



**Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral
del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018**

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

AUTOR:

Br. Pedro Henry Tapia Arbi

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **TAPIA ARBI, PEDRO HENRY**

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

SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, LIMA 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 7:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Carlos Fabian Falcon

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Janet Cenayra Josco Mendoza

Firma: 

VOCAL: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR MAYORIA*

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

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *CORREGIR DE BUENOS A NOROCCS 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

A Dios, por estar siempre a mi lado y enseñarme el camino que debo tomar.

A mi papá Pedro Fermín, por la admiración de su sangre política honesta que me enseñó a querer la gestión pública y que desde el cielo me contempla este logro.

A mis dos mamás, Amanda y Cecilia, que me enseñaron y forjaron el espíritu de lucha ante la vida y la humildad.

A mi hermana Maria Isabel, que es mi fortaleza cuando hay un objetivo que cumplir y por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mis amigos, que siempre me apoyaron y me dieron ánimos en todo momento.

A mis profesores, que me enseñaron los lineamientos de una gestión pública y me acompañaron en este proceso.

A los colaboradores de la Municipalidad de San Isidro, por brindarme su apoyo para la realización del presente estudio.

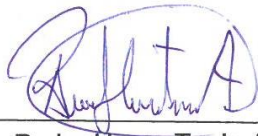
Declaratoria de autenticidad

Yo, Pedro Henry Tapia Arbi, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018" declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 29 de enero del 2019.



Br. Pedro Henry Tapia Arbi

DNI. 42271693

Presentación

Señores del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presento la tesis titulada: “Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018” La investigación tiene la finalidad de determinar la incidencia de Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

El documento consta de los siguientes capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, las justificaciones del estudio, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo denominado método, el cual comprende el diseño de investigación; la operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; los métodos de análisis de datos, y los aspectos éticos. En el tercer capítulo, se encuentran los resultados. El cuarto capítulo, la discusión. En el quinto capítulo las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones. En el séptimo capítulo las referencias. Por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

| | Página |
|--|-----------|
| Páginas preliminares | |
| Dictamen | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de figuras | xii |
| Resumen | xiii |
| Abstract | xiv |
| I. Introducción | 15 |
| 1.1. Realidad problemática | 16 |
| 1.2. Trabajos previos | 20 |
| 1.2.1 Trabajos previos internacionales | 20 |
| 1.2.2 Trabajos previos nacionales | 22 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 24 |
| 1.3.1 Sistema de gestión de la calidad | 24 |
| 1.3.2 Satisfacción laboral | 33 |
| 1.4. Formulación del problema | 38 |
| 1.4.1 Problema general | 38 |
| 1.4.2 Problemas específicos | 38 |
| 1.5. Justificación del estudio | 39 |
| 1.5.1 Justificación teórica | 39 |
| 1.5.2 Justificación práctica | 39 |
| 1.5.3 Justificación metodológica | 40 |
| 1.6. Hipótesis | 40 |
| 1.6.1 Hipótesis general | 40 |
| 1.6.2 Hipótesis específica | 41 |
| 1.7. Objetivos | 41 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 1.7.1 | Objetivo general | 41 |
| 1.7.2 | Objetivos específicos | 41 |
| II. | Método | 42 |
| 2.1. | Diseño de investigación | 43 |
| 2.1.1 | Método | 43 |
| 2.1.2 | Tipo de estudio | 43 |
| 2.1.3 | Diseño | 43 |
| 2.2. | Variables y operacionalización | 44 |
| 2.2.1 | Sistema de gestión de la calidad: definición conceptual y operacional | 44 |
| 2.2.2 | Satisfacción laboral: definición conceptual y operacional | 44 |
| 2.2.3 | Operacionalización de variables | 45 |
| 2.3. | Población y muestra | 46 |
| 2.3.1 | Población | 46 |
| 2.3.2 | Muestra | 47 |
| 2.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 47 |
| 2.4.1 | Técnica | 47 |
| 2.4.2 | Instrumento | 47 |
| 2.4.3 | Validez del instrumento adaptado al contexto | 48 |
| 2.4.5 | Confiabilidad de los instrumentos | 49 |
| 2.5. | Métodos de análisis de datos | 50 |
| 2.6. | Aspectos éticos | 50 |
| III. | Resultados | 51 |
| 3.1. | Resultados descriptivos | 52 |
| 3.2. | Resultados inferenciales | 56 |
| IV. | Discusión | 62 |
| V. | Conclusiones | 66 |
| VI. | Recomendaciones | 68 |
| VII. | Referencias | 70 |
| Anexos: | | 76 |
| Anexo 1: | Artículo científico | 77 |

| | | |
|----------|---|-----|
| Anexo 2: | Matriz de consistencia | 85 |
| Anexo 3: | Instrumento de la variable independiente | 87 |
| Anexo 4: | Instrumento de la variable dependiente | 88 |
| Anexo 5: | Certificado de validez del instrumento | 89 |
| Anexo 6: | Carta de presentación | 107 |
| Anexo 7: | Carta de respuesta de permiso para la investigación | 108 |
| Anexo 8: | Base de datos de la variable independiente | 109 |
| Anexo 9 | Base de datos de la variable dependiente | 111 |
| Anexo 10 | Evidencia del procesamiento estadístico | 113 |
| Anexo 11 | Constancia de registro del título | 115 |

Índice de tablas

| | | Pág. |
|----------|---|------|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable Sistema de gestión de la calidad | 45 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable Satisfacción laboral | 46 |
| Tabla 3 | Distribución de la población de estudio | 46 |
| Tabla 4 | Cuadro de loa expertos validadores | 49 |
| Tabla 5 | Coeficiente de alpha de cronbach de las variables | 49 |
| Tabla 6 | Distribución de frecuencias del sistema de la gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018. | 52 |
| Tabla 7 | Distribución de frecuencias de las dimensiones del sistema de la gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018 | 53 |
| Tabla 8 | Distribución de frecuencias de la Satisfacción laboral percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018. | 54 |
| Tabla 9 | Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción laboral percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018 | 55 |
| Tabla 10 | Bondad de ajuste para la determinación del modelo estadístico del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral | 56 |
| Tabla 11 | Determinación del pseudo R -cuadrado del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral | 57 |
| Tabla 12 | Estimación de los parámetros del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral | 57 |
| Tabla 13 | Bondad de ajuste para la determinación del modelo estadístico del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal | 58 |
| Tabla 14 | Determinación del pseudo R -cuadrado del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal | 58 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 15 | Estimación de los parámetros del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal | 59 |
| Tabla 16 | Bondad de ajuste para la determinación del modelo estadístico del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor extrínseco del personal | 60 |
| Tabla 17 | Determinación del pseudo R -cuadrado del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor extrínseco del personal | 60 |
| Tabla 18 | Estimación de los parámetros del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal | 61 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1: Niveles del sistema de gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018 | 52 |
| Figura 2: Niveles de las dimensiones del sistema de gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018 | 53 |
| Figura 3 Niveles de la satisfacción laboral percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018 | 54 |
| Figura 4 Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018 | 55 |

Resumen

La investigación presentó como objetivo Determinar la incidencia de Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018, realizado con el propósito de encontrar el impacto real desde la percepción de los trabajadores sobre los aspectos implementados en la gestión durante estos últimos 10 años.

Estudio realizado tomando los fundamentos del enfoque positivista cuantitativo, en el tipo de estudio básico, de diseño no experimental, transversal, correlacional causal con el método hipotético deductivo, analizando las percepciones de una muestra intencional de trabajadores de la Municipalidad, a quienes se les aplico dos instrumentos validados a criterio de jueces y dictaminados su alta confiabilidad por Alpha de Cronbach.

Mediante la prueba de regresión ordinal en la prueba de estimación de los parámetros el valor Chi-cuadrado de Wald es de 13,100 y con un grado de libertad y una significancia igual a 0,000295 es menor a 0,05 por tanto se rechaza a la hipótesis nula determinando que gestión de calidad incide significativamente en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Palabras claves: Sistema de gestión de la calidad – Satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine the incidence of the Quality Management System on the job satisfaction of the personnel of the Municipality of San Isidro, Lima 2018, with the purpose of finding the real impact from the perception of the workers on the implemented aspects. in management during these past 10 years.

Study taking the fundamentals of the positivist approach to quantitatively, in the kind of basic study, not experimental, correlational, causal design with the hypothetical-deductive method, by analyzing the perceptions of an intentional sample of workers of the municipality, who apply two instruments validated at the discretion of judges and audited its high reliability by Cronbach's Alpha.

By means of the ordinal regression test in the parameter estimation test, the Wald's Chi-square value is 13,100 and with a degree of freedom and a significance equal to 0.000295 is less than 0.05, so the null hypothesis is rejected determining that quality management has a significant impact on the job satisfaction of the personnel of the municipality of San Isidro, Lima 2018

Keywords: Quality management system - Job satisfaction

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Desde la concepción de los niveles de la calidad como un estándar mundial de desempeño y del grado de la producción, las grandes corporaciones e industrias incorporaron, los procedimientos de gestión en toda la estructura funcional, partiendo de los aportes de la tendencia de la calidad surgida por los años 40 hasta los últimos consensos que generan la alta competitividad, en el proceso dinámico del mundo económico y social, con la estructura del intercambio comercial con el impulso que generó la globalización y la implementación de los tratados entre los diversos países del mundo.

Los aspectos descritos, generaron los sistemas de reconversión y del comportamiento de las personas, dado que la implementación del enfoque de la calidad, hizo que también los trabajadores modifiquen su actuar, para asumir el enfoque por competencias, basado en el mejor despliegue de sus acciones operativas para realizar las distintas funciones, siendo este factor el que lleva más tiempo de consolidar y de generar altos niveles de resistencia al cambio de régimen e involucramiento con los objetivos institucionales.

En ese sentido, Sánchez, Fuentes y Artacho, (2008) sustentados en el informe de la Internacional Survey Research de los años, 1995, 1998 y 2001, hace un análisis y comparación de evolución realizado entre los años 1995, 1998 y 2001 sobre la satisfacción laboral de España frente a otros países dio por resultado lo siguiente: Japón con 44 %, 43% y 45%; Alemania con 61%, 58% y 61%; Reino Unido con 53%, 54% y 56%; Estados Unidos con 58%, 61% y 62%; China con 55%, 58% y 59%; Canadá con 63%, 64% y 64%; Francia con 57%, 56% y 55%; Italia con 54% 56% y 55%; España con 57%, 59% y 58%, y Brasil 68% y 65% (1998 y 2001) respectivamente.

Asimismo, tomando como datos la información de la empresa Trabajando en una encuesta realizada a 2050 peruanos a nivel nacional arrojó un resultado que el 76% de los peruanos de forma negativa respondieron ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de ese puntaje parcial de porcentaje el 22% menciona que es debido a que su trabajo no es desafiante, 20% menciona que el clima laboral no es buena,

19% menciona que su jefe no tiene un buen liderazgo, 12% menciona que se encuentran insatisfechos con su remuneración, 10% menciona que en la empresa que trabaja no le retribuyen sus logros, 10% menciona que lo atribuye a que no siente que puede aportar nuevas ideas, 7% menciona que la organización no le dan posibilidades para poder lograr ascender (“Satisfacción laboral,” 2016).

Por otro lado, En un estudio que realizó la empresa Supera en el mes de abril y finalmente otra en el mes de junio del año 2014 en Arequipa, Lima y Chiclayo. Con una muestra de 1500 trabajadores pertenecientes a la línea de orden primera, segunda y tercera del sector bancario, minería, retail, servicios y telecomunicaciones. Dicho estudio arrojó un resultado que el 45% de trabajadores no se siente feliz cuando labora en su empresa, de ellos una mayoría afirmaron que probablemente se debe a problemas de clima laboral, el 52% de los encuestados indicaron sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en contraparte que solo el 7% se sienten “muy valoradas”, el 52% de los encuestados indicaron que la comunicación con el jefe directo indicó que es “bajo” mientras que el 40% lo califica de “bueno” y solo el 8% de “excelente”, el 41% de los encuestados indicaron que el apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos es “bajo”, mientras que el 28% lo considera “bueno” y el 21% “excelente”, el 47% de los encuestados indicaron con respecto al líder que su liderazgo y compromiso con la visión de la organización lo catalogaron como “bajo” mientras que el 44% lo cataloga como “bueno” y el 9% “excelente”, el 47% de los encuestados indicaron que con respecto a los salarios es “bajo” mientras que el 45% lo considera “bueno” y el 8% “excelente” (“El 45% de trabajadores,” 2014).

En cuanto a la dinámica de desarrollo organizacional, la misma que ha involucrado a las distintas instituciones, organizaciones y empresas a insertarse en el mundo competitivo, conllevó a generar condiciones de implementación basado en las normas de calidad, donde los servicios, producción, producto, sistemas comerciales, generación de la capacidad humana, este en función a la dinámica evolutiva del sistema comercial y desarrollo económico, donde la concepción general es que una organización que no se adapte a las nuevas estructuras de gestión, está condenado al fracaso y a estar fuera del nivel de exigencia social.

En el Perú, también las organizaciones privadas han impulsado en sus estructuras orgánicas, los cambios necesarios para desarrollar sus potencialidades en el nivel que requiere para la realización de los intercambios comerciales, de este modo, los trabajadores también asumieron nuevos retos y se acreditaron en la gestión moderna y manejo de la tecnología, para la optimización de las funciones.

Según el reporte de Según el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) indica que en el año 2014, 1076 empresas peruanas tienen una certificación ISO, de este total un 73% cuentan con la ISO 9001(Sistema de Gestión de la Calidad–Requisitos), el cual es un sistema de gestión eficiente que asegura mejores productos o servicios (“Número de empresas,” 2016), Asimismo, en otra estadística en el año 2017 del mismo instituto indica que tan solo el 1% de las organizaciones que son netamente de la parte privada obtuvieron una certificación bajo los estándares de la ISO 9001, en donde que dicha certificación da un respaldo de validación de una gestión en calidad. Al respecto, en el año 2017 contaban con un aproximado de 1.329 empresas que lograron certificarse en un ISO (ISO 9001 e ISO 14001), teniendo como un universo total de 1 382 899 empresas que son formales y que se encontraron activas en el Perú (“Solo el 1%,” 2017).

En el sector público, la implementación del sistema de gestión de la calidad en adelante se llamará SGC, pasa por el modelo de gestión que impulsa el estado peruano dentro del proceso de Modernización del estado iniciado en el año 2002 a razón de la publicación y cuando se promulgó la normatividad siendo esta la Ley n.º 27658–Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, con la cual se implementó los lineamientos de política para superar los estados críticos de la burocracia e implementar los conceptos de la teoría estructuralista funcional de la gestión administrativa, en la cual el desarrollo del trabajador debe ser un proceso gradual y meritocrático, basado en la acreditación de sus competencias, así como en los resultados positivos esperados por la evaluación de su desempeño.

La Municipalidad de San Isidro se caracteriza por tratar de estar siempre a la vanguardia, es así que una estrategia de mejora fue implantar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, hecho logrado en el año 2010, certificándose bajo la norma ISO 9001:2008 con dos procesos y de esta forma da inicio a un tipo de gestión que

da credibilidad ante los vecinos, contribuyentes, administrados y/o ciudadanos. Estos procesos en su mayoría están contenidos en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) y a los servicios que la Municipalidad brinda de manera gratuita. En el año 2017 la Municipalidad logra migrar sus procesos a la norma ISO 9001 en su versión 2015. Actualmente, hasta el corte del año 2018 la Municipalidad de San Isidro tiene implantado catorce (14) procesos certificados bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Que anualmente realiza una auditoria interna, y una auditoria externa de certificación o recertificación de ser el caso, con la finalidad de corroborar la eficacia de la implantación del SGC. Asimismo, se incorporó los lineamientos de Servir con el componente de Gestión de rendimiento que por primera vez utilizó los insumos basados en una gestión por procesos. Finalmente, la Municipalidad de San Isidro tiene implantado Buenas Prácticas en Gestión Pública, de todo ello se puede decir que tiene un buen estándar de gestión.

Asimismo, La Municipalidad de San Isidro en su data histórica cuenta con la siguiente información en relación a sus trabajadores según su régimen: en el 2015 (al 31 diciembre) tuvo a 1893 trabajadores de régimen CAS, 145 trabajadores de régimen DL. 276 y 73 trabajadores de régimen DL. 728; en el 2016 (al 31 diciembre) tuvo a 1930 trabajadores de régimen CAS, 144 trabajadores de régimen DL. 276 y 71 trabajadores de régimen DL. 728; en el año 2017 (al 31 diciembre) tuvo a 2035 trabajadores de régimen CAS; 146 trabajadores de régimen DL. 276 y 69 trabajadores de régimen DL. 728, y para el año 2018 (al 31 octubre) se encuentran con 1978 trabajadores de régimen CAS, 165 trabajadores de régimen DL. 276 y 79 trabajadores de régimen DL. 728. Como se puede apreciar la Municipalidad cuenta con una población considerable de servidores para su funcionamiento, en ese sentido, al ser una organización que presta servicios, su capital y eslabón más importante es su recurso humano, de ello depende que se dé un servicio de calidad a los vecinos, contribuyentes, administrados y/o ciudadanos. De ahí surge la necesidad de mantener la continuidad de sus trabajadores a través de su satisfacción laboral.

Por lo expuesto, siguiendo los procedimientos de la determinación de la calidad en el factor de recursos humanos, este estudio tiene el propósito de determinar la incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción laboral, según la

percepción del personal; es así que este presente trabajo de investigación pretendió corroborar dicha causalidad.

1.2. Trabajos previos

Como bien se ha descrito, existen en el ámbito nacional e internacional diversos estudios, de carácter teórico, y empírico que refrendan la necesidad de analizar los factores de incidencia especialmente en los niveles de satisfacción del trabajador, ya que se considera que la felicidad laboral hace que un trabajador tenga la disposición al cambio continuo, a la identificación con la institución u organización, siendo un elemento altamente comprometido con los fines de producción y la filosofía de la empresa convirtiéndose en el valioso capital.

1.2.1. Trabajos previos internacionales

En Venezuela García (2016) expuso en la Universidad de Zulia el informe de investigación de maestría denominada *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa*, siendo este el propósito de establecer la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de las personas que integran la institución analizada, en la cual emplea el método de investigación dentro del enfoque positivista el diseño descriptiva correlacional, denominado de campo realizado en tiempo único, en la cual tomo datos de 50 integrantes de la institución a través de una encuesta con la cual se administró los instrumentos encontrando como resultados que existen niveles intermedios de cultura y satisfacción lo que indica que de acuerdo al nivel de cultura que presentan los trabajadores se establece el nivel de satisfacción, interpretándose que si la cultura es media también existe una tendencia de satisfacción media, concluyendo que sí existe una correlación que tiende a ser positiva de magnitud fuerte entre la cultura organizacional y el grado de satisfacción laboral dado el coeficiente de correlación Spearman de 0,899*, teniendo una significancia de 0.01 bilateral.

