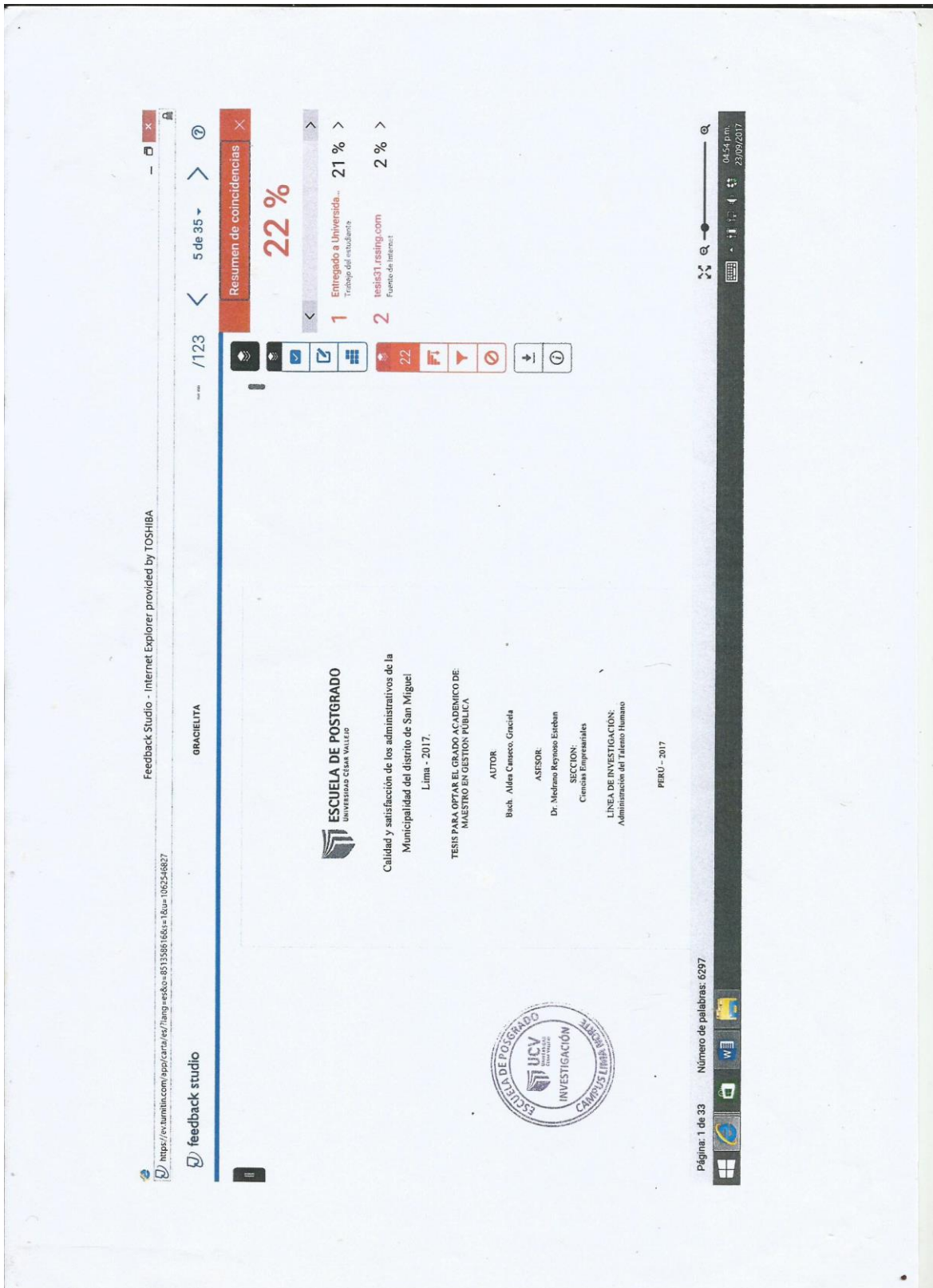
Yo, Esteban MEDRANO REYNOSO docente académico de la Escuela de Posgrado de la UCV; y revisor del trabajo titulado: CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL LIMA - 2017 , del estudiante Aldea Canseco Graciela, he constatado por medio del uso de la herramienta Turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22% verificable en el Reporte de Originalidad del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de junio del 2017




Medrano Reynoso Esteban
DNI: 19914820



Feedback Studio - Internet Explorer provided by TOSHIBA

https://examini.com/esp/carta/est/?lang=es&id=8513586166&id=1&id=106244827

feedback studio

GRACIELITA

/123 < 5 de 35 >

Resumen de coincidencias

22%

1 Entregado a Universida... 21% >
Trabajo del estudiante

2 tesis31.rssing.com 2% >
Fuente de Internet



Calidad y satisfacción de los administrativos de la
Municipalidad del distrito de San Miguel
Lima - 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Blich, Alda Cansaco, Graciela

ASesor:

Dr. Medrano Reynoso Esteban

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del Trabajo Humano

PERÚ - 2017



Página: 1 de 33 Número de palabras: 6297

04:54 p.m.
23/09/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Aldea Canselo Graciela

D.N.I. : 41482658

Domicilio : Jr. Bolgnesi 775 - edif. 6 Depto. Moquegua

Teléfono : Fijo : Móvil :

E-mail : Aldea.cg@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestría en

Mención : Gestión pública

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Aldea Canselo Graciela

Título de la tesis:

Calidad y satisfacción de los administrativos de la
Municipalidad del distrito de San Miguel Lima 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 24/07/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GRACIELA AUDEA CANSECO

INFORME TITULADO:

CAIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRATIVOS DE
LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL LIMA
2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de diciembre 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORIA



ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN