



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto
Nacional de Estadística e Informática, Huánuco - 2018**

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

AUTOR:

Br. Coz Ventura, Nally Jacquelin

ASESOR:

Dr. Justiniano Tucto, Ageleo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Mancilla Chamorro, Ivan Teodoro
Presidente

Mg. Cuestas Alpa, Olga Grudo
Secretario

Dr. Justiniano Tucto, Ageleo
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres forjadores incansables de mi conocimiento y ser, en especial a mi pequeño Nicolás y a mi hermana Vanessa por su apoyo incondicional.

La autora

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” por la valiosa oportunidad y la motivación oportuna para obtener el Grado Académico de Maestro

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo por sus valiosos conocimientos.

Al asesor, Dr. Justiniano Tucto, Ageleo, docente de investigación por su experiencia y guiarnos acertadamente en el proceso investigativo

A los funcionarios, directivos y trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco, por su apoyo y colaboración en la aplicación de los instrumentos para la toma de datos

La autora

PRESENTACIÓN

Señores del jurado, ante ustedes presento la tesis titulada: Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación o asociación entre las variables gestión de calidad y satisfacción laboral. Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación:

La autora

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	31
II MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, operacionalización	33
2.3 Población y muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	38
III RESULTADOS	
3.1 Presentación, descripción e interpretación de los resultados	39
3.2 Prueba de hipótesis	57
IV DISCUSIÓN	63
V CONCLUSIONES	65

VI RECOMENDACIONES	67
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	
ANEXO N° 01: Instrumentos	72
ANEXO N° 02: Validez de los instrumentos	76
ANEXO N° 03: Matriz de consistencia	94
ANEXO N° 04: Constancia que acredita la realización del estudio	96
ANEXO N° 05: Evidencias fotográficas	97

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión de calidad en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	39
Tabla 2. Planificación estratégica en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	40
Tabla 3. Liderazgo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	42
Tabla 4. Gestión de las personas en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.	43
Tabla 5. Gestión de los procesos en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	45
Tabla 6. Mejora continua en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	46
Tabla 7. Satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	48
Tabla 8. Satisfacción con el trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	49
Tabla 9. Satisfacción con la remuneración en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	51
Tabla 10. Satisfacción con el reconocimiento en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	52
Tabla 11. Satisfacción con las condiciones de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	54
Tabla 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gestión de calidad en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	39
Gráfico 2. Planificación estratégica en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	41
Gráfico 3. Liderazgo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	42
Gráfico 4. Gestión de las personas en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.	44
Gráfico 5. Gestión de los procesos en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	45
Gráfico 6. Mejora continua en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	47
Gráfico 7. Satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	48
Gráfico 8. Satisfacción con el trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	49
Gráfico 9. Satisfacción con la remuneración en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	51
Gráfico 10. Satisfacción con el reconocimiento en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	53
Gráfico 11. Satisfacción con las condiciones de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	54
Gráfico 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018	56

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, cuyo objetivo general es establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.

El presente estudio es no experimental, el diseño es correlacional-transversal. En la presente investigación la población estuvo integrada todos los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, que en total suman 40. La muestra estuvo conformada por 26 trabajadores; el muestreo no probabilístico por conveniencia y. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios uno que midieron a cada una de las variables, los que fueron validados por expertos y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach cuyos valores son de 0.737 y 0.792 para la gestión de calidad y satisfacción laboral respectivamente.

Los resultados de la presente investigación indican la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.654, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo la gestión de calidad se considera buena pero existe un gran porcentaje que dice que es regular y mala y los trabajadores de dicha institución se encuentran poco satisfechos

PALABRAS CLAVES: Gestión de calidad, satisfacción laboral, gestión de personas, gestión de procesos, satisfacción con el trabajo.

ABSTRACT

This research entitled: Quality management and job satisfaction in the National Institute of Statistics and Informatics, Huánuco-2018, whose general objective is to establish the relationship between quality management and job satisfaction in the National Institute of Statistics and Information, Huánuco -2018.

The present study is non-experimental, the design is cross-correlational. In the present investigation the population was integrated all the workers of the National Institute of Statistics and Informatics, Huánuco-2018, which in total add up to 40. The sample consisted of 26 workers; non-probabilistic sampling for convenience and. The technique used was the survey and as instruments we have two questionnaires, one that measured each of the variables, which were validated by experts and the reliability was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient, whose values are 0.737 and 0.792 for the management of quality and job satisfaction respectively..