González (2015) en la tesis titulada *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española*, desarrollada en la Universidad del País de Vasco-España, tuvo por objetivo describir las modificaciones que se están realizando en los modelos organizativos, de gestión y de gobierno de las universitarias públicas, y juzgar su racionalidad y su eficacia; valorar la predisposición de los académicos que laboran en las universidades públicas españolas en dirección a determinados cambios organizativos; asentar los efectos de todos los cambios en la satisfacción laboral de los académicos; describir los efectos de los cambios de estructura organizacional que tuvieron las universidades estudiadas; y detallar las reacciones de estos últimos, valorando el efecto que pudieran tener en la eficacia de las reformas. Basado bajo el enfoque eminentemente cuantitativo. El marco de la muestra estuvo conformada por 99 203 profesores que están repartidos en 47 universidades, con una muestra de 3090 de profesores a quienes se aplicó cuestionario. Tuvo como resultado que la satisfacción laboral de un académico puede estar sujeto a la medida en que las políticas y programas de las instituciones universitarias son similares con sus nociones de calidad. Se concluye que cuando aumenta la edad de los académicos de ello disminuye su propensión a considerar relevantes las demandas de las partes interesadas externas; la gran mayoría de los profesores que se percatan que las normativas y los procedimientos condicionan aún más su trabajo declara que ello perjudica su satisfacción laboral.

En Colombia, Hurtado (2014) sustentó la tesis doctoral nominada *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá*. En la cual el objetivo formulado es determinar el grado de relación entre los factores del compromiso organizacional con los niveles de satisfacción laboral del conjunto de docentes que tienen condición de estabilidad laboral. es un estudio cuantitativo, de diseño transaccional analizando datos de una muestra probabilística estratificada, no experimental y correlacional, la técnica usada fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario para el recojo de información. La población estuvo conformada por 190 docentes con una muestra de 110. Los resultados que se obtuvieron en el estudio determinan que la percepción de justicia se encuentra relacionada con la

satisfacción laboral, el compromiso y en particular con las dimensiones de compromiso afectivo y normativo. Concluyendo que existe una relación moderada entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral indicando que si la justicia organizacional es buena habrá una satisfacción positiva en los docentes de la mencionada institución universitaria.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Castillo (2017) en la tesis de grado de maestría en gestión administrativa titulada, *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi"*, 2017, planteo el objetivo de establecer la relación entre las variables gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Para ello, asumió los procedimientos de una investigación básica, de diseño transversal no experimental de enfoque cuantitativo, en el tipo de estudio censal conformado por 58 profesionales de la mencionada casa de estudios, quienes emitieron sus percepciones respecto a las variables y sus respectivos componentes, los resultados reportados son de tendencia intermedia, es decir consideran que la gestión del talento humano alcanza el nivel regular 60,3% mientras que otra mayoría 69% precisa que la satisfacción laboral es de nivel moderada, concluyendo que sí existe una relación que tiende a ser directa y es significativa, obteniendo un r de Spearman de 0,655 prediciendo que cuando la gestión del talento humano sea buena la satisfacción tenderá a ser mejor, en la mencionada institución analizada.

Piedra (2017) en el estudio de posgrado denominado *Influencia del ISO 9001: 2008 en la mejora de la calidad de atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL, Cajamarca 2016 – 2017*, fue realizado considerando el objetivo de determinar el grado de influencia del sistema ISO sobre las variables Calidad de Atención y el sistema de Orientación, como forma general durante el periodo se consideró a los 6250 usuarios de la mencionada institución de servicios públicos, sin embargo se analizó a una proporción significativa determinada mediante el cálculo de varianza conformado por 75 usuarios, luego de organizar los datos encontrados en los instrumentos correspondientes, el análisis estadístico indica que para el 90%

de los usuarios existe claridad y concordancia de los procedimientos de realización de trámites respecto a la solicitud enviada, mientras que para el 96% los procedimientos técnicos y la ayuda administrativa son efectivas causando un alto nivel de satisfacción sobre el tipo y calidad de atención percibida, ya que indican un claro mejoramiento y orden en el sistema de priorización del trámite del usuario, encontrando eficiencia en el personal quienes brindan las pautas esenciales de manera directa y clara para la realización de algún trámite de interés personal.

Tapia (2017) presento un informe de investigación del nivel de maestría titulada *Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Distrital de Arequipa 2016*, dicho estudio formulo el objetivo de encontrar los aspectos que determinan el grado de satisfacción de la muestra seleccionada para la investigación realizada en el enfoque cuantitativo, social básica, de alcance temporal seccional, de profundidad descriptiva, de amplitud Microsocial, de carácter cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo. Su población estuvo conformado 84 administrativos, con una muestra de 77 trabajadores. El resultado indica que, globalmente, un menor número de trabajadores manifiesta estar satisfecho y un mayor número medianamente satisfecho. Lo que indicaría que existe una situación poco favorable para el camino y avance de la entidad. En este sentido, se concluye principalmente que: los trabajadores por lo general se encuentran más satisfechos cuando la tarea es significativa o de mayor relevancia; los trabajadores se encuentran insatisfechos en cuanto a la remuneración que perciben, y los incentivos que son dados existe una mayor insatisfacción.

Méndez (2015) elaboro el trabajo de investigación de maestría denominado, *Percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos región la libertad*, teniendo como propósito establecer la relación entre las variables propuestas como medio de la problemática, realizado siguiendo el enfoque cuantitativo, dentro del tipo de estudio sustantivo de diseño correlacional, no experimental, contando con 138 colaboradores a quienes se les solicito su opinión respecto a las variables a través de los cuestionarios aplicados para el caso. Por lo tanto, tiene por resultado una relación estadística parcialmente significativa en cuanto

a la gestión de calidad y la satisfacción laboral. En ese sentido, se concluye que la gestión de calidad y la satisfacción laboral no existe una relación.

Laura y Misad (2013) desarrollaron la investigación de maestría denominada, *El Sistema de gestión de la calidad y la Atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013*, estudio que presentó como el siguiente objetivo, establecer el nivel de influencia que tiene la gestión de la calidad sobre el nivel de atención a la ciudadanía en la organización edilicia, también se trata de un estudio de nivel descriptivo correlacional, tipificado como estudio básico en la razón del alcance de la misma, con el diseño de corte transversal en la cual no se manipulo ningún elemento de las variables, sino que se tomó los datos directos de los participantes seleccionados a través del sistema de cálculo probabilístico, en la cual se considera la predominancia del nivel Moderada en la calidad de gestión así como del nivel regular en el nivel de atención a la ciudadanía, por ello concordante con dicho resultado, con la prueba de hipótesis se confirmo que tiene una relación directa y que esta es significativa, con un rho Spearman = ,878 y un valor $p=$,000 determinando que la relación es de una magnitud alta, por lo tanto rechazaron la hipótesis nula confirmando la relación según el objetivo propuesto para este estudio con lo que se infiere que las acciones del SGC se encuentran en la misma condición del grado de atención a la ciudadanía, por lo que si se mejora el SGC, se espera un mayor nivel de atención a los usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En este trabajo de investigación se vieron las teorías del SGC y la satisfacción laboral con el fin de profundizar la investigación.

1.3.1. Sistema de gestión de la calidad

Definición conceptual del sistema de gestión de la calidad

Desde el impulso a la industria después de la segunda guerra mundial, donde se inició la transformación de la producción, basado en la optimización de los recursos,

la eficiencia de los costos, así como la selección de los medios y materiales, además de priorizar la capacidad humana, como medio fundamental del desarrollo de las organizaciones, ya que se había elevado el nivel de competitividad de la economía.

Para el presente caso de estudio, se trata de la implementación de los procesos en la cual se debe desarrollar el concepto, el modelo y la forma de operativización, por ello, se aplicará la conceptualización de la Norma ISO 9000:2015 (2015, p.8) en donde se señala con respecto al sistema de gestión de la calidad (SGC) está conformada por las actividades que dictaminan los procesos para el cumplimiento de los objetivos y el resultado esperado; los procesos son gestionables para dar valor y obtener resultados para las partes interesadas que son pertinentes; orienta a la alta dirección para que los recursos sean óptimos en un proceso de futuras decisiones a largo y corto plazo; identifica las acciones con la finalidad de atacar los efectos que son previstos o no predichos en la provisión de estos productos y servicios.

Para Camison, Cruz y Gonzales (2006) la gestión del sistema de la calidad, en ella refiere que en los conceptos, se ha ido reestructurando y ampliando considerando el fin fundamental de la actividad, por ello, se inició como forma de inspección centrados en la materia prima para la producción, posterior a ello, se indujo hacia el control de los procesos con la finalidad de corregir los posibles errores en el mismo momento de la transformación que se da con la materia prima, asimismo, en esta línea el enfoque japonés de mejoramiento continuo, genero altos niveles de todos los procesos partiendo desde la planificación, hasta la reformulación de los resultados, es decir prever y desarrollar acciones estratégicas para la eliminación de acciones que contaminen la producción, seguidamente se implementos los conceptos de Calidad de Servicio y en la actualidad se desarrolla como el SGC, que articula los conceptos con los procedimientos visualizando el nivel de eficiencia, eficacia.

Asimismo, Fontalvo, Mendoza y Morelos (2011, p. 319) indica que el SGC viene a ser la estructuración de los distintos recursos (humanos y económicos) y métodos, que a consecuencia de su articulación estos generan unos resultados que son asociados y se tiene como fin la satisfacción de los clientes.

De acuerdo con López (2006), indica que un Sistema de calidad se emplea en todas las actividades que son realizadas por la empresa, desde que la empresa realiza el estudio de cuáles son las necesidades del cliente–consumidor hasta que finalice con el servicio postventa. Por lo tanto, para encaminar una gestión de calidad se debe tener definido la estructura organizacional, así como las responsabilidades, establecer los procedimientos, identificar y definir los procesos y brindar los recursos necesarios. Es importante la implantación y que se logre realizar la certificación del mencionado sistema, con la finalidad de dar la seguridad a todas las partes relacionadas con la empresa. Los clientes tienen establecidos sus requisitos cuando vayan a adquirir un producto o un servicio. Por ende, los encargados o responsables de los procesos deben tener la capacidad de poder identificar cuáles son las necesidades que tienen sus clientes y de ello transformarlas a sus necesidades en cuanto a se requiere de forma de producción o de una prestación de servicio.

Calidad

La calidad tiene su evolución en cada etapa de la historia de ello podemos encontrar con cantidad de manifestaciones que tienden a demostrar que el hombre si ha logrado poder satisfacer en cuanto a sus propias necesidades tomando aquello que le da utilidad mayor. Así, de una manera u otra, se preocupaban y también se preocupan por el factor de la calidad que se va a adquirir. Distinguiendo cinco periodos claves en la historia: primer periodo «"edad media"–"revolución industrial"», segundo periodo «"revolución industrial"–"finales siglo XIX"», tercer periodo «"administración científica"–"II Guerra Mundial"», cuarto periodo «"II Guerra Mundial"–"década de los setenta"» y quinto periodo «"década de los ochenta y noventa"» (Tarí, 2000, p.13).

La norma ISO 9000:2015 (2015) indica con respecto a la calidad, cuando una organización promueve su cultura orientada a dar resultados de actitudes, comportamientos, actividades y procesos con la finalidad de dar valor por medio del cumplimiento de las necesidades del cliente y a su vez las expectativas, y de este último en otras partes interesadas que son pertinentes. La calidad de los servicios y productos realizados por las organizaciones tiene por fin el satisfacer a los propios

clientes, y del impacto previsto y el no imprevisto de las partes interesadas pertinentes. Finalmente, la calidad de los servicios y productos incluye no solo su función y desempeño previsto, sino del mismo modo el valor que es percibido y de beneficio para el cliente.

Una recopilación de las definiciones que dan diversos autores según Machado (1999, p.68) es la siguiente: cumplimiento de las especificaciones, descrito por doctor philosophiae Crosby; una forma de adecuar el uso, teniendo presente la satisfacción de las necesidades que tiene el cliente, establecido por J. Juran; un nivel que es predecible con una fiabilidad y uniformidad que tiende a un bajo costo, según la adecuación a las necesidades que tiene el mercado, establecido por W. E. Deming; el conjunto de requisitos del resultado de los servicios o productos del marketing, mantenimiento, fabricación e ingeniería mediante el cual el servicio o servicio que se usa tendrá por satisfacer las esperanzas de un cliente, establecido por A. V. Feigenbaum, y para Taguchi es el coste que establece la misma sociedad desde el preciso momento de su inicio.

Calidad en la gestión de servicio

Para Cortez (2014) Es satisfacer, en concordancia con los requerimientos que el cliente desea, según la diversidad de las necesidades que le generan y por la que pide un servicio o un bien. Esta calidad se obtiene por todo el camino o proceso de compra de bienes, desarrollo de la operación y posterior evaluación de los servicios que son entregados. Para que haya un alto nivel de satisfacción generado por la percepción por el cliente es necesario mantener en sus diferentes niveles y alcances.

Gestión de la calidad

Está conformada por actividades sincronizadas que dirigen y controlan a una organización en lo concerniente a la calidad, siendo esta la parte de la función de la gestión empresarial quien establece e implanta los lineamientos de la política de calidad (Cortes, 2014).

Para Durán (1992) una Gestión de la Calidad es la manera que la Dirección planea el futuro, implementa los programas realizados y de estos controla los resultados con una mejora constante en lo que respecta a la calidad.

Gomis y Valero en el año de 1960 lo querellaron como el marco de los conocimientos del personal, los procedimientos que se establecen, la documentación que se indican y los actuados con el propósito de poder garantizar la calidad en los productos (Llorens y Fuentes, 2005, P. 40).

Gestión de la calidad y la modernización del estado

Las recomendaciones de las organizaciones tutelares del desarrollo humano, social y económico como la Organización para la cooperación y Desarrollo Económico para América Latina (OCDE) en el marco de la globalización del sistema económico, por un lado amplio la brecha social y económica entre los países que tienen por nombre desarrollados y los que se encuentran en vías de desarrollo; sin embargo, también genero oportunidades de desarrollo, para ello, cada estado debe reestructurar su sistema, así como de implementar los nuevos modelos de gestión, por ello, se generaron cambios sustantivos producto de la política de estado.

Para la Organización de los Estados Americanos indica que la primordial acción que contribuye a una efectividad en la calidad de los servicios públicos esto conlleva a lograr un aumento de eficiencia de la asignación de sus usos de los recursos del Estado, suprimiendo superposición o duplicidad de estas competencias, atribuciones y funciones entre el sector y entidad o entre funcionario y servidor (Art. n.º 5 de la Ley n.º 27658 «Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado», publicada el 30 de enero de 2002) (“Calidad de los Servicios Públicos,” 2012).

Asimismo, la Municipalidad de San Isidro ocupó el quinto lugar con respecto a la atención que da a la ciudadanía, dicho puntaje que obtuvo fue de 389 de un total de 500, el cual solamente fue sobrepasado por la Municipalidad de Magdalena, Municipalidad de La Punta, Municipalidad de La Perla y la Municipalidad de Pueblo Libre (Boletín CAD n.º 155, Atención al Ciudadano en Municipalidades Distritales de Lima y Callao 2013, Setiembre 2013).

Por otro lado, la Presidencia del consejo de Ministros (2013, p.11), en su afán de poder Mejorar la Atención a la Ciudadanía en todas las instituciones públicas,

señala como un concepto en relación a la mejora continua: Aquel esfuerzo que es realizado por las entidades con el solo objetivo de poder lograr los grados más altos de eficacia y eficiencia, siempre y cuando este manteniendo su competitividad en el sector que este participa.

De acuerdo con ese contexto podemos apreciar que toda modernización viene acompañada con la eficacia y eficiencia y de esta forma ser efectivos, asimismo poder incrementar los niveles de competitividad en cada sector desarrollado.

Sistema de gestión de la calidad

De acuerdo con López (2006), indica que un Sistema de calidad se emplea en todas las actividades que son realizadas por la empresa, desde que la empresa realiza el estudio de cuáles son las necesidades del cliente–consumidor hasta que finalice con el servicio postventa. Por lo tanto, para encaminar una gestión de calidad se debe tener definido la estructura organizacional, así como las responsabilidades, establecer los procedimientos, identificar y definir los procesos y brindar los recursos necesarios. Es importante la implantación y que se logre realizar la certificación del mencionado sistema, con la finalidad de dar la seguridad a todas las partes relacionadas con la empresa. Los clientes tienen establecidos sus requisitos cuando vayan a adquirir un producto o un servicio. Por ende, los encargados o responsables de los procesos deben tener la capacidad de poder identificar cuáles son las necesidades que tienen sus clientes y de ello transformarlas a sus necesidades en cuanto a se requiere de forma de producción o de una prestación de servicio.

De ello para garantizar el éxito, la cabeza visible de la empresa o responsable del sistema debe promover un clima organizacional que sea adecuado para motivar a toda la organización hacia la calidad e involucrarse impulsando la implantación del Sistema.

Asimismo, Fontalvo, Mendoza y Morelos (2011, p. 319) indica que el SGC viene a ser la estructuración de los distintos recursos (humanos y económicos) y métodos, que a consecuencia de su articulación estos generan unos resultados que son asociados y se tiene como fin la satisfacción de los clientes. Laura y Misad (2013) concuerda que la gestión de la calidad involucra un cambio en el pensamiento

filosófico y de la forma de funcionamiento que tienen las empresas u organizaciones, empezando por la dirección general o la alta dirección, que deberá comunicar de forma vertical los mencionados cambios. El objetivo de una organización debe ser que su elemento estratégico sea la calidad, el efecto será que se tendrá una competitividad que será destacable y duradera. Es así como, la calidad es un factor externo de oportunidad que se debe explotar.

Camison, Cruz y Gonzales (2006) definen que se trata de un sistema de acciones conjuntas estructuradas para alcanzar nuevas formas de gestión y producción, consideran que es una nueva manera de pensar, donde los cambios, la gestación de ideas, conllevan al desarrollo continuo optimizando la gestión, pasando de ser una simple concepción a una filosofía de logro y desarrollo, ya que incide que es principal valor de la nueva organización dentro del enfoque sistémico, visto más allá de la teoría de la administración, ya que se trata de un paradigma abierto, holístico cuya metodología es la adaptación al contexto y desarrollo de las operaciones basadas en modelos organizativos, eficientes, bajo condiciones de generación de recursos y articulación a las formas de gestión eficiente en la cual las organizaciones tienen la capacidad de reformularse de manera sistemática, respondiendo a la exigencia haciendo uso de la transdisciplinariedad y alta complejidad del mundo actual.

Cabe considerar que desde el plano de la gestión, específicamente los nuevos procedimientos incurren en la articulación de los trabajos mancomunados y colegiados, esta nueva consistencia busca la unión de criterios, así como la pronta rectificación de los posibles errores en las cuales se puede estar direccionando, más aun cuando en la actualidad la existencia del mercado abierto promueve que las personas deben prepararse mejor, deben tener un alto nivel de competencia, aun trabajando con los más acreditados.

Por otro lado, la Norma ISO 9000:2015 (2015, p.8) en donde que señala con respecto al sistema de gestión de la calidad (SGC) está conformada por las actividades que dictaminan los procesos para el cumplimiento de los objetivos y el resultado esperado; los procesos son gestionables para dar valor y obtener resultados para las partes interesadas que son pertinentes; orienta a la alta dirección

para que los recursos sean óptimos en un proceso de futuras decisiones a largo y corto plazo; identifica las acciones con la finalidad de atacar los efectos que son previstos o no predichos en la provisión de estos productos y servicios.