The results of this research indicate quality management and job satisfaction in the National Institute of Statistics and Informatics, Huánuco-2018, is significantly related, since in the hypothesis test the correlation coefficient found has a value of 0.654, and the p-value equal to zero is less than the estimated error (0.01), then the research hypothesis is accepted. Similarly, quality management is considered good but there is a large percentage that says it is fair and poor and the workers of that institution are not very satisfied.

KEYWORDS: Quality management, job satisfaction, people management, process management, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En este milenio de cambios acelerados en una sociedad del conocimiento, frente al mundo globalizado y altamente competitivo, existen nuevos desafíos y retos que las organizaciones tienen que enfrentar. Es por ello que todas las organizaciones están cambiando o han cambiado la manera de gestionar, direccionando sobre todo a una gestión de calidad que implica el reconocimiento de los procesos sobre todo de personas, de sus colaboradores denominados hoy en día capital humano.

La gestión inadecuada en todos los aspectos trae consigo el debilitamiento institucional sobre todo en la satisfacción de los colaboradores y de los usuarios que es consecuencia del primero, es decir, para que haya satisfacción del cliente o del usuario es necesario que los colaboradores estén satisfechos en la organización, puesto que estudios de investigación señalan que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral que tiene que ver con la productividad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En estos tiempos de adelantos tecnológicos y científicos acelerados dentro de un mundo globalizado y altamente competitivo es imprescindible que las organizaciones de servicio mejoren toda su gestión para así mejorar la satisfacción laboral para ello debe existir personal idóneo, capacitado que cada uno de ellos esté en el puesto o cargo que de acuerdo a sus conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos le corresponda

Podemos considerar y precisar que para que una institución de servicio cumpla con los objetivos y metas previstas es necesario la satisfacción laboral de todos los colaboradores puesto que dicha variable está comprendida como una agrupación de múltiples dimensiones que obedece a ciertas cualidades singulares del sujeto siendo estas las cualidades y especificaciones del servicio que presta y es entendida como una posición

y/o agregado de cualidades desplegadas respecto a las circunstancias de la labor.

Se observa que en muchas instituciones públicas no existe una adecuada gestión de calidad, que repercute directamente en la satisfacción de los colaboradores y por ende en el usuario, donde la imagen institucional se ve mellada y deteriorada ante la demanda de las exigencias de la ciudadanía de tener un servicio de calidad

Este hecho exige cada vez más una modernización de la gestión, que sea de calidad, que satisfaga a la ciudadanía sus expectativas y exigencias de ser atendidos de sus requerimientos

En la realidad materia de la investigación se observa que la gestión aún no es de calidad, puesto que falta una planificación estratégica, liderazgo transformacional, gestión adecuada de los procesos y de las personas, así como una mejora continua.

Ante este contexto se realiza la presente investigación que describe primeramente la gestión de calidad y la satisfacción laboral del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco y luego establecer la relación que existe entre dichas variables.

1.2. Trabajos previos

Internacionales:

Hernández y otros (2009). En su tesis titulada: Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio concluyen que las dimensiones que más satisfacen al personal son relación jefe-grupo-subordinado, bienestar subjetivo y competencia; los indicadores dentro de ellas son: relación del director general con los trabajadores (relación jefe-subordinado-grupo), dominio del trabajo a ejecutar por parte de los trabajadores (competencia), carga de trabajo, autorrealización en los resultados del trabajo, seguridad que siente de mantener su trabajo, compromiso con el trabajo (bienestar subjetivo).

Las dimensiones que menos satisfacen al personal (insatisfecho y muy insatisfecho) son estimulación, beneficio y condiciones de trabajo, los indicadores: estimulación moral a los trabajadores, salario que recibe acorde con el trabajo que desempeña, beneficios sociales que recibe, correspondencia del sistema de estimulación moral y material (estimulación); atención a los trabajadores en situaciones especiales (beneficio); disponibilidad de medios de trabajo y recursos necesarios para realizar su labor, disponibilidad de infomed, intranet, correo electrónico (condiciones de trabajo). El 83,9 % de los clínicos se encuentran entre muy satisfecho y satisfecho, y en los procesos quirúrgicos el 93,5 % refieren su satisfacción con el trabajo.

González, Sánchez y López (2010). En su tesis doctoral titulada: Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España, concluyen que Con estos antecedentes, el presente estudio se basa en la estrecha relación existente entre satisfacción del empleado, calidad del servicio y satisfacción del cliente. Una empresa hotelera no puede aspirar a niveles de calidad competitivos en servicio si su plantilla no se encuentra satisfecha y ello, a su vez, se convierte en un factor de éxito para la empresa. En definitiva, la satisfacción de los trabajadores constituye un componente esencial en la línea de éxito de las organizaciones hosteleras. Y es que las personas ya no son el activo más importante de la organización sino que son la organización misma.