El sistema de gestión de la calidad en la Municipalidad de San Isidro

La Gestión de la Municipalidad distrital de San Isidro, involucró dentro de las áreas administrativas o de apoyo y operativas según el mapa de procesos, los estándares basado en los perfiles de cumplimiento y sistematización de sus servicios basados en las normas de calidad establecida por el sistema ISO 9001, en la misma también propuso y desarrollo acciones de capacitación al personal, así como la asignación de recursos, es por ello que se viene manteniendo la implementación que anualmente se vienen realizando una auditoria interna de seguimiento y otra auditoria externa de certificación o recertificación según sea el caso.

Dimensiones del Sistema de gestión de la calidad

De acuerdo con la norma ISO 9000:2015 (2015, p.14) en la unión de sus conceptos indica que el Sistema de gestión de la calidad es un modelo que toda organización reconoce que no todas las actividades, procesos y sistemas se encuentran preestablecidos. En ese sentido, tiene la necesidad de ser adaptable y flexible bajo las complejidades que tiene el contexto de la organización.

Dimensión 1: sistemas

Según la Norma ISO 9000:2015 (2015, p.14) indica que una organización tiende a entender su contexto interno y externo con la finalidad de identificar las necesidades y expectativas de aquellas partes interesadas pertinentes. Con esta información el Sistema de Gestión de la Calidad la utilizará para su desarrollo con el objetivo de lograr la sostenibilidad de la organización. Cabe señalar, que una salida de un proceso puede ser una entrada de otro proceso, asimismo, estas pueden estar interrelacionadas en una red total. A pesar de que frecuentemente aparente tener procesos similares, cada organización y su Sistema de Gestión de la Calidad es genuino.

Dimensión 2: actividades

Según la Norma ISO 9000:2015 (2015, p.14, p.15) indica que las personas son un componente en los procesos puestos que estos colaboran para la ejecución de las actividades diarias. Ciertas actividades ya se encuentran prescritas y estos dependen del entendimiento que establece los objetivos de la organización, entretanto otras no lo están y estas se relacionan con los estímulos externos para establecer su origen y ejecución.

Dimensión 3: procesos

Según la Norma ISO 9000:2015 (2015, p.14) indica que la organización consta de procesos que se pueden definir, medir y mejorar. Los procesos se interrelacionan para dar resultados acordes a los objetivos de la misma organización y que estos cruzan límites funcionales. Ciertos procesos pueden considerarse críticos mientras que otros pueden no serlo. Cada proceso consta de actividades que se encuentran interconectadas con entradas que producen salidas.

Dimensión 4: calidad

La norma ISO 9000:2015 (2015) indica con respecto a la calidad, cuando una organización promueve su cultura orientada a dar resultados de actitudes, comportamientos, actividades y procesos con la finalidad de dar valor por medio del cumplimiento de las necesidades del cliente y a su vez las expectativas, y de este último en otras partes interesadas que son pertinentes. La calidad de los servicios y productos realizados por las organizaciones tiene por fin el satisfacer a los propios clientes, y del impacto previsto y el no imprevisto de las partes interesadas pertinentes. Finalmente, la calidad de los servicios y productos incluye no solo su función y desempeño previsto, sino del mismo modo el valor que es percibido y de beneficio para el cliente.

1.3.2. Satisfacción laboral

Definición conceptual de la satisfacción laboral

Para Boada y Tous se entiende que la satisfacción laboral, es un factor que indica el nivel de bienestar que experimenta el individuo en su centro laboral, por lo que aqueja a la organización y se viene convirtiendo en un problema fundamental que toda organización debe de investigar (Vega, Rodrigo y Partido, 2010).

Por otro lado, Schneider (1985), indica que las razones que podrían explicar la satisfacción laboral de gran cuidado serian: La satisfacción en el centro laboral es un efecto relevante de la vida en la organización; en varios estudios la satisfacción en el centro laboral se ha convertido en un indicador bien significativo de conductas disfuncionales tales es el caso como el cambio de entidad, de puesto de trabajo y del absentismo.

Bajo el enfoque de Herzberg, Materán (2007) lo conceptualiza como el nivel de cumplimiento y conformidad de los requisitos, siendo estas las necesidades y expectativas, que tiene el personal. Asimismo, constituye el nivel en el cual la persona experimenta sentir sensaciones positivas y negativas en relación con los factores intrínsecos y a los factores extrínsecos que determina la calidad del trabajo del personal.

Para Nieto (2014, p.105) es un nivel de complacencia que un personal logra experimentar en relación a su labor.

Es por ello, si se intentase satisfacer a su personal también llamado cliente interno o compañero, en tal sentido que se entregue la labor con una máxima prontitud y eficiencia, la que sacará provecho a dicha situación será la propia organización. Si consultásemos a nuestros personal o compañeros de trabajo sobre cuales aspectos de nuestro trabajo son relevante para él, nos proporcionará una información que es muy válida para establecer nuestros propios indicadores de gestión (Salguiero, 2001).

Por otro lado, una de las principales razones es dar una calidad de vida al trabajador y que esté relacionada con un tipo de sistema adecuado. Puesto que la calidad de vida de un trabajador es la satisfacción laboral desarrollada por la adecuación, el espíritu de equipo, de las tareas y de compañerismo, la cultura y el

clima organizacionales, las percepciones de las remuneraciones y otros factores (Chiaveniato, 2009, p. 31)

Finalmente, en una organización, el clima laboral debe ser excelente para trabajar con empeño, de este modo lograr atraer talentos y que muestren interés en el trabajo. La actitud de la persona frente al trabajo es importante para la labor que desempeña. Esto está relacionado para posteriores decisiones en la organización. Del mismo modo, estas actitudes se amarran con la percepción y con el postcomportamiento, la enseñanza, el carácter y la motivación; el cual inciden de forma impactante en la toma de decisiones de cada persona. Es por ello, que una organización es eficiente, cuando se alcanzó que el personal sea inculcado en actitudes que sean favorables en sí y para su trabajo (Chavianato, 2009).

Teorías que sustentan la satisfacción laboral

Para dar soporte a la investigación se verán las teorías más relevantes detallando en los siguientes investigaciones.

Teoría de los dos Factores

El investigador Herzberg (1968) realiza unos estudios en donde indica que existen ciertos factores que se encuentran asociadas con la satisfacción laboral, asimismo, en caso contrario con la carencia de otros factores son relacionados con la insatisfacción laboral. Es por ello que los generadores de la satisfacción están relacionados netamente con los factores intrínsecos lo cual son motivadores en lo laboral (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí mismo, responsabilidad y crecimiento o promoción). En contraste, con el caso de los factores ausentes que generan insatisfacción, estas se encuentran relacionadas con los factores extrínsecos lo cual son higiénicos en lo laboral (política de la empresa y administración, relaciones humanas, supervisión, condiciones laborales, remuneración, estatus y seguridad en el empleo).

De lo anterior Herzberg indicó, que un factor intrínseco es motivacional puesto que se relaciona directamente con el sentimiento del trabajador que destilan por los efectos de su trabajo el cual serán reconocidos y las sensaciones perdurarán en el

tiempo. Asimismo, para un factor extrínseco es higiénico debido a que se relaciona con el carácter preventivo y profiláctico del entorno laboral el cual tiene por fin evitar las fuentes de insatisfacción.

Por otro lado, de la teoría de Herzberg, según Materán (2007) lo conceptualiza como el nivel de cumplimiento y conformidad de los requisitos, siendo estas las necesidades y expectativas, que tiene el personal. Asimismo, constituye el nivel en el cual la persona experimenta sentir sensaciones positivas y negativas en relación con los factores intrínsecos y a los factores extrínsecos que determina la calidad del trabajo del personal.

Para los factores intrínsecos se encuentran relacionados con el perfil del cargo, las actividades, tareas y deberes relacionados con el puesto; de ello destila un efecto de sensación de satisfacción duradera e incrementa la productividad en un nivel superior al estándar. El término motivación encierra sentimientos que son sensaciones en cuanto a los logros, reconocimiento de logros, trabajos en sí, responsabilidad, promoción y ascenso que encaminan un gran desafío y de esta forma generando un gran valor en el trabajo. En este sentido, cuando estos factores intrínsecos son óptimos, se tiende a elevar la satisfacción de forma sustancial; cuando estos son precarios, el efecto es la pérdida de satisfacción (Materán, 2007).

Finalmente, los factores extrínsecos son aquellas condiciones que se encuentran en el entorno del personal cuando trabajan; implican las políticas generales de la entidad, la supervisión, la remuneración, las condiciones de trabajo, la seguridad y las relaciones humanas, estos, corresponden a una perspectiva del ambiente o del entorno del trabajo, asimismo, estos factores las instituciones lo vienen utilizando tradicionalmente con el fin de lograr motivación en el personal. A pesar de ello, los factores extrínsecos tienen una cierta capacidad muy restringida para lograr influir en el comportamiento del personal (Materán, 2007).

Teoría del Ajuste en el trabajo

En esta teoría Dawis, England and Lofquist en el año 1964 demuestra que mientras más estén interrelacionadas las habilidades que tiene una persona (siendo esta la experiencia, el conocimiento, sus actitudes y su comportamiento) con las

necesidades o como los requisitos de la función o como de la propia organización, tiene una alta probabilidad para ejecutar un buen trabajo y, por lo tanto, ser percibido por el empleador de manera satisfactoria. Del mismo modo, cuanto más se relacionan los refuerzos (recompensas) de la organización o la función con los valores de un ser humano tiende a satisfacer mediante el trabajo (como es el caso del confort, logro, estatus, altruismo, autonomía y seguridad), la probabilidad tiende a ser más alta que el mismo personal perciba su labor como algo satisfactorio. El nivel tanto de la insatisfacción como el de satisfacción son indicadores que dicho personal tienda a estar más tiempo en su centro laboral, de ello logre obtener éxito y que esto se derive al otorgamiento del reconocimiento que es esperado (Winter, 2009).

Teoría de la discrepancia

Locke (1968, p.10, p.21, p.22) indica en cuanto a la satisfacción laboral es un estado donde las emociones están placenteramente y que estos dan por efecto aquella apreciación del trabajo como la vía con el fin de lograr o que facilite el logro de los valores laborales. Incluso, la insatisfacción laboral es un estado donde las emociones no se encuentran de forma placentera, que da como un efecto de apreciación del trabajo como algo decepcionante o bloqueando la persecución del fin de los valores laborales. La insatisfacción y satisfacción laboral que tiene el trabajador se derivan en una evaluación con el fin de comparar los valores frente a la percepción que le otorga las labores. En ese sentido, se define el carácter variado de los valores que son diferentes por persona, al igual que la jerarquía de los valores que cada una de las personas posee. Cada una de las experiencias tanto de la satisfacción laboral así como el de insatisfacción laboral es el efecto de un juicio doble: el grado de la discrepancia entre valor-percepción y la relevancia concerniente del valor para la persona.

Teoría de la satisfacción por facetas

Lawler (1973) indica que la satisfacción está establecida por el nivel de discrepancia de lo que se da en contraste a lo que el personal debe de recibir, y lo que este percibe lo que obtiene. En ese sentido, nos indica que cuando se tiene un estado de

satisfacción este ve relacionado con el rendimiento, el cual esta mediada por aquellas recompensas que se obtienen (también llamado mediación intrapersonal) y la equidad que es percibida en las recompensas (también llamado mediación interpersonal).

Teoría de los eventos situacionales

Quarstein, McAfee, & Glassman (1992) determinaron con respecto a la satisfacción laboral como el resultado del efecto emocional que presenta el personal ante su situación en la organización y de ello se encuentra establecida por dos factores: el primer factor «eventos situacionales» y el segundo factor «características situacionales». Las características situacionales vienen a ser las características que está dada por aquella percepción que tiende a evaluar un trabajador antes de poder aceptar la oferta del puesto (esto son las oportunidades de promoción, remuneración, supervisión, condiciones de trabajo y política de la empresa). Los eventos situacionales son un tipo de características laborales en donde los trabajadores no evaluaron antes dichas características, no obstante son situaciones que posteriormente ocurren cuando el personal ocupa el puesto. Estos podrían ser de manera positiva (recompensa por culminar una tarea que puede ser un tiempo libre) o negativa (cosas no previstas como la desperfección de una maquinaria).

Dimensiones de la Satisfacción laboral

Según Materán (2007) lo conceptualiza como el nivel de cumplimiento y conformidad de los requisitos, siendo estas las necesidades y expectativas, que tiene el personal. Asimismo, constituye el nivel en el cual la persona experimenta sentir sensaciones positivas y negativas en relación con los factores intrínsecos y a los factores extrínsecos que determina la calidad del trabajo del personal.

Dimensión 1: Factores Intrínsecos

Se encuentran relacionados con el perfil del cargo, las actividades, tareas y deberes relacionados con el puesto; de ello destila un efecto de sensación de satisfacción duradera e incrementa la productividad en un nivel superior al estándar.

El término motivación encierra sentimientos que son sensaciones en cuanto a los logros, reconocimiento de logros, trabajos en sí, responsabilidad, promoción y ascenso que encaminan un gran desafío y de esta forma generando un gran valor en el trabajo. En este sentido, cuando estos factores intrínsecos son óptimos, se tiende a elevar la satisfacción de forma sustancial; cuando estos son precarios, el efecto es la pérdida de satisfacción (Materán, 2007).

Dimensión 2: Factores Extrínsecos

Son aquellas condiciones que se encuentran en el entorno del personal cuando trabajan; implican las políticas generales de la entidad, la supervisión, la remuneración, las condiciones de trabajo, la seguridad y las relaciones humanas, estos, corresponden a una perspectiva del ambiente o del entorno del trabajo, asimismo, estos factores las instituciones lo vienen utilizando tradicionalmente con el fin de lograr motivación en el personal. A pesar de ello, los factores extrínsecos tienen una cierta capacidad muy restringida para lograr influir en el comportamiento del personal (Materán, 2007).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera el Sistema de gestión de la calidad incide en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera el Sistema de gestión de la calidad incide en el factor intrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018?

Problema específico 2

¿De qué manera el Sistema de gestión de la calidad incide en el factor extrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018?

1.5. Justificación del estudio

Las organizaciones públicas como las Municipalidades si bien es cierto tienen autonomía de gestión, deben estar adaptados a las normas de gestión del estado, del mismo modo la aplicación del modelo de gestión debe ser replicado en todos los órganos de ejecución y administración de las estrategias de desarrollo social, por ello, la importancia del estudio, especialmente del impacto que se tiene en base a la modernización en la gestión pública, con la cual en la mayoría de los casos ha generado niveles de desconfianza, dado que se impulsa la meritocracia y la acreditación, con la cual se apertura los procesos de desarrollo del personal, basado en la necesidad de generar alta competencia en la gestión del estado y sobre todo del cumplimiento de las estrategias gubernamentales a favor de la sociedad.

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación se justifica teóricamente porque permite determinar el grado de conocimiento en relación al nivel del comportamiento de la satisfacción laboral a causa de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad SGC–ISO 9001:2015, de acuerdo a la percepción del personal.

1.5.2. Justificación práctica

El estudio es relevante, ya que se realiza el análisis dentro de una de las instituciones públicas de gobierno local que ha recibido reconocimientos sobre la buena práctica administrativa, así como de la implementación coherente del SGC. Por ello, la contribución será a beneficio de los responsables de la función de cada gerencia o área de incidencia donde la responsabilidad del estado debe estar acorde a los procesos de autoevaluación para determinar el estándar de calidad que es necesario para las instituciones públicas.

Por ello, el beneficio directo es para los trabajadores de esta realidad, ya que de las recomendaciones emitidas facilitaría la generación de estrategias de mejoramiento para alcanzar los niveles de calidad según el ISO 9000:2015.

1.5.3. Justificación metodológica

El estudio es desarrollado en el enfoque positivista, por ello, las variables se operacionalizan desde su propio constructo teórico, de manera que la coherencia, concordancia se visualiza, en la forma de captación de los datos de los colaboradores, para ello, se construyeron los instrumentos basados en los componentes e indicadores de cada variable, dichos instrumentos fueron validado mediante el método de criterio de jueces, así como de la determinación de la confiabilidad estadística, mediante el método del test, es decir aplicar los instrumentos a una muestra con similares características que los conformantes del estudio, por ello, la contribución de estos instrumentos que pueden ser mejorados para otros estudios.

Del mismo modo la contribución es que se genera una base de ítems que pueden ser mejorados para otras intervenciones especialmente en el campo laboral de gestión pública, ya que todos los autores han realizado mediciones en favor de la industria privada, la misma que presenta regímenes distintos, así como se ciñe a otros procedimientos en la cual el desarrollo es posible de manera directa por niveles de responsabilidad, aspecto que no se observa en el sector público, ya que el sistema de contratación o de funciones laborales está determinado por el reglamento de funciones.

1.6 Hipótesis

Bajo el análisis estudiado se presentan establece una hipótesis general y dos específicas.

1.6.1. Hipótesis general

Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral: factor intrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

Hipótesis específica 2

Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral: factor extrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

1.7. Objetivos

Frente a la formulación de las hipótesis, se plantea el conjunto de objetivos a lograr en el estudio, las cuales son:

1.7.1. Objetivo general

Determinar el nivel de incidencia del Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer el nivel de incidencia del Sistema de gestión de la calidad en el factor intrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018

Objetivo específico 2

Establecer el nivel de incidencia del Sistema de gestión de la calidad en el factor extrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Está conformado por tres partes, siendo este: el método, tipo de estudio y el diseño

2.1.1. Método

Por el enfoque de estudio, así como de los procedimientos que parten de la delimitación de la problemática de estudio en un contexto particular, así como de la sustentación basada en marcos teóricos, con la cual se responde a preguntas de investigación mediante la formulación de hipótesis, se indica el uso del método hipotético deductivo, ya que el propósito es falsear una de las hipótesis, mediante la contrastación de los datos que sirven para la determinación de los niveles reales que reportan sobre las variables los integrantes del estudio, aspecto que se encuentra especificado en la metodología de investigación en el campo de las ciencias sociales.

2.1.2. Tipo de estudio

Siguiendo los aportes metodológicos de Valderrama (2017, p.38) se determina que se trata de un estudio básico, ya que se analiza las teorías que sustentan las variables con el propósito de incrementar los conocimientos de la misma mediante la prueba de hipótesis en el trabajo de campo, asimismo, se establece que las condiciones de análisis en este tipo de estudio son de naturaleza empírica, con la cual se busca el conocimiento con el propósito de generalizarlas.

2.1.3. Diseño

Tomando los datos de Hernández, Fernández y Baptista, (2010), en el estudio se considera que es de: «diseño no experimental», «transversal», «correlacional causal», en la medida que se busca analizar las estructuras de dos variables teniendo como supuesto la posibilidad de incidencia entre ambos, para ello, se especifica mediante la siguiente figura:



Dónde:

V1: Variable SGC (causa)

V2: Variable Satisfacción laboral (Consecuencia)

2.2. Variables y operacionalización

Se definieron en relación con el SGC y la satisfacción laboral

2.2.1. Sistema de gestión de la calidad

Definición conceptual

De acuerdo con la norma ISO 9000:2015 (2015, p.14) en la unión de sus conceptos indica que el Sistema de Gestión de la Calidad es un modelo que toda organización reconoce que no todas las actividades, procesos y sistemas se encuentran preestablecidos. En ese sentido, tiene la necesidad de ser adaptable y flexible bajo las complejidades que tiene el contexto de la organización.

Definición operacional

Es la medición de los niveles del sistema de gestión de la calidad percibida en la gestión Municipal del distrito de San Isidro, en el año 2018, establecido en cuatro dimensiones sistemas, actividades, procesos y calidad, que son evaluados con indicadores de eficiencia en un total de 16 ítems para ello, para determinar tres niveles de eficacia las cuales son Inadecuado, Adecuado y Bueno consideración del sistema de gestión de la calidad.

2.2.2. Satisfacción laboral

Definición conceptual

Según Materán (2007) lo conceptualiza como el nivel de cumplimiento y conformidad de los requisitos, siendo estas las necesidades y expectativas, que tiene el personal. Asimismo, constituye el nivel en el cual la persona experimenta sentir sensaciones positivas y negativas en relación con los factores intrínsecos y a los factores extrínsecos que determina la calidad del trabajo del personal.

Definición operacional

Es la medición de las condiciones de respuesta de los trabajadores respecto a la satisfacción que sienten en el ámbito laboral, considerando dos dimensiones intrínseco y extrínseco, para la cual se establecieron un conjunto de indicadores operativos que permitieron derivar a un total de los 25 ítems, con el propósito de obtener datos directos de los participantes, para determinar los niveles de satisfacción laboral que se establecen desde poco satisfecho, Medio satisfecho y altamente satisfecho.

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

«Operacionalización de la variable SGC»

| Dimensiones | Indicadores | ítems | Escala | Nivel Rango |
|-------------|---|---------|--|----------------|
| Sistemas | Determinación del contexto | 1 - 4 | | (1) Inadecuado |
| | interno y externo | | | (2) Adecuado |
| | Interrelaciones | | | (3) Bueno |
| | Identificación y atención de necesidades y expectativas | | | |
| Actividades | Colaboración del personal | 5 - 8 | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A Veces | (1) Inadecuado |
| | Actividades prescritas | | | (2) Adecuado |
| | | | | (3) Bueno |
| Procesos | Definición de procesos | 9 - 12 | (4) Casi siempre (5) Siempre | (1) Inadecuado |
| | Medición de los procesos | | | (2) Adecuado |
| | Mejora en los procesos | | | (3) Bueno |
| | Coherencia con los objetivos de la entidad | | | |
| Calidad | Generación de valor | 13 - 16 | | (1) Inadecuado |
| | Cumplimiento de la necesidad y expectativa | | | (2) Adecuado |
| | Valor percibido por el cliente | | | (3) Bueno) |
| | Calidad en la satisfacción | | | |

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Nivel Rango |
|-------------------------|-----------------------------------|---------|------------------|--------------------------|
| Factores Intrínsecos | Grado de logro | 1 – 12 | (1) Nunca | (1) Poco satisfecho |
| | Reconocimiento de logro | | (2) Casi nunca | (2) Medio satisfecho |
| | Trabajo en sí | | (3) A Veces | (3) Altamente satisfecho |
| | Responsabilidad | | (4) Casi siempre | |
| Factores Extrínsecos | Promoción y ascenso | 13 – 25 | (5) Siempre | (1) Poco satisfecho |
| | Supervisión | | | (2) Medio satisfecho |
| | Políticas generales de la Entidad | | | (3) Altamente satisfecho |
| | Remuneración | | | |
| | Relaciones humanas | | | |
| | Seguridad en el empleo | | | |
| | Condiciones en el trabajo | | | |

2.3. Población y muestra**2.3.1. Población**

Para Vara (2015, p.261) una población vendría a ser un grupo de cosas o sujetos que abarcan entre uno o muchos atributos en común. Se ubican en determinado territorio de espacio y son dinámicos en el transcurrir de los periodos.

En este estudio, la población estará conformada por todo el personal bajo el alcance del SGC que tiene implantado la Municipalidad de San Isidro, conformándose por 62 servidores (trabajadores administrativos), 2018.

Tabla 3

«Distribución de la población de estudio»

| Áreas | Personal total | Personal encuestado |
|--|----------------|---------------------|
| Secretaría general | 17 | 17 |
| Subgerencia de servicios al contribuyente | 8 | 6 |
| Subgerencia de control del cumplimiento | 3 | 3 |
| Subgerencia de obras privadas | 8 | 7 |
| Subgerencia de catastro | 13 | 10 |
| Subgerencia de salud, bienestar y deportes | 3 | 3 |
| Subgerencia de participación vecinal | 10 | 8 |
| Total | 62 | 54 |

2.3.2. Muestra

Según Vara (2010, p.261) la muestra es la extracción de un conjunto de casos que son extraídos de la población, en donde fueron seleccionados por un algún método racional. Al ser una pequeña población de 62 servidores, la muestra será de forma censal o toda la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

De acuerdo a los procedimientos de la metodología de la investigación de Hernández, Fernández y Baptista (2010) se aplica la técnica de la encuesta, dado que se trata de recolectar datos de un total de 54 personas que conforman el estudio y por la característica de intervención se hace una sola vez, en consecuencia el procedimiento que se ajusta es la técnica de la encuesta.

2.4.2. Instrumento

Los datos se recolectaron aplicando instrumentos contruidos en base a la teoría expuesta y de acuerdo a las características de las unidades de análisis así como de las condiciones del lugar del problema de investigación, por tanto las características de los instrumentos son las siguientes

Instrumento 1

Ficha técnica de la Escala de percepción sobre el SGC.

| | |
|----------------|--|
| Denominación | Cuestionario de percepcion sobre el Sistema de gestión de la calidad |
| Autor | Pedro Henry Tapia Arbi |
| Objetivo | Recolectar datos para medir el nivel del SGC |
| Administración | El instrumento se puede aplicar de manera directa y en forma individual y grupal, para ello debe utilizarse un tiempo máximo de 20 minutos |
| Estructura | El Cuestionario analiza cuatro dimensiones a través de 13 indicadores, 16 Ítems con respuestas multitónicas que van |

Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi siempre y Siempre.

Presenta 3 niveles que son:

Inadecuado (16 – 36)

Adecuado (37 – 52)

Bueno (53 – 80)

Instrumento 2

Ficha técnica del Cuestionario de recolección de datos de la Satisfacción laboral.

| | |
|----------------|--|
| Denominación | Cuestionario de percepción sobre Satisfacción laboral |
| Autor | Pedro Henry Tapia Arbi |
| Origen | Construido en base a la operacionalización de variables |
| Objetivo | Recolectar datos para medir el nivel de Satisfacción laboral |
| Administración | El instrumento se puede aplicar de manera directa y en forma individual y grupal, para ello debe utilizarse un tiempo máximo de 20 minutos |
| Estructura | <p>El Cuestionario evalúa los dos factores de la satisfacción laboral</p> <p>Factor Intrínseco: 5 indicadores y 12 ítems</p> <p>Factor extrínseco: 6 Indicadores y 13 ítems</p> <p>Con respuestas que van desde Nunca, casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre</p> <p>Presenta tres niveles de satisfacción</p> <p>Poco satisfecho: (27 – 59)</p> <p>Medio satisfecho: (60 – 93)</p> <p>Altamente satisfecho: (94 – 125)</p> |

2.4.3. Validez del instrumento adaptado al contexto

Ambos instrumentos provienen de la construcción mediante el sistema de operacionalización de variable, en consecuencia para determinar la coherencia lógica de cada uno de ellos, se sometió a la evaluación de contenido mediante el método

de criterio de jueces. Para ello, se solicitó la evaluación a connotados doctores y magister de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes evaluaron la consistencia de los instrumentos frente a la teoría, así como de la concordancia lógica del problema, objetivo e hipótesis con las dimensiones e indicadores de evaluación, el dictamen indica su aplicabilidad al estudio por presentar validez de contenido en: Coherencia, Claridad y Consistencia.

Tabla 4

Cuadro de loa expertos validadores

| N° | Institución | Experto | Dictamen |
|----|----------------|------------------------------|-----------|
| 1 | UCV – Posgrado | Dr. Abner Chávez Leandro | Aplicable |
| 2 | UCV – Posgrado | Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva | Aplicable |
| 3 | UCV – Posgrado | Mg. Gustavo Zarate Ruiz | Aplicable |

2.4.5. Confiabilidad de los instrumentos

Similar al procedimiento de validez, dichos instrumentos se extrajeron de los estudios de investigación en contextos similares (piloto), para ello se reportaron altos índices de confiabilidad realizado a través del coeficiente Alpha de Cronbach ya que ambos instrumentos son Politómicos, de naturaleza cualitativa.

Tabla 5

Coeficiente de alpha de cronbach de las variables

| Variable | Coeficiente Alpha de Cronbach |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Sistema de gestión de la calidad | 0,910 |
| Sistemas | 0,917 |
| Actividades | 0,889 |
| Procesos | 0,902 |
| Calidad | 0,858 |
| Satisfacción laboral | 0,827 |
| Factor intrínseco | 0,799 |
| Factor extrínseco | 0,879 |

En consecuencia se establece que ambos instrumentos presentan un alto nivel de confiabilidad, dado el coeficiente Alpha de Cronbach que en el primer caso presenta

,910 y en el segundo caso reporta ,827 que de acuerdo a la escala de valores es una alta Confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos se recolectaron mediante el sistema de aplicación en un solo momento, por ello, de acuerdo a las características de la investigación, se ordenaron la información levantada en una base de datos, para ello, se utilizó el software estadístico Excel 2010, para luego exportarlo a la data del software estadístico SPSS para el procesamiento a nivel descriptivo e inferencial

Estadística descriptiva

En función a los procedimientos de operacionalización de variables, se empleó la frecuencia descriptiva para establecer los grados de cada variable y representarlos en tablas y figuras estadísticas, ya que se trata de variables ordinales de naturaleza cualitativa.

Estadística inferencial

Con el fin de probar las hipótesis se utilizó el procedimiento de análisis de regresión logística ordinal dado que las variables presentan tres niveles, las respuestas son ordinales, y el objetivo de la investigación es la determinación de la incidencia de la variable «sistema de gestión de la calidad» sobre la variable «satisfacción laboral», para ello, se utilizó el tratamiento de datos mediante el software estadístico para ciencias sociales SPSS 22.0

2.6. Aspectos éticos

En este estudio se guardó la reserva de la identidad de cada uno de los participantes, así como se cuida la objetividad del estudio, para ello los datos se analizan tal como muestra el resultado sin manipulación alguna, del mismo modo, se ha referenciado a todos los autores del estudio, de manera que no se incurre en plagio alguno.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 6

Distribución de frecuencias del sistema de la gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

| | Nivel | Rango | Frecuencia (fr) | Porcentaje (%) |
|--------|------------|-------|--------------------|-------------------|
| Válido | Inadecuado | 43-55 | 3 | 5,6 |
| | Adecuado | 56-68 | 23 | 42,6 |
| | Bueno | 69-81 | 28 | 51,9 |
| | Total | | 54 | 100,0 |

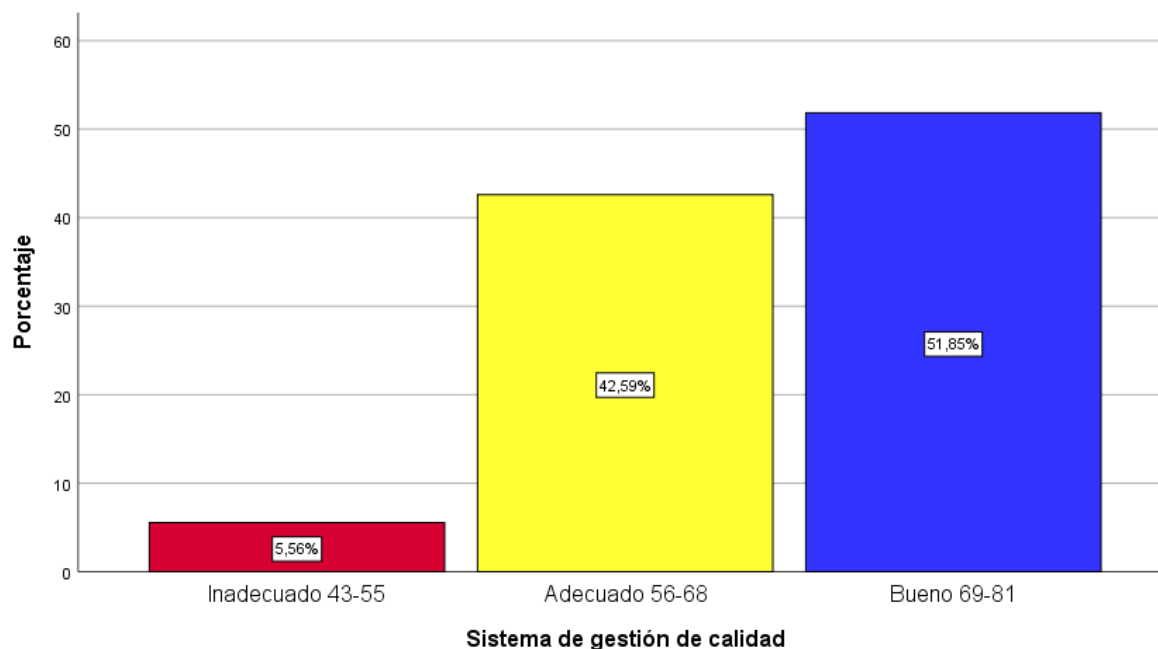


Figura 1. Niveles del sistema de la gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

De la tabla 6 y figura 1 se observa los resultados del SGC de la Municipalidad de San Isidro, donde el 51,85% de los encuestados afirman que el SGC es bueno, el 42,59% afirman que están en un nivel regular y el 20,37% manifiesta que está en un nivel malo en la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

3.1.3. Dimensiones del sistema de gestión de la calidad

Tabla 7

Distribución de frecuencias de las dimensiones del sistema de la gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

| | Niveles | Baremo | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|--------|----------------|----------------|
| Sistemas | Inadecuado | 11-13 | 5 | 9,3% |
| | Adecuado | 14-16 | 19 | 35,2% |
| Actividades | Bueno | 17-21 | 30 | 55,6% |
| | Inadecuado | 10-13 | 3 | 5,6% |
| Procesos | Adecuado | 14-17 | 27 | 50,0% |
| | Bueno | 18-21 | 24 | 44,4% |
| Calidad | Inadecuado | 11-13 | 3 | 5,6% |
| | Adecuado | 14-16 | 21 | 38,9% |
| | Bueno | 17-21 | 30 | 55,6% |
| | Inadecuado | 10-13 | 3 | 5,6% |
| | Adecuado | 14-17 | 27 | 50,0% |
| | Bueno | 18-21 | 24 | 44,4% |

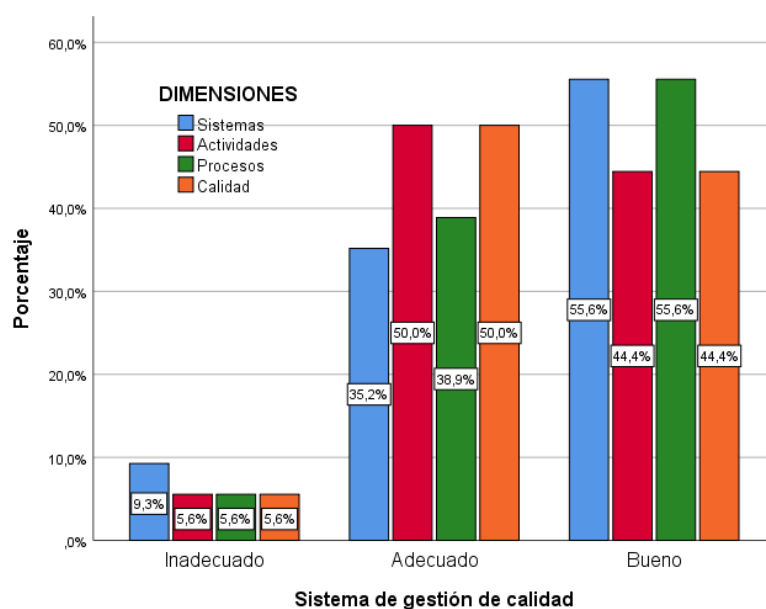


Figura 2. Niveles de las dimensiones del sistema de gestión de calidad percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

De la tabla 7 y figura 2 se observa las cuatro dimensiones de la variable del SGC de la Municipalidad de San Isidro, donde para la dimensión 1 Sistemas se tiene que el 55.6% de los encuestados afirman es bueno, el 35,2% afirman que es adecuado y el 9.3% manifiesta que es inadecuado. Para la dimensión 2 Actividades se tiene que el 44.4% de los encuestados afirman es bueno, el 50,0% afirman que es adecuado y el 5.6% manifiestan que es inadecuado. Para la dimensión 3 Procesos se tiene que el 55.6% de los encuestados afirman es bueno, el 38.9% afirman que es adecuado y el 5.6% manifiestan que es inadecuado. Finalmente, para la dimensión 4 Calidad se tiene que el 44.4% de los encuestados afirman es bueno, el 50,0% afirman que es adecuado y el 5.6% manifiestan que es inadecuado.