Desde el punto de vista de la satisfacción general, la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo destacando positivamente la relación con los compañeros y con los superiores y la utilidad de la labor desarrollada, mientras que existe bastante margen de mejora en los aspectos de desarrollo de la carrera profesional a través de las posibilidades de ascenso y la remuneración. En cuanto a la relación entre satisfacción y los apartados de las distintas variables estudiadas, destacan la falta de significación estadística en cuanto al sexo, al departamento y al tipo de contrato y, en cambio, sí resulta significativa su

diferencia de medias, en las variables edad, estado civil y el salario. Por su parte en cuanto a la relación probabilística entre satisfacción y las distintas variables estudiadas que dimanan del modelo logit, resaltar la reducción en la probabilidad de encontrarse satisfecho ante un mayor número de estrellas del establecimiento y en el caso de que el empleado sea mujer y, por el contrario, el incremento en la probabilidad de satisfacción para la prestación de trabajo en turno de mañana.

Nacionales:

Padilla (2016). En su tesis “Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María”, concluye que existe relación moderada y significativa en las variables calidad de servicio y satisfacción laboral, puesto que el valor del coeficiente de correlación se ubica dentro del nivel moderado así como la significancia que es igual a cero, es menor que el error estimado.

Los estudios correlacionales son de gran relevancia puesto que establecen científicamente la mutua dependencia entre dos variables de estudio, en este caso el autor ha admitido esta relación entre la calidad del servicio que da una empresa y la satisfacción laboral del personal que en ella labora y ha establecido una relación positiva, aunque moderada, entre dichas variables. Definitivamente la calidad de un servicio depende directamente de las condiciones de satisfacción inherentes a los empleados de la organización que brinda los servicios en cuestión, de aquí es el lógico suponer, que si queremos mantener siempre un servicio de calidad, quienes están en la alta gerencia de las empresas u organizaciones deben explicar las acciones necesarias que garanticen la satisfacción completa de sus empleados, quien trabaja a gusto siempre logrará mejores resultados.

Lozano (2017), en su investigación denominada “Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público” aborda a las siguientes conclusiones: Se puede concluir que existe una relación directa y significativa entre las habilidades

gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público, del mismo modo existe una relación directa y significativa entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal y que también existe una relación directa y significativa entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal porque en todos los casos la significancia bilateral o de dos colas es menor que el error estimado, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

La relevancia de las conclusiones de este autor se manifiesta fundamentalmente en el hecho de que, a través de un minucioso proceso de correlación, demuestra una relación inmediata entre las habilidades de los gerentes de una empresa y la satisfacción laboral de sus empleados, hecho que se relaciona directamente con los propósitos de esta investigación.

Regional

Estela, K. (2016). La Gestión estratégica de marketing y la satisfacción al cliente de la tienda Movistar Real Plaza – Huánuco 2016, llega a la siguiente conclusión: Se determinó la influencia de la gestión estratégica de marketing en la satisfacción al cliente de la tienda Movistar Real Plaza Huánuco como se visualiza en el gráfico N° 027 con un porcentaje de 91.88% se demuestra que la Tienda Movistar Real Plaza Huánuco realiza gestión de marketing estratégica basada en la utilización de las funciones de análisis, planificación, ejecución y control, permitir el diseño y aplicación de un marketing más adecuado, orientando los esfuerzos de la empresa hacia la satisfacción de los consumidores o mercado objetivo y por ende de sus objetivos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de calidad

Se entiende a la “Gestión de la calidad” como a todas aquellas actividades, que se planifican y sistematizan, con la finalidad de proporcionar un marco adecuado de confianza para que cualquier servicio o producto que brinde una empresa u organización logre satisfacer los requisitos de calidad.

La gestión de la calidad debe tener en cuenta todos los aspectos que se encuentran relacionados con la calidad que finalmente debe tener el servicio o producto. Sobre este aspecto: “El concepto de calidad total del producto sugiere que la calidad ha de estar presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa. Para optimizar la creación de valor para el cliente, la empresa debe decidir anticipadamente qué calidad del producto planificar, lograr y transmitir al cliente”. (Camisón y otros, 2006, p.49)

La gestión de la calidad, debe verificar la existencia de los siguientes principios: (Camisón y otros, 2006)