3.1.3. Satisfacción laboral

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la Satisfacción laboral percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

| | Nivel | Rango | Frecuencia (fr) | Porcentaje (%) |
|--------|----------------------|---------|--------------------|-------------------|
| Válido | Poco satisfecho | 66-85 | 11 | 20,4 |
| | Medio satisfecho | 86-105 | 21 | 38,9 |
| | Altamente satisfecho | 106-125 | 22 | 40,7 |
| | Total | | 54 | 100,0 |

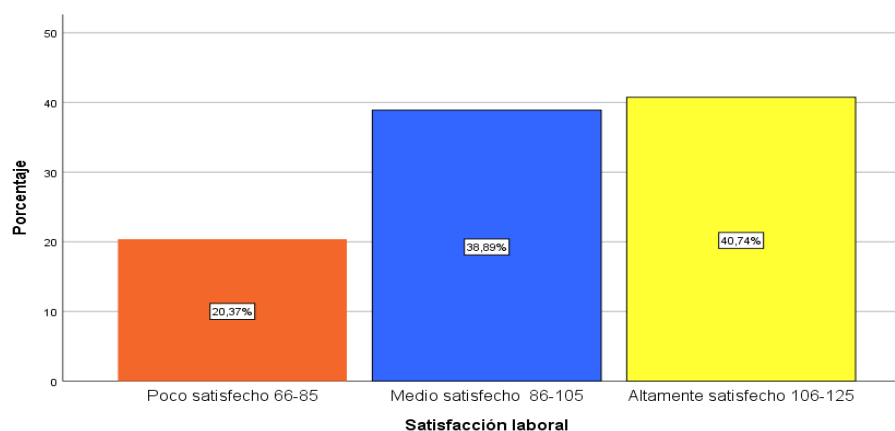


Figura 3. Niveles de la satisfacción laboral percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

De la tabla 8 y figura 3 se observa los resultados de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, donde el 40,74% de los encuestados afirman que están altamente satisfechos, el 38,89% afirman que están medio satisfechos y el 20,37% manifiesta que están poco satisfechos en la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

3.1.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Tabla 9

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción laboral percibido por el «personal de la Municipalidad de San» Isidro, Lima 2018

| | | | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|----------------------|--------|------------|------------|
| Niveles | | Baremo | (f) | (%) |
| Factor intrínseco | Poco satisfecho | 32-41 | 14 | 25,9% |
| | Medio satisfecho | 42-51 | 19 | 35,2% |
| | Altamente satisfecho | 52-61 | 21 | 38,9% |
| Factor extrínseco | Poco satisfecho | 34-44 | 12 | 22,2% |
| | Medio satisfecho | 45-55 | 20 | 37,0% |
| | Altamente satisfecho | 56-66 | 22 | 40,7% |

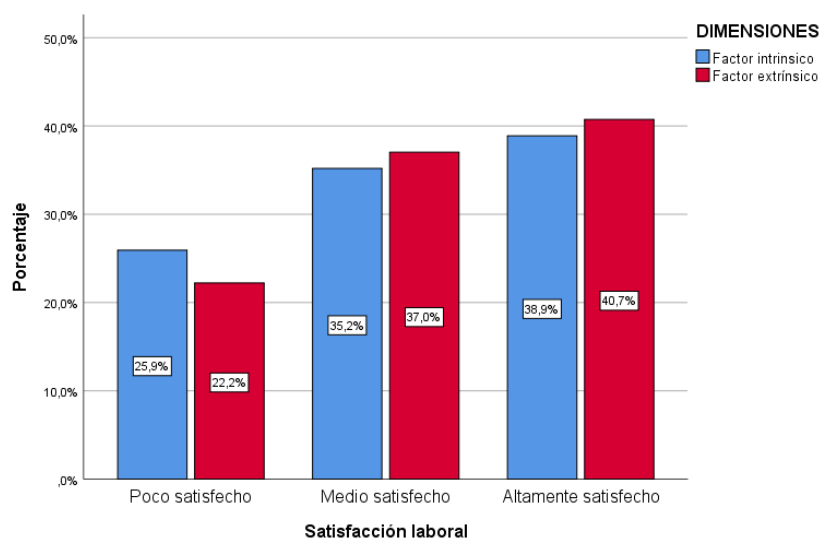


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral percibido por el personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

De la tabla 9 y figura 4 se observa los resultados de la satisfacción laboral del personal factor intrínseco de la Municipalidad de San Isidro, donde el 38,89% de los encuestados afirman que el factor intrínseco es bueno, el 35,19% afirman que están en un nivel regular y el 25,93% manifiesta que está en un nivel malo en la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018. Finalmente, para los resultados de la satisfacción laboral del personal factor extrínseco de la Municipalidad de San Isidro, donde el 40,74% de los encuestados afirman que el factor extrínseco es bueno, el 37,04% afirman que es regular y el 22,22% manifiesta que es malo en la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

3.2. Resultados inferenciales

Los resultados inferenciales serán de acuerdo a las hipótesis planteadas.

3.2.1. Sistema de Gestión de la calidad en la satisfacción laboral

Hipótesis general

H₀: No existe incidencia del sistema de gestión de la calidad en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

H₁: Existe incidencia del sistema de gestión de la calidad en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Tabla 10

Bondad de ajuste para la determinación del modelo estadístico del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral

| Bondad de ajuste | | | |
|-------------------------|--------------|----|------|
| | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
| Pearson | 1,370 | 2 | ,504 |
| Desviación | 1,233 | 2 | ,540 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10, con 2 grados de libertad y el valor de significancia es mayor a 0,05 se determina que los datos observados son compatibles con el modelo ajustado.

Tabla 11

Determinación del pseudo R -cuadrado del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral

| Pseudo R cuadrado | |
|--------------------------|------|
| Cox y Snell | ,382 |
| Nagelkerke | ,435 |
| McFadden | ,228 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, se puede observar que, en estos modelos, en donde este tipo de mediciones son equivalentes a un coeficiente de determinación, R², de los modelos que son lineales, que resumen esta proporción de la variabilidad en esta variable dependiente (satisfacción laboral) en donde que está asociada con factores de predicción. Estos resultados de la pseudo R cuadrado son muestras respetables de la variabilidad, y en una de ellas se puede observar que el Nagelkerke indica una estimación de un 43,5% de variabilidad.

Tabla 12

Estimación de los parámetros del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral

| | | Estimación | Error típ. | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza 95% | |
|-----------|---------------|----------------|------------|--------|----|---------|----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [sat_lab = 1] | -3,211 | ,630 | 26,010 | 1 | ,000 | -4,446 | -1,977 |
| | [sat_lab = 2] | -,696 | ,399 | 3,046 | 1 | ,081 | -1,477 | ,086 |
| Ubicación | [sis_adc=1] | -22,927 | ,000 | . | 1 | . | -22,927 | -22,927 |
| | [sis_adc=2] | -2,317 | ,640 | 13,100 | 1 | ,000295 | -3,572 | -1,062 |
| | [sis_adc=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

En la tabla 12 se puede apreciar la estimación del parámetro, prueba de significado por cada predictor y finalmente el intervalo de confianza al 95% por cada parámetro establecido. De ello se muestra que las variables de medición tienen significación, las pruebas de significado, cuyos valores p menor que 0.05, asimismo, por lo tanto, no podrá ser objeto de eliminación. Al respecto, se observa que el chi cuadrado de Wald

es de 13,100 mayor que el punto de corte para el modelo que es 4 y $p= 0,000295$ menor que $\alpha 0,05$, por consiguiente se procede a rechazar la hipótesis nula y se confirma que el sistema de gestión de la calidad incide significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

3.1.2. Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción intrínseca

Hipótesis específica 1

H₀: No existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral; factor intrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

H₁: Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral: factor intrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Tabla 13

Bondad de ajuste para la determinación del modelo estadístico del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal

| Bondad de ajuste | | | |
|-------------------------|--------------|----|------|
| | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
| Pearson | 3,707 | 2 | ,157 |
| Desvianza | 3,536 | 2 | ,171 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, con 2 grados de libertad y el valor de significancia igual a 0,157 es mayor a 0,05 se determina que los datos apreciados son compatibles con este modelo ajustado.

Tabla 14

Determinación del pseudo R-cuadrado del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal

| Pseudo R cuadrado | |
|--------------------------|------|
| Cox y Snell | ,309 |
| Nagelkerke | ,349 |
| McFadden | ,170 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, se puede observar que, en estos modelos, en donde este tipo de mediciones son equivalentes a un coeficiente de determinación, R², de los modelos que son lineales, que resumen esta proporción de la variabilidad en esta variable dependiente (satisfacción laboral: factor intrínseco) en donde que está asociada con factores de predicción. Estos resultados de la pseudo R cuadrado son muestras respetables de la variabilidad, y en una de ellas se puede observar que el Nagelkerke indica una estimación de un 34.9% de variabilidad.

Tabla 15

Estimación de los parámetros del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal

| | | Estimaciones de parámetro | | | | | 95% de intervalo de confianza | |
|-----------|---------------|---------------------------|----------------|--------|----|------|-------------------------------|-----------------|
| | | Estimación | Error estándar | Wald | gl | Sig. | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [fac_int = 1] | -2,455 | ,533 | 21,245 | 1 | ,000 | -3,498 | -1,411 |
| | [fac_int = 2] | -,474 | ,384 | 1,521 | 1 | ,217 | -1,227 | ,279 |
| Ubicación | [sis_adc=1] | -22,230 | ,000 | . | 1 | . | -22,230 | -22,230 |
| | [sis_adc=2] | -1,872 | ,589 | 10,112 | 1 | ,001 | -3,027 | -,718 |
| | [sis_adc=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 15 se puede apreciar la estimación del parámetro, prueba de significado por cada predictor y finalmente el intervalo de confianza al 95% por cada parámetro establecido. De ello se muestra que las variables de medición tienen significación, las pruebas de significado, cuyos valores p menor que 0.05, asimismo, por lo tanto, no podrá ser objeto de eliminación. Al respecto, se observa que el chi cuadrado de Wald es de 10,112 mayor que el punto de corte para el modelo que es 4 y p= 0,001 menor que α 0,05, por consiguiente se procede a rechazar la hipótesis nula y se confirma que el sistema de gestión de la calidad incide significativamente en el factor intrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

3.1.3. Sistema de gestión de la calidad en el factor extrínseco

Hipótesis específica 2

H₀: No existe incidencia del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral; factor extrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

H₁: Existe incidencia del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral; factor extrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Tabla 16

Bondad de ajuste para la determinación del modelo estadístico del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor extrínseco del personal

| Bondad de ajuste | | | |
|-------------------------|--------------|----|-------|
| | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
| Pearson | ,001 | 2 | 1,000 |
| Desvianza | ,001 | 2 | 1,000 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, con 2 grados de libertad y el valor de significancia igual a 1.00 es mayor a 0,05, se determina que los datos apreciados son compatibles con este modelo ajustado.

Tabla 17

Determinación del pseudo R -cuadrado del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor extrínseco del personal

| Pseudo R cuadrado | |
|--------------------------|------|
| Cox y Snell | ,300 |
| Nagelkerke | ,340 |
| McFadden | ,167 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17, se puede observar que, en estos modelos, en donde este tipo de mediciones son equivalentes a un coeficiente de determinación, R², de los modelos que son lineales, que resumen esta proporción de la variabilidad en esta variable dependiente (satisfacción laboral: factor extrínseco) en donde que está asociada con factores de predicción. Estos resultados de la pseudo R cuadrado son muestras

respetables de la variabilidad, y en una de ellas se puede observar que el Nagelkerke indica una estimación de un 34.0% de variabilidad.

Tabla 18

Estimación de los parámetros del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral: factor intrínseco del personal

| | | Estimaciones de parámetro | | | | | 95% de intervalo de confianza | |
|-----------|-------------------|---------------------------|----------------|--------|----|------|-------------------------------|-----------------|
| | | Estimación | Error estándar | Wald | gl | Sig. | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [fact_extris = 1] | -2,553 | ,542 | 22,220 | 1 | ,000 | -3,614 | -1,491 |
| | [fact_extris = 2] | -,437 | ,383 | 1,303 | 1 | ,254 | -1,187 | ,313 |
| Ubicación | [sis_adc=1] | -22,296 | ,000 | . | 1 | . | -22,296 | -22,296 |
| | [sis_adc=2] | -1,723 | ,583 | 8,727 | 1 | ,003 | -2,865 | -,580 |
| | [sis_adc=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 18 se puede apreciar la estimación del parámetro, prueba de significado por cada predictor y finalmente el intervalo de confianza al 95% por cada parámetro establecido. De ello se muestra que las variables de medición tienen significación, las pruebas de significado, cuyos valores p menor que 0.05, asimismo, por lo tanto, no podrá ser objeto de eliminación. Al respecto, se observa que el chi cuadrado de Wald es de 8,727 mayor que el punto de corte para el modelo que es 4 y $p = 0,003$ menor que $\alpha 0,05$, por consiguiente se procede a rechazar la hipótesis nula y se confirma que el sistema de gestión de la calidad incide significativamente en el factor extrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

IV. Discusión

Discusión

El estudio estuvo centrado en la problemática esencial de la posible insatisfacción laboral que pudieran estar presentando los trabajadores que se encuentran bajo el alcance del SGC-ISO 9001, dentro de la cual la implementación del sistema va generando aceptación y otros resistencia dentro de los procedimientos normativos de servicio administrativo y de procedimientos técnicos que se realiza dentro de la Municipalidad como medio de servicio directo a los pobladores del distrito, en la cual prima el orden, así como el cumplimiento efectivo de las condiciones contractuales como servidores designados, contratados y nombrados.

Como uno de los factores de la gestión se había descrito que el distrito en la gestión, alcanzo la premiación sobre las Buenas Prácticas en Gestión Pública, así como la auditoria interna y externa que se realiza para dar mantenimiento al SGC determinaron la transparencia y efectividad de la gestión que también inserto el componente de gestión por rendimiento, de manera que los servicios que se brindan están acreditados dentro del estándar de una gestión concordante con las exigencias de la dinámica propuesto por la ISO:9001.

Según los resultados expuestos a nivel descriptivo, la mayoría de los encuestados determino que el nivel predominante del SGC alcanza el Nivel Bueno (51,8%) mientras que otra mayoría significativa 42,5% indica que el nivel es Adecuado, del mismo modo, en el mismo análisis el reporte respecto a la satisfacción laboral el 40,7% indica que es de nivel Altamente Satisfecho o la satisfacción es alta; mientras que para el 38,89% la satisfacción laboral alcanza el nivel Medio Satisfecho, observando que el 20,4% son las personas que indican que están Poco Satisfecho o Baja satisfacción.

En consecuencia, los aspectos teóricos justamente indican que cuando persona tiene una tendencia de alta satisfacción, participa e involucra con su accionar al crecimiento de la institución, ya que prioriza las condiciones de gestión basada en el cumplimiento de metas; del mismo modo, en el estudio de González (2015) y Hurtado (2014) en la cual se ha demostrado que la satisfacción alta es importante pues hace que las personas asuman compromisos y se identifiquen con las

estrategias de desarrollo de la institución, también Castillo (2017) menciona que la satisfacción positiva conlleva al establecimiento de nuevas posibilidades de trabajo, ampliando los criterios de cumplimiento hacia el emprendimiento, con la cual las organizaciones consolidan su capital más valioso que es la competencia laboral.

El procedimiento de análisis estadístico, respecto a las variables sistema de gestión de la calidad y la satisfacción laboral, se determinó que la prueba se realizara con el método de chi cuadrada, de ahí que el reporte de los datos en la prueba de estimación de los parámetros el chi cuadrado de Wald es de 13,100 y con 1 grado de libertad y una significancia menor a 0,05 con la cual se rechaza la hipótesis nula determinando existe incidencia significativa del sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Dicho resultado, demuestra que el sistema de gestión de la calidad, es una variable que está asociado a los niveles de satisfacción o a la ausencia de esta, ya que al existir la significancia al 95% de confianza, se puede establecer la posibilidad de que incidan en la satisfacción laboral, como en el coeficiente de Nagelkerke que indica un 43,5% de influencia en la población analizada por ello, estos resultados se pueden refrendar con el aporte del estudio de Supera “El 45% de trabajadores” (2014) quien concluyó que las empresas que priorizan las condiciones de trabajo óptimo y valoran el desarrollo laboral son aquellas que cuentan con un personal altamente capacitado y con disponibilidad de desarrollo.

Cabe precisar que el análisis estadístico de las hipótesis respecto a los factores intrínsecos como extrínsecos de la satisfacción laboral se encontró en la prueba de estimación de los parámetros resultados que determinan que existe incidencia del sistema de gestión por resultados en los factores intrínsecos y extrínsecos de la persona en la satisfacción laboral, por lo Gonzales (2015) incide que los aspectos funcionales de toda organización determinan el nivel de satisfacción laboral de los docentes universitarios, asimismo, el sistema de premiación y reconocimiento del trabajo hace que la satisfacción y la consolidación de la identidad de los docentes para con la universidad y sus gestores, también se coincide con la conclusión de García (2016) quien considera que si la cultura es

media también existe una tendencia de satisfacción media, esto a nivel del 95% de confianza.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: Mediante la prueba de regresión ordinal en la prueba de estimación de los parámetros el valor Chi-cuadrado de Wald es de 13,100 y con un grado de libertad y una significancia igual a 0,000295 es menor a 0,05 por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula determinando que el sistema de gestión de la calidad incide significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Segunda: Mediante la prueba de regresión ordinal en la prueba de estimación de parámetros el valor Chi-cuadrado de Wald es de 10,112 y con 1 grado de libertad y una significancia igual a 0,001 es menor a 0,05 por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula determinando que el sistema de gestión de la calidad incide significativamente en el factor intrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Tercera: Mediante la prueba de regresión ordinal en la prueba de estimación de parámetros el valor Chi-cuadrado de Wald es de 8,727 y con 1 grado de libertad y una significancia igual a 0,003 es menor a 0,05 por tanto se rechaza a la hipótesis nula determinando que el sistema de gestión de la calidad incide significativamente en el factor extrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera.** En base a los resultados encontrados en la cual se ha demostrado que el sistema de gestión de calidad está asociada al 95% de confianza a la variable satisfacción laboral y observando que los niveles de satisfacción son de tendencia alta, así como de la percepción del sistema de gestión de calidad también es alta, se recomienda a los funcionarios realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral para conocer otros contextos que pudieran estar afectando el estado emocional del personal con la cual estaría incidiendo en las funciones.
- Segunda.** Habiendo encontrado que el factor intrínseco, como sentimientos, valoraciones, reconocimientos son parte de las condiciones que afectan en las funciones de la unidad del sistema de gestión de la calidad, se recomienda a los responsables del área de la Gerencia de Recursos Humanos, como de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, realizar un análisis integral de que condiciones pudieran estar afectando intrínsecamente al personal, con la finalidad de conocer qué aspectos afectan su rendimiento laboral y de esta forma promover estrategias.
- Tercera.** Del mismo modo, se recomienda al personal encuestado, sugerir, los aspectos extrínsecos que les estaría afectando, de modo que mediante el proceso de análisis se pueda categorizar nuevas variables para investigar y promover estrategias de mejoramiento en el rendimiento laboral de todo el personal bajo el alcance del sistema de gestión de la calidad de la Municipalidad de San Isidro.

VIII. Referencias

Referencias

- Alarcón, D. (2015). *La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*. Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/315>
- Beer, M. (1964). Organizational Size and Job Satisfaction. *The Academy of Management Journal*, 7(1), 34-44. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/255232>
- Calidad de los Servicios Públicos (2012). *Organización de los Estados Americanos*. Recuperado de <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/Peru/calidad.asp>
- Castillo, Á. (2017). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi"*, 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14457>
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D.F.: Mc Graw-Hill
- Cortez, S. A. (2014). *Gestión de la Calidad de Servicios en la Satisfacción del Usuario Interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1315>
- Domínguez, H. (2006). *El servicio Invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. ECOE Ediciones. Colombia.
- Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores (18 de agosto de 2014). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe>
- Fernández, M., y Sánchez J. C. (1997). *Manual de prácticas de psicología Organizacional*. Salamanca, España: Amarú Ediciones.
- Fontalvo, T., Mendoza, A., y Morelos, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las

- empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. 34. 314-341.
- García, O. E. (2016). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa* (Tesis de Maestría, Universidad del Zulia). Recuperada de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2017-06-28T17:11:33Z-7244/Publico/garcia_cuello_osvaldo_enrique.pdf
- González, X. (2015). *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española* (tesis doctoral, Universidad del País de Vasco). Recuperado de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/15712/TESIS_XABIER_GONZALEZ.pdf?sequence=1
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=3866617&lang=es&site=eds-live>
- Hurtado, L. K. C. (2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá* (tesis maestría, Universidad Católica de Colombia). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2075/1/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20JUSTICIA%20ORGANIZACIONALM%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL.pdf>
- Laura C. A. y Misad J. A. (2013). *El Sistema de gestión de la calidad y la Atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.

- Lloréns, F.J. y Fuentes, M. (2005). *Gestión de la Calidad Empresarial –Fundamentos e implantación*. México: Editorial Pirámide, Lavel S.A.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Machado, A. M. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Nieto Morales, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Librería-Editorial Dykinson.
- Norma ISO 9000:2015 (2015). *Norma ISO 9001:2015-Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*, Ginebra, Suiza.
- Norma ISO 9001:2015 (2015). *Norma ISO 9001:2015-Sistema de gestión de la calidad—Requisito*. Ginebra, Suiza: ISO.
- Número de empresas con certificación ISO aumenta lentamente en el Perú (agosto, 2016). *INACAL*. Recuperado de <http://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/lentamente>
- Ortiz, Ó. C. G. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Piedra, J. (2017). *Influencia del ISO 9001: 2008 en la mejora de la calidad de atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL*, Cajamarca 2016 – 2017. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1217/Influencia%20de%20ISO%209001%202008%20en%20la%20mejora%20de%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20y%20orientaci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Presidencia del Consejo de Ministros (2013) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*, Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*, Resolución N° 156-2013-PCM.
- Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806
- Resumen Modernización del Estado (sin fecha). Congreso. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/24CE2670822F266A05257C0B000CAF43/\\$FILE/Modernizacion_Estado.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/24CE2670822F266A05257C0B000CAF43/$FILE/Modernizacion_Estado.pdf)
- Salgueiro, A. (2001). Indicaciones de gestión y cuadro de mando. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital humano*, 219, 60-70.
- Sánchez, S., Fuentes, F., y Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital humano*. 219 (21). 60-70. Recuperado de <http://capitalhumano.wolterskluwer.es>
- Satisfacción laboral en Perú (junio, 2016). *Trabajando*. Recuperado de <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>
- Schneider, B. (1985). Organizational Behavior. *Annual Review of Psychology*, 36(1), 573. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=11266349&lang=es&site=eds-live>
- Solo el 1% de empresas ha obtenido certificación ISO 9001 en el Perú (1 de febrero de 2017). *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/844756-solo-el-1-de-empresas-ha-obtenido-certificacion-iso-9001-en-el-peru>
- Tarí, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva [Alicante]*. Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=318016&lang=es&site=eds-live>

- Tapia, J. A. (2017). Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Distrital de Arequipa 2016. Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Materán, S. (2007). Dirección de la comunicación y satisfacción laboral en un medio audiovisual. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Vara, A. A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Editorial Macro EIRL.
- Valderrama, S. (2017) *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos EIRL.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral(Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.
- Winter, D. (2009). Theory of work adjustment. *Careers Group, University of London* (www.careers.lon.ac.uk). Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumento de la variable independiente

Anexo 4: Instrumento de la variable dependiente

Anexo 5: Certificado de validez del instrumento

Anexo 6: Carta de presentación

Anexo 7: Carta de respuesta de permiso para la investigación

Anexo 8: Base de datos de la variable independiente

Anexo 9: Base de datos de la variable dependiente

Anexo 10: Evidencia del procesamiento estadístico

Anexo 11: Constancia de registro del título

Anexo 1: Artículo científico

Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

Pedro Henry Tapia Arbi

Email: phenrytapia@gmail.com

Afiliación institucional: Estudiante posgrado UCV

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Resumen

La investigación presentó como objetivo Determinar la incidencia de Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018, realizado con el propósito de encontrar el impacto real desde la percepción de los trabajadores sobre los aspectos implementados en la gestión durante estos últimos 10 años. Estudio realizado tomando los fundamentos del enfoque positivista cuantitativo, en el tipo de estudio básico, de diseño no experimental, transversal, correlacional causal con el método hipotético deductivo, analizando las percepciones de una muestra intencional de trabajadores de la Municipalidad, a quienes se les aplico dos instrumentos validados a criterio de jueces y dictaminados su alta confiabilidad por Alpha de Cronbach. Mediante la prueba de regresión ordinal en la prueba de estimación de los parámetros el valor Chi-cuadrado de Wald es de 13,100 y con un grado de libertad y una significancia igual a 0,000295 es menor a 0,05 por tanto se rechaza a la hipótesis nula determinando que gestión de calidad incide significativamente en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Palabras claves: Sistema de gestión de la calidad – Satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine the incidence of the Quality Management System on the job satisfaction of the personnel of the Municipality of San Isidro, Lima 2018, with the purpose of finding the real impact from the perception of the workers on the implemented aspects. in management during these past 10 years. Study carried out taking the foundations of the quantitative positivist approach, in the type of basic study, of non-

experimental design, cross, correlational causal with the deductive hypothetical method, analyzing the perceptions of an intentional sample of workers of the Municipality, to whom two instruments were applied. Validated at the discretion of judges and ruled its high reliability by Alpha de Cronbach. By means of the ordinal regression test in the parameter estimation test, the Wald's Chi-square value is 13,100 and with a degree of freedom and a significance equal to 0.000295 is less than 0.05, so the null hypothesis is rejected determining that quality management has a significant impact on the job satisfaction of the personnel of the municipality of San Isidro, Lima 2018

Keywords: Quality management system - Job satisfaction

I. Introducción

Desde la concepción de los niveles de la calidad como un estándar mundial de desempeño y del grado de la producción, las grandes corporaciones e industrias incorporaron, los procedimientos de gestión en toda la estructura funcional, partiendo de los aportes de la tendencia de la calidad surgida por los años 40 hasta los últimos consensos que generan la alta competitividad, en el proceso dinámico del mundo económico y social, con la estructura del intercambio comercial con el impulso que generó la globalización y la implementación de los tratados entre los diversos países del mundo.

La Municipalidad de San Isidro se caracteriza por tratar de estar siempre a la vanguardia, es así que una estrategia de mejora fue implantar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, hecho que lo logró en el año 2010, certificándose bajo la norma ISO 9001:2008 con dos procesos y de esta forma da inicio a un tipo de gestión que da credibilidad ante los vecinos, contribuyentes, administrados y/o ciudadanos. Estos procesos en su mayoría están contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y a los servicios que la Municipalidad brinda de manera gratuita. En el año 2017 la Municipalidad logra migrar sus procesos a la norma ISO 9001 en su versión 2015. Actualmente, la Municipalidad de San Isidro tiene implantado 14 procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2015. Que anualmente realiza una auditoría interna, y una auditoría externa de certificación o recertificación con la finalidad de corroborar la eficacia del implantamiento del sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001. Asimismo, se incorporó los lineamientos de Servir con el componente de Gestión de rendimiento basado en un enfoque por procesos. Finalmente, la Municipalidad de San Isidro tuvo premiaciones como es el caso de las Buenas Prácticas en Gestión Pública, de ello se puede decir que tiene un buen estándar de gestión.

Como bien se ha descrito, existen en el ámbito nacional e internacional diversos estudios, de carácter teórico, y empírico que refrendan la necesidad de analizar los factores de incidencia especialmente en los niveles de satisfacción del trabajador, en Venezuela García (2016) concluyo que existe una correlación positiva de magnitud fuerte entre la cultura organizacional y el grado de satisfacción laboral dado el coeficiente de correlación Spearman de 0,899*, a un nivel de significancia de 0.01 bilateral. En España Gonzáles (2015) la implementación de sistema de gestión de calidad en un 80% siendo que el 38% de encuestados refiere estar satisfecho con las condiciones laborales mientras que el 25% indica estar poco satisfecho. Méndez (2015), concluye que: Existe relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral, con un coeficiente r Spearman 0,753 y un valor $p= ,000$ con la cual se aceptó la hipótesis alterna propuesta. También Castillo (2017) concluye que existe relación directa y significativa, con un r de Spearman de 0,655 prediciendo que cuando la gestión del talento humano. Laura y Misad (2013) en la misma condición del grado de atención a la ciudadanía, por lo que si se mejora el sistema de gestión de calidad, se espera un mayor nivel de atención a los usuarios. Tapia (2017) determina el grado de satisfacción de la muestra seleccionada para la investigación realizada en el enfoque cuantitativo.

Sistema de Gestión de calidad

la Norma ISO 9000:2015 (2015, p.8) en donde que señala con respecto al sistema de gestión de la calidad (SGC) está conformada por las actividades que dictaminan los procesos para el cumplimiento de los objetivos y el resultado esperado; los procesos son gestionables para dar valor y obtener resultados para las partes interesadas que son pertinentes; orienta a la alta dirección para que los recursos sean óptimos en un proceso de futuras decisiones a largo y corto plazo; identifica las acciones con la finalidad de atacar los efectos que son previstos o no predichos en la provisión de estos productos y servicios.

Dimensiones del Sistema de gestión de la calidad

De acuerdo con la norma ISO 9000:2015 (2015, p.14) en la unión de sus conceptos indica que el Sistema de gestión de la calidad es un modelo que toda organización reconoce que no todas las actividades, procesos y sistemas se encuentran preestablecidos. En ese sentido, tiene la necesidad de ser adaptable y flexible bajo las complejidades que tiene el contexto de la organización.

Satisfacción laboral

Se entiende que la satisfacción laboral, es un factor que determina el grado de bienestar que experimenta el individuo en su trabajo, por lo que se está convirtiendo en un problema fundamental para la investigación de la organización (Boada y Tous, 1993, citado en Vega, Rodrigo y Partido, 2010).

Una de las principales razones es dar una calidad de vida al trabajador y que esté relacionada con un tipo de sistema adecuado. Puesto que la calidad de vida de un trabajador es la satisfacción laboral generada por la idoneidad de las tareas, el espíritu de equipo y de compañerismo, la cultura y el clima organizacionales, las percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores. (Chiaveniato, 2009, p. 31).

Dimensiones de la Satisfacción laboral

Según Materán (2007) lo conceptualiza como el nivel de cumplimiento y conformidad de los requisitos, siendo estas las necesidades y expectativas, que tiene el personal. Asimismo, constituye el nivel en el cual la persona experimenta sentir sensaciones positivas y negativas en relación con los factores intrínsecos y a los factores extrínsecos que determina la calidad del trabajo del personal.

En consecuencia, la transparencia y la aceptación de las partes, conlleva a la realización óptima de las competencias propias de cada persona. De ahí que se presenta la siguiente estructura lógica: **Problema general**, ¿De qué manera el Sistema de gestión de la calidad incide en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018? Para la cual se formuló la **Hipótesis general**: El Sistema de gestión de la calidad incide significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018, Frente a la formulación de las hipótesis, se plantea el conjunto de objetivos a lograr en el estudio, las cuales son, **Objetivo general**: Determinar el nivel de incidencia del Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018

II. Metodología

Por el enfoque de estudio, así como de los procedimientos que parten de la delimitación de la problemática de estudio en un contexto particular, así como de la sustentación basada en marcos teóricos, siguiendo los aportes metodológicos de Hernández, Fernández y Baptista (2010) se determina que se trata de un estudio básico, de diseño transversal, de nivel descriptivo correlacional causal, En este estudio, la población conformada por todo el

personal bajo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad que tiene implantado la Municipalidad de San Isidro, conformándose por 62 servidores (trabajadores administrativos), 2018. Al ser una pequeña población de 62 servidores, la muestra será de forma censal o la totalidad de la población, se aplica la técnica de la encuesta, dado que se trata de recolectar datos de un total de 54 personas que conforman el estudio y por la característica de intervención se hace una sola vez, en consecuencia, el procedimiento que se ajusta es la técnica de la encuesta. Los datos se recolectaron aplicando instrumentos contruidos en base a la teoría expuesta y de acuerdo a las características de las unidades de análisis así como de las condiciones del lugar del problema de investigación, Los datos se recolectaron mediante el sistema de aplicación en un solo momento, por ello, de acuerdo a las características de la investigación, se ordenaron los datos en una base de datos, para ello, se utilizó el software estadístico Excel 2010, para luego exportarlo a la data del software estadístico SPSS para el procesamiento a nivel descriptivo e inferencial

III. Resultados

Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral

H₀: No existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

H₁ Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Tabla 1

Bondad de ajuste para la determinación del modelo estadístico en el sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral

| | Bondad de ajuste | | |
|-----------|------------------|----|------|
| | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
| Pearson | 1,370 | 2 | ,504 |
| Desvianza | 1,233 | 2 | ,540 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 1, con 2 grados de libertad y el valor de significancia es mayor a 0,05 se determina que los datos observados son compatibles con el modelo ajustado.

Tabla 2

Determinación del pseudo R -cuadrado para la determinación del modelo estadístico en el sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral

| Pseudo R cuadrado | |
|--------------------------|------|
| Cox y Snell | ,382 |
| Nagelkerke | ,435 |
| McFadden | ,228 |

Función de enlace: Logit.

En la tabla 2, se muestra que en este tipo de modelos, medidas equivalentes al coeficiente de determinación, R², de los modelos lineales, que resumen la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (sistema de la gestión de calidad) asociada con los factores de predicción. Estos valores de la pseudo-r cuadrado son respetables muestras de la variabilidad explicada por el modelo, y en ellas se observa que la Nagelkerke estima en un 43,5% tal variabilidad.

Tabla 3

Estimación de los parámetros

| | | Estimación | Error típ. | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza 95% | |
|-----------|---------------|----------------|------------|--------|----|---------|----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [sat_lab = 1] | -3,211 | ,630 | 26,010 | 1 | ,000 | -4,446 | -1,977 |
| | [sat_lab = 2] | -,696 | ,399 | 3,046 | 1 | ,081 | -1,477 | ,086 |
| Ubicación | [sis_adc=1] | -22,927 | ,000 | . | 1 | . | -22,927 | -22,927 |
| | [sis_adc=2] | -2,317 | ,640 | 13,100 | 1 | ,000295 | -3,572 | -1,062 |
| | [sis_adc=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

En la tabla 3 se muestra que la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro. Se observa que las variables tienen significación en el modelo por presentar, sus pruebas de significado, valores p menor que 0.05 y, por lo tanto, no pueden ser objeto de eliminación, asimismo se observa que el chi cuadrado de Wald es de 13,100 mayor que el punto de corte para el modelo que es 4 y p= 0,000 menor que α 0,05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se confirma que el sistema de gestión de la calidad incide significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

IV. Discusión

Según los resultados expuestos a nivel descriptivo, la mayoría de los encuestados determino que el nivel predominante del sistema de gestión de la calidad alcanza el Nivel Bueno (51,8%) mientras que otra mayoría significativa 42,5% indica que el nivel es Adecuado, del mismo modo, en el mismo análisis el reporte respecto a la satisfacción laboral el 40,7% indica que es de nivel Bueno o la satisfacción es alta; mientras que para el 38,89% la satisfacción alcanza al nivel Regular o Moderada, observando que el 20,3% son las personas que indican que la satisfacción es Malo o Baja satisfacción. El procedimiento de análisis estadístico, respecto a las variables sistema de gestión de la calidad y la satisfacción laboral, se determinó que la prueba se realizará con el método de chi cuadrada, de ahí que el reporte de los datos en la prueba de estimación de los parámetros el chi cuadrado de Wald es de 13,100 y con 1 grado de libertad y una significancia menor a 0,05 con la cual se rechaza la hipótesis nula determinando existe incidencia significativa del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Dicho resultado, demuestra que el sistema de gestión de la calidad, es una variable que está asociado a los niveles de satisfacción o a la ausencia de esta, ya que al existir la significancia al 95% de confianza, se puede establecer la posibilidad de que incidan en la satisfacción laboral, como en el coeficiente de Nagelkerke que indica un 43,5% de influencia en la población analizada por ello, estos resultados se pueden refrendar con el aporte del estudio de Supera “El 45% de trabajadores” (2014) quien concluyó que las empresas que priorizan las condiciones de trabajo optimo y valoran el desarrollo laboral son aquellas que cuentan con un personal altamente capacitado y con disponibilidad de desarrollo.

V. Conclusiones

Mediante la prueba de regresión ordinal en la prueba de estimación de los parámetros el valor Chi-cuadrado de Wald es de 13,100 y con un grado de libertad y una significancia igual a 0,000295 es menor a 0,05 por tanto se rechaza a la hipótesis nula determinando que gestión de calidad incide significativamente en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018.

Referencias

- Castillo, Á. (2017). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”*, 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14457>
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill
- El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores (18 de agosto de 2014). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe>
- García, O. E. (2016). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa* (Tesis de Maestría, Universidad del Zulia). Recuperada de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2017-06-28T17:11:33Z-7244/Publico/garcia_cuello_osvaldo_enrique.pdf
- González, X. (2015). *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española* (tesis doctoral, Universidad del País de Vasco). Recuperado de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/15712/TESIS_XABIER_GONZALEZ.pdf?sequence=1
- Laura C. A. y Misad J. A. (2013). *El Sistema de gestión de la calidad y la Atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Materán, S. (2007). *Dirección de la comunicación y satisfacción laboral en un medio audiovisual*. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Norma ISO 9000:2015 (2015). *Norma ISO 9001:2015-Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*, Ginebra, Suiza.
- Norma ISO 9001:2015 (2015). *Norma ISO 9001:2015-Sistema de gestión de la calidad— Requisito*. Ginebra, Suiza: ISO.
- Tapia, J. A. (2017). *Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Distrital de Arequipa 2016*. Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*(Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.