- Enfoque al cliente: Si las empresas dependen de sus clientes, en consecuencia deben estar abocadas a satisfacer necesidades actuales e ideas que pueden surgir en el futuro. Toda empresa debe dedicarse al cumplimiento de lo que el cliente requiere y exigen y, aún más, debe buscar superar sus expectativas.
- Liderazgo: Para crear el medio físico en que los integrantes del personal puedan verse involucrados completamente en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la organización.
- Implicación del personal: el personal en general de toda la empresa, sin importar el nivel en el cual están ubicados, constituyen la esencia de la organización y su total implicación hace posible el uso de todas sus habilidades para beneficio de la empresa misma.
- Enfoque de proceso: todos los objetivos de la organización se harán cuando las acciones que se desarrollan y los recursos que se despliegan para tal efecto, son parte de un proceso y se manejan como parte de uno.

- Enfoque de sistema a la gestión: hace referencia que para la consecución de los objetivos empresariales, no solamente hace falta un proceso sino un conjunto de estos funcionando como un perfecto sistema de engranajes.
- Mejora continua: entendida como una meta que debe estar presente siempre en toda la organización.
- Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones: toda decisión que pretende hacer efectiva debe estar basada en un riguroso análisis de carácter lógico en un sentido de la información y los datos.
- Relación de mutuo beneficio con proveedores: se entiende como la habilidad que se despliega para comprender que tanto la empresa como su proveedor son organizaciones de beneficio mutuo, en este sentido el proveedor debe ser visto como un socio de la empresa.

Para buscar el aseguramiento de la calidad, durante los últimos años se han llenado de mucha popularidad las normas ISO 9000. Actualmente han adoptado la denominación de normas de “Gestión de la Calidad” con una norma certificable: la norma ISO 9001:2015.

Esta norma: ISO 9001 es un estándar de características internacionales que han sido planteadas y estructuradas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y que pueden ser aplicados a los Sistemas de Gestión de Calidad de toda organización ya sea pública o privada, y sin tener en cuenta su tamaño o la actividad a la cual se dedica.

La calidad total

La calidad total constituye el punto de partida para que una organización se involucre en un proceso de cambio donde es de suma importancia que el aspecto técnico de calidad se asocie a la satisfacción total del usuario. La calidad compromete a una serie de objetivos y de medidas que contribuyen a mejorar las relaciones entre la empresa y sus clientes a la vez que incrementan la motivación de los colaboradores de todos los niveles. El concepto de calidad total del producto sugiere que la calidad ha de estar

presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa. Para optimizar la creación de valor para el cliente, la empresa debe decidir anticipadamente qué calidad del producto planificar, lograr y transmitir al cliente. (Carr, 2013)

El objetivo primordial de la calidad total es la capacidad de responder sistemáticamente a la demanda de los clientes. No se trata de buscar ser perfectos, se trata de proporcionar a los clientes las respuestas a sus necesidades garantizando su satisfacción y el incremento de la productividad de toda la empresa.

La calidad total tiene tres elementos principales en su aplicación:

- Asegura la satisfacción de necesidades del cliente.
- Producir más y mejor con menos costo para dar un servicio a un precio competitivo.
- Todas las personas que laboran en la empresa son responsables de la calidad y de su control.

Sistemas de calidad

Se denomina sistema de calidad a la integración de responsabilidades, la estructura organizacional, los procedimientos, procesos así como a los recursos que se establecen para implementar la gestión de calidad. Por medio de estos sistemas, las empresas y organizaciones aseguran que la totalidad de los factores que afectan la calidad de los productos y de los servicios, se encuentren bajo control y puedan prevenir deficiencias de cualquier tipo. En consecuencia, las empresas y organizaciones actúan teniendo en cuenta principalmente los procesos para aumentar su eficiencia, buscando un beneficio añadido para las mismas empresas u organizaciones y también para sus clientes (Carr, 2013).

En los sistemas de calidad es común que se incluyan actividades orientadas a que se cumplan todos los requisitos de la calidad que se hayan establecido, esto se será posible a través del aseguramiento de la calidad, que se encuentra conformado por todas aquellas actividades planificadas e

implementadas dentro de dicho sistema y que se evidencian como actividades necesarias, para hacer evidente la confianza de que una organización o empresa cumple con los requisitos de calidad. En la actualidad, existen diversos modelos de aseguramiento de la calidad, cuyos requisitos están contenidos en las normas ISO 9000, en sus diferentes versiones, de acuerdo a la actividad de la empresa.

En un sistema de calidad, la inspección y el control constituyen actividades que proporcionan y generan confianza al cliente y que se soportan en los siguientes aspectos:

- Todo lo que se hace se encuentra controlado y documentado, a través del control de documentos y