Anexo 2: Matriz de consistencia

La aplicación del Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | DIMENSIONES E INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|-------------|-------------|-------|-------------|-------------|----------------------|----------------|-------------|-----------|--|-------------------------|-----------------------------|---|-----------------|---------------|---------------------------------|------------------|---|-----------------|-------------|---|-------------|----------------------|---------------------|--------|-------------|--------------------------------|-------------|--------|--|---------------------------|-----------------------------------|--------|--|--------------------|------------------------|--------|--|---|--------------------------|--------------------|--------|--|------------------------|------------------------|--------|--|--|---------------------------|------------|---|-----------|---------------------|----|--|--|--|----|--|--|--------------------------------|----|--|--|----------------------------|
| <p>1.4.1. Problema general ¿De qué manera el Sistema de gestión de la calidad incide en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018?</p> <p>1.4.2. Problemas específicos Problema específico 1 ¿De qué manera el Sistema de gestión de la calidad incide en el factor intrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿De qué manera el Sistema de gestión de la calidad incide en el factor extrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018?</p> | <p>1.7.1. Objetivo general Determinar el nivel de incidencia del Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018</p> <p>1.7.2. Objetivos específicos Objetivo específico 1 Establecer el nivel de incidencia del Sistema de gestión de la calidad en el factor intrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018</p> <p>Objetivo específico 2 Establecer el nivel de incidencia del Sistema de gestión de la calidad en el factor extrínseco de la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima – 2018</p> | <p>1.6.1. Hipótesis general Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018</p> <p>1.6.2. Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral: factor intrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Satisfacción laboral: factor extrínseco del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018</p> | Variable 1. Operacionalización de la variable Sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>indicadores</th> <th>ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Sistemas</td> <td>Determinación del contexto interno y externo</td> <td>1, 2</td> <td>(1) Nunca (2) Casi nunca</td> <td>Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14)</td> </tr> <tr> <td>Interrelaciones</td> <td>3</td> <td>(3) A Veces (4) Casi siempre</td> <td>Bueno: (15 – 20)</td> </tr> <tr> <td>Identificación y atención de necesidades y expectativas</td> <td>4</td> <td>(5) Siempre</td> <td>Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20)</td> </tr> <tr> <td>Actividades</td> <td>5, 6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Actividades</td> <td>Colaboración del personal</td> <td>7, 8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actividades prescritas</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Procesos</td> <td>Definición de procesos</td> <td>9</td> <td></td> <td>Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20)</td> </tr> <tr> <td>Medición de los procesos</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mejora en los procesos</td> <td>11</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Coherencia con los objetivos de la entidad</td> <td>12</td> <td></td> <td>Bueno: (15 – 20) Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad</td> <td>Generación de valor</td> <td>13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de la necesidad y expectativa</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor percibido por el cliente</td> <td>15</td> <td></td> <td>Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20)</td> </tr> <tr> <td>Calidad en la satisfacción</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Nivel Rango | Sistemas | Determinación del contexto interno y externo | 1, 2 | (1) Nunca (2) Casi nunca | Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) | Interrelaciones | 3 | (3) A Veces (4) Casi siempre | Bueno: (15 – 20) | Identificación y atención de necesidades y expectativas | 4 | (5) Siempre | Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | Actividades | 5, 6 | | | Actividades | Colaboración del personal | 7, 8 | | | Actividades prescritas | | | | Procesos | Definición de procesos | 9 | | Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | Medición de los procesos | 10 | | | Mejora en los procesos | 11 | | | Coherencia con los objetivos de la entidad | 12 | | Bueno: (15 – 20) Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | Calidad | Generación de valor | 13 | | | Cumplimiento de la necesidad y expectativa | 14 | | | Valor percibido por el cliente | 15 | | Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | Calidad en la satisfacción |
| Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Nivel Rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sistemas | Determinación del contexto interno y externo | 1, 2 | (1) Nunca (2) Casi nunca | Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Interrelaciones | 3 | (3) A Veces (4) Casi siempre | Bueno: (15 – 20) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Identificación y atención de necesidades y expectativas | 4 | (5) Siempre | Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Actividades | 5, 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividades | Colaboración del personal | 7, 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Actividades prescritas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesos | Definición de procesos | 9 | | Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Medición de los procesos | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mejora en los procesos | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Coherencia con los objetivos de la entidad | 12 | | Bueno: (15 – 20) Inadecuado: (4 – 8) Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad | Generación de valor | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cumplimiento de la necesidad y expectativa | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Valor percibido por el cliente | 15 | | Adecuado: (9 – 14) Bueno: (15 – 20) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Calidad en la satisfacción | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operacionalización de la variable Satisfacción laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>indicadores</th> <th>ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel/Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Factores Intrínsecos</td> <td>Grado de logro</td> <td>1, 2</td> <td>(1) Nunca</td> <td>Poco satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento de logro</td> <td>3, 4</td> <td>(2) Casi nunca</td> <td>(12 – 27)</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en sí</td> <td>5, 6, 7</td> <td>(3) A Veces</td> <td>Mediano Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> <td>8, 9, 10</td> <td>(4) Casi siempre</td> <td>(28 – 44)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Factores Extrínsecos</td> <td>Promoción y ascenso</td> <td>11, 12</td> <td>(5) Siempre</td> <td>Altamente satisfecho (45 – 60)</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> <td>13, 14</td> <td></td> <td>Poco satisfecho (13 – 30)</td> </tr> <tr> <td>Políticas generales de la Entidad</td> <td>15, 16</td> <td></td> <td>Mediano Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Remuneración</td> <td>17, 18</td> <td></td> <td>Satisfecho (31 – 48)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Factores Extrínsecos</td> <td>Relaciones humanas</td> <td>19, 20</td> <td></td> <td>Altamente satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Seguridad en el empleo</td> <td>21, 22</td> <td></td> <td>Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Condiciones en el trabajo</td> <td>23, 24, 25</td> <td></td> <td>(49 – 65)</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Nivel/Rango | Factores Intrínsecos | Grado de logro | 1, 2 | (1) Nunca | Poco satisfecho | Reconocimiento de logro | 3, 4 | (2) Casi nunca | (12 – 27) | Trabajo en sí | 5, 6, 7 | (3) A Veces | Mediano Satisfecho | Responsabilidad | 8, 9, 10 | (4) Casi siempre | (28 – 44) | Factores Extrínsecos | Promoción y ascenso | 11, 12 | (5) Siempre | Altamente satisfecho (45 – 60) | Supervisión | 13, 14 | | Poco satisfecho (13 – 30) | Políticas generales de la Entidad | 15, 16 | | Mediano Satisfecho | Remuneración | 17, 18 | | Satisfecho (31 – 48) | Factores Extrínsecos | Relaciones humanas | 19, 20 | | Altamente satisfecho | Seguridad en el empleo | 21, 22 | | Satisfecho | Condiciones en el trabajo | 23, 24, 25 | | (49 – 65) | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Nivel/Rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factores Intrínsecos | Grado de logro | 1, 2 | (1) Nunca | Poco satisfecho | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Reconocimiento de logro | 3, 4 | (2) Casi nunca | (12 – 27) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Trabajo en sí | 5, 6, 7 | (3) A Veces | Mediano Satisfecho | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Responsabilidad | 8, 9, 10 | (4) Casi siempre | (28 – 44) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factores Extrínsecos | Promoción y ascenso | 11, 12 | (5) Siempre | Altamente satisfecho (45 – 60) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Supervisión | 13, 14 | | Poco satisfecho (13 – 30) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Políticas generales de la Entidad | 15, 16 | | Mediano Satisfecho | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Remuneración | 17, 18 | | Satisfecho (31 – 48) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factores Extrínsecos | Relaciones humanas | 19, 20 | | Altamente satisfecho | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguridad en el empleo | 21, 22 | | Satisfecho | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Condiciones en el trabajo | 23, 24, 25 | | (49 – 65) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| TIPO Y DISEÑO | POBLACION Y MUESTRA | TECNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADISTICA DE ANALISIS |
|--|---|--|---|
| <p>Tipo de estudio Siguiendo los aportes metodológicos de Valderrama (2017, p.38) se determina que se trata de un estudio básico, ya que se analiza las teorías que sustentan las variables con el propósito de incrementar los conocimientos de la misma mediante la prueba de hipótesis en el trabajo de campo, asimismo, se establece que las condiciones de análisis en este tipo de estudio son de naturaleza empírica, con la cual se busca el conocimiento con el propósito de generalizarlas</p> <p>Diseño Tomando los datos de Hernández, Fernández y Baptista, (2010), en el estudio se considera que es de diseño no experimental, transversal, correlacional causal, en la medida que se busca analizar las estructuras de dos variables teniendo como supuesto la posibilidad de incidencia entre ambos</p> | <p>Para Vara (2015, p.261) la población vendría a ser el conjunto de cosas o sujetos que abarcan entre uno o más atributos en común. Se ubican en un territorio espacio y varían en el transcurrir del tiempo.</p> <p>En este estudio, la población estará conformada por todo el personal bajo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad que tiene implantado la Municipalidad de San Isidro, conformándose por 62 servidores (trabajadores administrativos), 2018.</p> <p>Según Vara (2010, p.261) la muestra es la extracción de un conjunto de casos que son extraídos de la población, en donde fueron seleccionados por un algún método racional. Al ser una pequeña población de 62 servidores, la muestra será de forma censal o la totalidad de la población.</p> | <p>Técnica. De acuerdo a los procedimientos de la metodología de la investigación de Hernández, Fernández y Baptista (2010) se aplica la técnica de la encuesta, dado que se trata de recolectar datos de un total de 54 personas que conforman el estudio y por la característica de intervención se hace una sola vez, en consecuencia, el procedimiento que se ajusta es la técnica de la encuesta.</p> <p>2.4.2. Instrumento Los datos se recolectaron aplicando instrumentos contruidos en base a la teoría expuesta y de acuerdo a las características de las unidades de análisis, así como de las condiciones del lugar del problema de investigación, por tanto las características de los instrumentos</p> | <p>Estadística descriptiva En función a los procedimientos de operacionalización de variables, se utilizó la frecuencia descriptiva para establecer los niveles de cada variable y representarlos en tablas y figuras estadísticas, ya que se trata de variables ordinales de naturaleza cualitativa.</p> <p>Estadística inferencial Para la prueba de las hipótesis se utilizó el procedimiento de análisis de Regresión Logística Ordinal dado que las variables presentan tres niveles, las respuestas son ordinales, y el objetivo de la investigación es la determinación de la incidencia de la variable sistema de gestión de la calidad sobre la variable satisfacción laboral, para ello, se utilizó el tratamiento de datos mediante el software estadístico para ciencias sociales SPSS 22.0</p> |

Anexo 3: Instrumento de la variable independiente

CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Encuesta dirigida a los servidores que laboran en la Municipalidad de San Isidro y que están bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad-ISO 9001

Estimados Servidores:

El presente cuestionario ha sido elaborado para conocer y evaluar el Sistema de Gestión de la calidad en la satisfacción laboral que genera el mencionado Sistema, para que sea respondido por Uds. Marcando las opciones de:

| Nunca (N) | Casi nunca (CN) | A Veces (AV) | Casi siempre (CS) | Siempre (S) |
|------------------|------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | | |
|---|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| SISTEMAS | | | | | | |
| | | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | El responsable del proceso maneja eficazmente el contexto interno (governabilidad, estrategia, activos, etc.) y externo (normativas, temas políticos, tecnológicos, etc.) que asegura la continuidad del servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Considera que la Política de Calidad de la entidad maneja lineamientos generales del contexto interno y externo de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Considera que existe interrelación organizada en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Se identifican y se atienden a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes (cliente, proveedor, trabajador, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ACTIVIDADES | | | | | | |
| | | N | CN | AV | CS | S |
| 5 | El personal que le provee los suministros lo hace en forma oportuna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | En las actividades que desarrolla el personal lo realiza colaborativamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Las actividades del proceso se ejecutan de acuerdo a lo descrito en los procedimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Las actividades del proceso cuando son alterados por influencias externas o internas estas son modificadas en el procedimiento oportunamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PROCESOS | | | | | | |
| | | N | CN | AV | CS | S |
| 9 | Considera que el procedimiento establecido cumple con su finalidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Considera que los procesos ejecutados son medidos para gestionar mejoras | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Considera que existen ideas de mejoras en el proceso desde el inicio de su implementación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Considera que los procesos proporcionan resultados coherentes con los objetivos de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CALIDAD | | | | | | |
| | | N | CN | AV | CS | S |
| 13 | Considera que las actividades que realiza generan resultados esperados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Considera que el proceso cumple con la necesidad y expectativa del cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Considera que la calidad del servicio es de valor percibido para el cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Considera que la calidad del servicio brindado satisface al cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 4: Instrumento de la variable dependiente

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Encuesta dirigida a los servidores que laboran en la Municipalidad de San Isidro y que están bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad-ISO 9001

Estimados Servidores:

El presente cuestionario ha sido elaborado para conocer y evaluar el Sistema de Gestión de la calidad en la satisfacción laboral que genera el mencionado Sistema, para que sea respondido por Uds. Marcando las opciones de:

| Nunca (N) | Casi nunca (CN) | A Veces (AV) | Casi siempre (CS) | Siempre (S) |
|-----------|-----------------|--------------|-------------------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | |
|----------------------|---|---|----|----|----|---|
| FACTORES INTRINSICOS | | | | | | |
| | | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | Experimentas la sensación de logros que obtienes al hacer tu trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Se siente motivado y le agrada el trabajo que desarrolla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Tu jefe reconoce y valora las aportaciones y desempeño de tu actividad laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Tu jefe reconoce una buena ejecución de tu trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Te sientes bien con el tipo de tarea y actividades de tu puesto de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Tienes libertad para organizar a tu manera las actividades que realizas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Tu puesto de trabajo cuenta con tareas variadas, creativas y desafiantes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Tienes participación en las decisiones del trabajo que realizas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Te sientes participe de los éxitos y fracasos de las actividades de tu área | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Consideras que es importante el trabajo que desarrollas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Recibe formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | La institución te brinda posibilidades de promoción y ascensos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FACTORES EXTRINSICOS | | | | | | |
| | | N | CN | AV | CS | S |
| 13 | Cuenta con el apoyo de su jefe para el trabajo que realiza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Considera que su jefe organiza, supervisa y dirige adecuadamente tu trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La entidad cumple con los convenios y leyes laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Estás de acuerdo con las normas y política de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Consideras que la remuneración que percibe está de acuerdo con su nivel formativo y aporte a la institución | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Consideras que son buenas las condiciones salariales de la institución | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Considera que es cordial la relación laboral con su jefe | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Considera que recibe un trato de igualdad y justicia de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Considera que existe un trato cordial con los compañeros de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Su centro de trabajo dispone de las medidas de seguridad para superar riesgos contra accidentes, incendios y sismos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Su ambiente trabajo se mantiene limpio, higiénico y con salubridad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | La entidad le brinda los equipos y materiales necesarios para desarrollar adecuadamente su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Consideras que el ambiente de trabajo cumple con estándares adecuados para el desempeño de tu trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 5: Certificado de validez del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema de Gestión de la Calidad

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Sistemas | | | | | | | | |
| 1 | El responsable del proceso maneja eficazmente el contexto interno (governabilidad, estrategia, activos, etc.) y externo (normativas, temas políticos, tecnológicos, etc.) que asegura la continuidad del servicio | / | | / | | / | | |
| 2 | Considera que la Política de Calidad de la entidad maneja lineamientos generales del contexto interno y externo de la organización | / | | / | | / | | |
| 3 | Considera que existe interrelación organizada en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad | / | | / | | / | | |
| 4 | Se identifican y se atienden a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes (cliente, proveedor, trabajador, etc.) | / | | / | | / | | |
| DIMENSIÓN 2: Actividades | | | | | | | | |
| 5 | El personal que le provee los suministros lo hace en forma oportuna. | / | | / | | / | | |
| 6 | En las actividades que desarrolla el personal lo realiza colaborativamente | / | | / | | / | | |
| 7 | Las actividades del proceso se ejecutan de acuerdo a lo descrito en los procedimientos | / | | / | | / | | |
| 8 | Las actividades del proceso cuando son alterados por influencias externas o internas estas son modificadas en el procedimiento oportunamente | / | | / | | / | | |

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 3: Procesos | | | | | | | |
| 9 | Considera que el procedimiento establecido cumple con su finalidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera que los procesos ejecutados son medidos para gestionar mejoras | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Considera que existen ideas de mejoras en el proceso desde el inicio de su implementación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Considera que los procesos proporcionan resultados coherentes con los objetivos de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Calidad | | | | | | | |
| 13 | Considera que las actividades que realiza generan resultados esperados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera que el proceso cumple con la necesidad y expectativa del cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Considera que la calidad del servicio es de valor percibido para el cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Considera que la calidad del servicio brindado satisface al cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvarez Leandro Abad DNI: 22469261

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

- 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

18 de diciembre del 2018

Abel
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Experimentas la sensación de logros que obtienes al hacer tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Se siente motivado y le agrada el trabajo que desarrolla | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tu jefe reconoce y valora las aportaciones y desempeño de tu actividad laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Tu jefe reconoce una buena ejecución de tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Te sientes bien con el tipo de tarea y actividades de tu puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Tienes libertad para organizar a tu manera las actividades que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Tu puesto de trabajo cuenta con tareas variadas, creativas y desafiantes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Tienes participación en las decisiones del trabajo que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Te sientes participe de los éxitos y fracasos de las actividades de tu área | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Consideras que es importante el trabajo que desarrollas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Recibe formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La institución te brinda posibilidades de promoción y ascensos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 2: Factores Extrínsecos | | | | | | | |
| 13 | Cuenta con el apoyo de su jefe para el trabajo que realiza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera que su jefe organiza, supervisa y dirige adecuadamente tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La entidad cumple con los convenios y leyes laborales | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Estás de acuerdo con las normas y política de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Consideras que la remuneración que percibe está de acuerdo con su nivel formativo y aporte a la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Consideras que son buenas las condiciones salariales de la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Considera que es cordial la relación laboral con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Considera que recibe un trato de igualdad y justicia de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Considera que existe un trato cordial con los compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Su centro de trabajo dispone de las medidas de seguridad para superar riesgos contra accidentes, incendios y sismos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Su ambiente trabajo se mantiene limpio, higiénico y con salubridad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | La entidad le brinda los equipos y materiales necesarios para desarrollar adecuadamente su trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Consideras que el ambiente de trabajo cumple con estándares adecuados para el desempeño de tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvarez Fernando, Abel DNI: 22469261

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

.../8...de diciembre del 2018

- 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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema de Gestión de la Calidad

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Sistemas | | | | | | | |
| 1 | El responsable del proceso maneja eficazmente el contexto interno (governabilidad, estrategia, activos, etc.) y externo (normativas, temas políticos, tecnológicos, etc.) que asegura la continuidad del servicio | / | | / | | / | | |
| 2 | Considera que la Política de Calidad de la entidad maneja lineamientos generales del contexto interno y externo de la organización | / | | / | | / | | |
| 3 | Considera que existe interrelación organizada en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad | / | | / | | / | | |
| 4 | Se identifican y se atienden a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes (cliente, proveedor, trabajador, etc.) | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 2: Actividades | | | | | | | |
| 5 | El personal que le provee los suministros lo hace en forma oportuna. | / | | / | | / | | |
| 6 | En las actividades que desarrolla el personal lo realiza colaborativamente | / | | / | | / | | |
| 7 | Las actividades del proceso se ejecutan de acuerdo a lo descrito en los procedimientos | / | | / | | / | | |
| 8 | Las actividades del proceso cuando son alterados por influencias externas o internas estas son modificadas en el procedimiento oportunamente | / | | / | | / | | |

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 3: Procesos | | | | | | | |
| 9 | Considera que el procedimiento establecido cumple con su finalidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera que los procesos ejecutados son medidos para gestionar mejoras | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Considera que existen ideas de mejoras en el proceso desde el inicio de su implementación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Considera que los procesos proporcionan resultados coherentes con los objetivos de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Calidad | | | | | | | |
| 13 | Considera que las actividades que realiza generan resultados esperados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera que el proceso cumple con la necesidad y expectativa del cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Considera que la calidad del servicio es de valor percibido para el cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Considera que la calidad del servicio brindado satisface al cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: HUGO LORENZO AGUIERO ALVA DNI: 43384358

Especialidad del validador: METODOLOGIA

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

19 de diciembre del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Experimentas la sensación de logros que obtienes al hacer tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Se siente motivado y le agrada el trabajo que desarrolla | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tu jefe reconoce y valora las aportaciones y desempeño de tu actividad laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Tu jefe reconoce una buena ejecución de tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Te sientes bien con el tipo de tarea y actividades de tu puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Tienes libertad para organizar a tu manera las actividades que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Tu puesto de trabajo cuenta con tareas variadas, creativas y desafiantes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Tienes participación en las decisiones del trabajo que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Te sientes participe de los éxitos y fracasos de las actividades de tu área | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Consideras que es importante el trabajo que desarrollas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Recibe formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La institución te brinda posibilidades de promoción y ascensos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 2: Factores Extrínsecos | | | | | | | |
| 13 | Cuenta con el apoyo de su jefe para el trabajo que realiza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera que su jefe organiza, supervisa y dirige adecuadamente tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La entidad cumple con los convenios y leyes laborales | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Estás de acuerdo con las normas y política de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Consideras que la remuneración que percibe está de acuerdo con su nivel formativo y aporte a la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Consideras que son buenas las condiciones salariales de la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Considera que es cordial la relación laboral con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Considera que recibe un trato de igualdad y justicia de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Considera que existe un trato cordial con los compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Su centro de trabajo dispone de las medidas de seguridad para superar riesgos contra accidentes, incendios y sismos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Su ambiente trabajo se mantiene limpio, higiénico y con salubridad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | La entidad le brinda los equipos y materiales necesarios para desarrollar adecuadamente su trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Consideras que el ambiente de trabajo cumple con estándares adecuados para el desempeño de tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: HUGO LORENZO NAVERO ALVA DNI: 43384358

Especialidad del validador: METODOLOGA

19 de diciembre del 2018

- 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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema de Gestión de la Calidad

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Sistemas | | | | | | | | |
| 1 | El responsable del proceso maneja eficazmente el contexto interno (governabilidad, estrategia, activos, etc.) y externo (normativas, temas políticos, tecnológicos, etc.) que asegura la continuidad del servicio | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Considera que la Política de Calidad de la entidad maneja lineamientos generales del contexto interno y externo de la organización | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Considera que existe interrelación organizada en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Se identifican y se atienden a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes (cliente, proveedor, trabajador, etc.) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: Actividades | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | El personal que le provee los suministros lo hace en forma oportuna. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | En las actividades que desarrolla el personal lo realiza colaborativamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Las actividades del proceso se ejecutan de acuerdo a lo descrito en los procedimientos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Las actividades del proceso cuando son alterados por influencias externas o internas estas son modificadas en el procedimiento oportunamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 3: Procesos | | | | | | | |
| 9 | Considera que el procedimiento establecido cumple con su finalidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera que los procesos ejecutados son medidos para gestionar mejoras | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Considera que existen ideas de mejoras en el proceso desde el inicio de su implementación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Considera que los procesos proporcionan resultados coherentes con los objetivos de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Calidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Considera que las actividades que realiza generan resultados esperados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera que el proceso cumple con la necesidad y expectativa del cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Considera que la calidad del servicio es de valor percibido para el cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Considera que la calidad del servicio brindado satisface al cliente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente puede ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GUSTAVO ZAROTE RUIZ DNI: 09870134

Especialidad del validador: TECNICO

18 de diciembre del 2018

- 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Factores Intrínsecos | | | | | | | |
| 1 | Experimentas la sensación de logros que obtienes al hacer tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Se siente motivado y le agrada el trabajo que desarrolla | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tu jefe reconoce y valora las aportaciones y desempeño de tu actividad laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Tu jefe reconoce una buena ejecución de tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Te sientes bien con el tipo de tarea y actividades de tu puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Tienes libertad para organizar a tu manera las actividades que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Tu puesto de trabajo cuenta con tareas variadas, creativas y desafiantes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Tienes participación en las decisiones del trabajo que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Te sientes participe de los éxitos y fracasos de las actividades de tu área | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Consideras que es importante el trabajo que desarrollas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Recibe formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La institución te brinda posibilidades de promoción y ascensos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Cuenta con el apoyo de su jefe para el trabajo que realiza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera que su jefe organiza, supervisa y dirige adecuadamente tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La entidad cumple con los convenios y leyes laborales | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Estás de acuerdo con las normas y política de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Consideras que la remuneración que percibe está de acuerdo con su nivel formativo y aporte a la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Consideras que son buenas las condiciones salariales de la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Considera que es cordial la relación laboral con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Considera que recibe un trato de igualdad y justicia de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Considera que existe un trato cordial con los compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Su centro de trabajo dispone de las medidas de seguridad para superar riesgos contra accidentes, incendios y sismos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Su ambiente trabajo se mantiene limpio, higiénico y con salubridad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | La entidad le brinda los equipos y materiales necesarios para desarrollar adecuadamente su trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Consideras que el ambiente de trabajo cumple con estándares adecuados para el desempeño de tu trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente y puede ser Apurado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GUSTAVO ZORRTE RUIZ DNI: 69870134

Especialidad del validador: TEMÁTICA

...12...de diciembre del 2018

- 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



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Carta de presentación



Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 15 de Diciembre de 2018

Carta P. 0862-2018-EPG-UCV-LN

CARMEN ESTHER MANCILLA LAGUNA
GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO CORPORATIVO
MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PEDRO HENRY TAPIA ARBI** identificado con DNI N.° **42271693** y código de matrícula N.° **7001163376**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, LIMA 2018"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

NDAS

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Municipalidad
de San Isidro
Subgerencia de Tránsito, Documentación y Archivo
Call Center: 51390900

0000723892

N° Folios : 0001

Doc. Simple : 002227 18

Solicitante : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Fecha Ingreso : 17/12/2018

Asunto : Pedido Vecinal, Ciudadano Y/O Institucional Carta N° 0862-2018

Derivado a : 1) 05.0.0 - GPDC el ____ / ____ a las ____

Registrado por: RCALE el 17/12/2018 a las 3:21 pm



ucv.edu.pe

Anexo 7: Carta de respuesta de permiso para la investigación



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

San Isidro, 20 de diciembre de 2018

CARTA N° 005-2018-0500-GPPDC/MSI

Señor

PEDRO HENRY TAPIA ARBI

Referencia: Carta P. 0862-2018-EPG-UCV-LN

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación al documento de la referencia en el cual se solicita el permiso y facilidades para que pueda desarrollar su trabajo de investigación (Tesis) "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, LIMA 2018", en esta institución.

En ese sentido, autorizo desarrollar su trabajo de investigación de Tesis en esta Institución.

Sin otro particular, se despide.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
CARMEN MANCILLA LAGUNA
Gerente de Planeamiento, Presupuesto y
Desarrollo Corporativo


Recibido en
2018/12/20

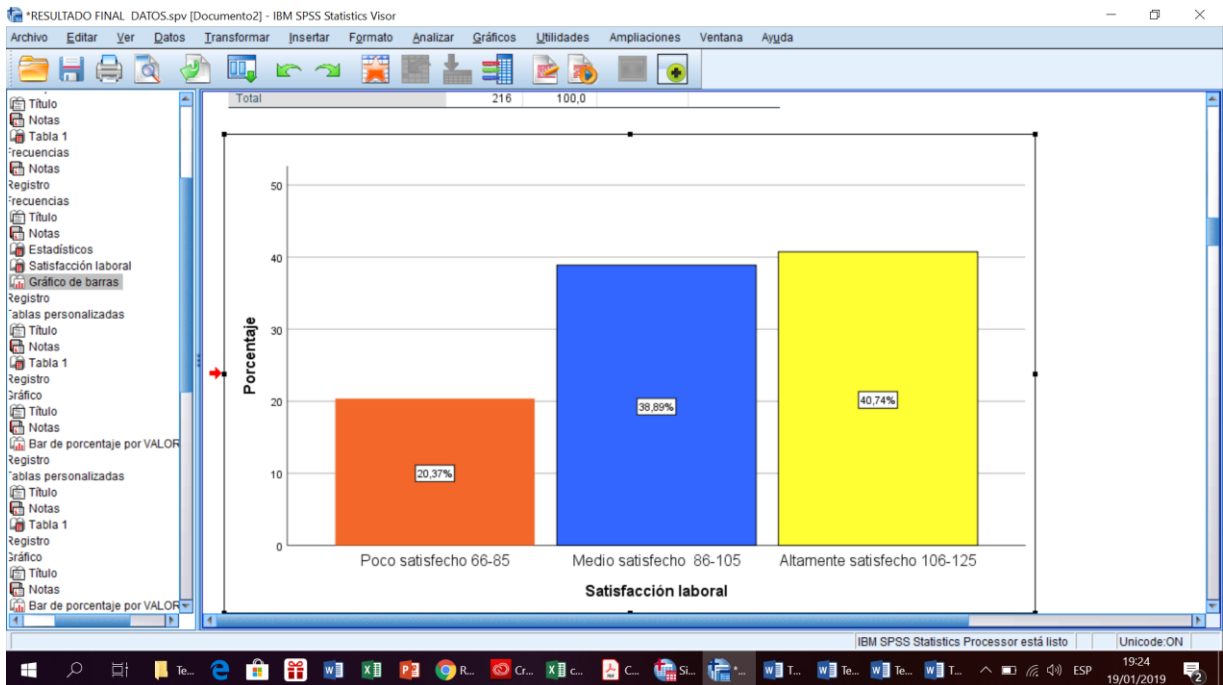
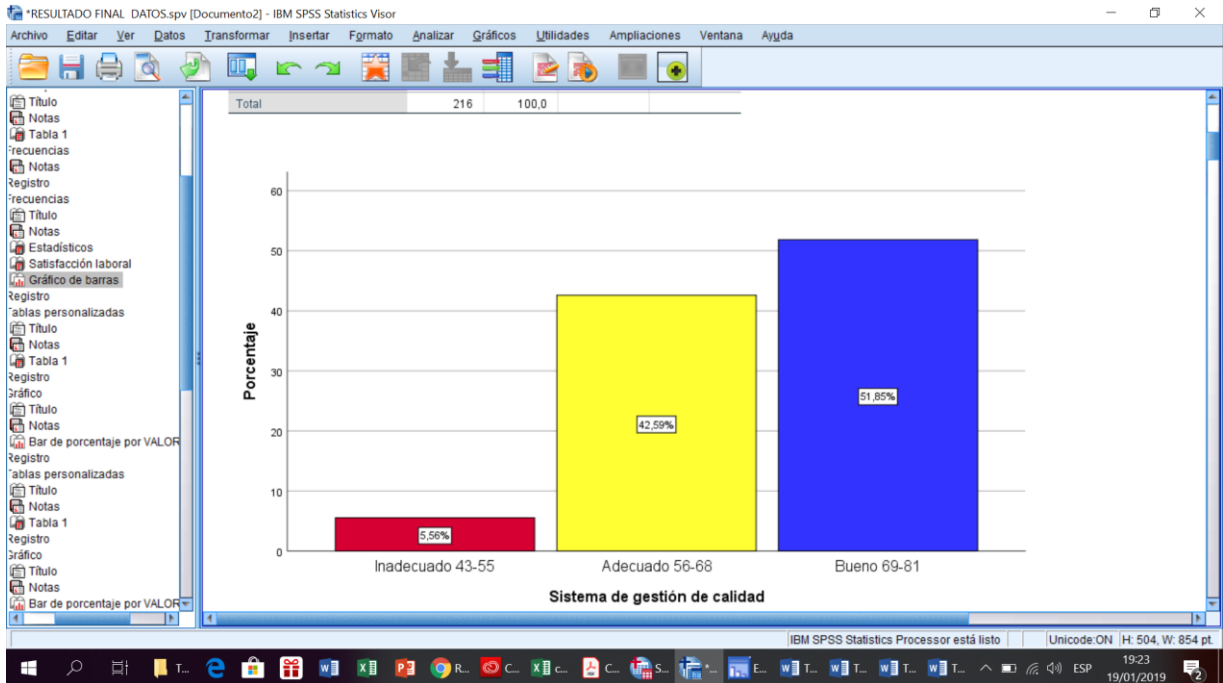
Anexo 8: Base de datos de la variable independiente

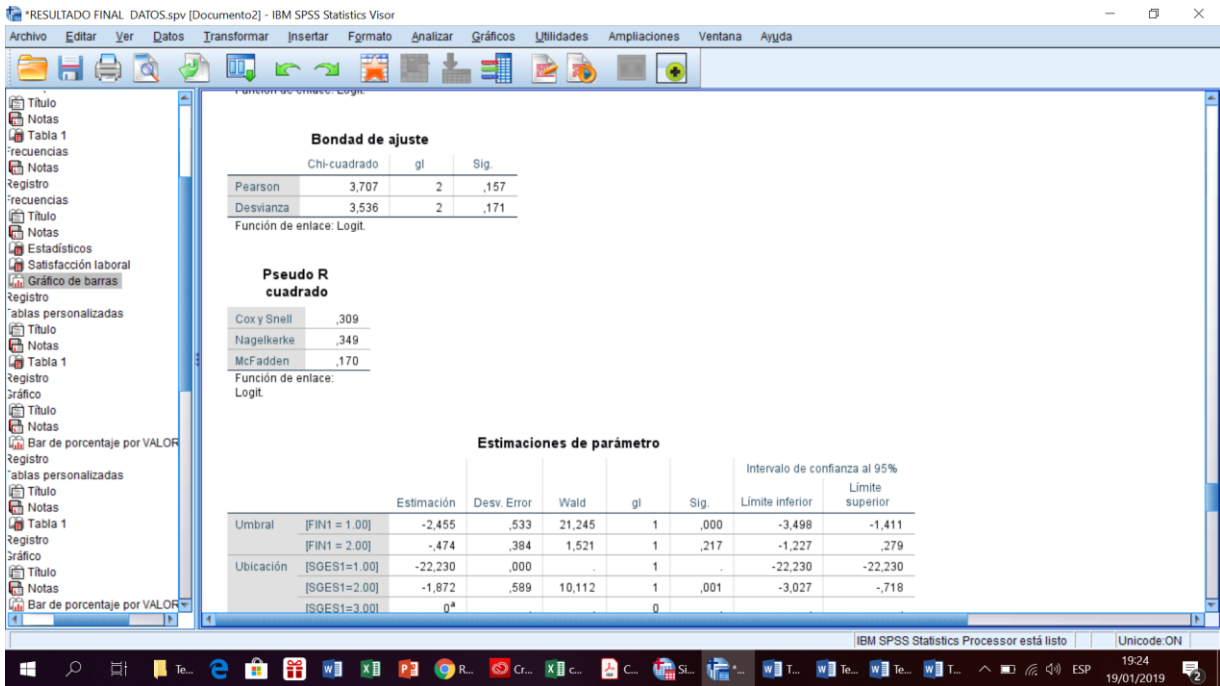
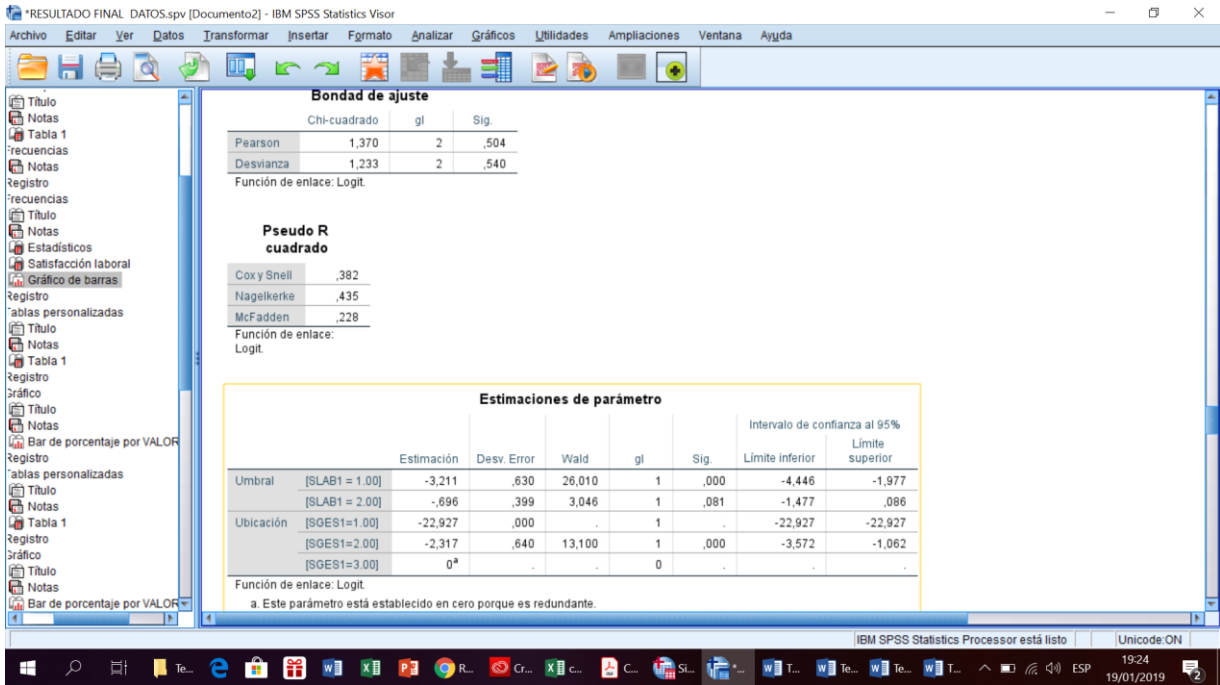
| VARIABLE (V1): SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------|----|----|----|----------|-------------|----|----|----|----------|----------|-----|-----|-----|----------|---------|-----|-----|-----|----------|-------|--|
| N° | SISTEMAS | | | | | ACTIVIDADES | | | | | PROCESOS | | | | | CALIDAD | | | | | Total | |
| | C1 | C2 | C3 | C4 | TOTAL D1 | C5 | C6 | C7 | C8 | TOTAL D2 | C9 | C10 | C11 | C12 | TOTAL D3 | C13 | C14 | C15 | C16 | TOTAL D4 | | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 61 | |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 61 | |
| 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 14 | 4 | 3 | 5 | 3 | 15 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 62 | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 71 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 66 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 64 | |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 64 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 64 | |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 65 | |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 75 | |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 80 | |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 80 | |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 75 | |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 75 | |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 69 | |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 72 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 60 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 60 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 60 | |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 74 | |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 75 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 46 | |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 69 | |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 78 | |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 79 | |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 72 | |
| 27 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 62 | |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 75 | |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 60 | |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 70 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 65 | |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 68 | |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 74 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 64 | |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 76 | |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 67 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 43 | |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 56 | |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 75 | |
| 40 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 53 | |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 64 | |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 76 | |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 77 | |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 70 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 77 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 68 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 73 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 72 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 77 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 72 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 62 |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 73 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 62 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|---|----|-----|
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 100 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 59 | 113 | | | |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 61 | 118 | | | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 56 | 97 | | | | |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 60 | 113 | | | |
| 49 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 35 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 36 | 71 | | | |
| 50 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 55 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 58 | 113 | | | |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 55 | 105 | | | | |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 51 | 98 | | | |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 53 | 107 | | | |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 | 90 | | | | |

Anexo 10: Evidencia del procesamiento estadístico





Anexo 11: Constancia de registro del título



Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, LIMA 2018”

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. TAPIA ARBI PEDRO HENRY

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 05 de diciembre de 2018

.....
Dra. Isabel Menacho Vargas
Jefa de Investigación




ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Abner Chávez Leandro, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018" del estudiante: Pedro Henry Tapia Arbi; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 14% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, 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, 19 de Enero del 2019




Abner Chávez Leandro
DNI: 22469265

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1066095067&u=1058014365&s=1

feedback studio Pedro Henry Tapia Arbi Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del person. -- /0

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Pedro Henry Tapia Arbi

ASESOR:

Página: 1 de 71 Número de palabras: 20145 Text-only Report High Resolution Activado

Windows taskbar: Google C... Feedback Studio... Documento 1 Word 09:33 20/01/2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

TAPIA ARBI PEDRO HENRY
D.N.I. : 42271693
Domicilio : AV. Guardia Civil s/dra. J
Teléfono : Fijo : Móvil : 968892286
E-mail : phenry.tapia@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

- Trabajo de Investigación de Pregrado
 Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
 Grado Título

Tesis de Post Grado

- Maestría Doctorado
Grado : M.AESTRÍA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TAPIA ARBI PEDRO HENRY

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, LIMA 2018

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 trabajo de investigación o tesis.
 No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 16/04/2019



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:

PEDRO HENRY TAPIA ARBI

INFORME TITULADO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29 DE ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN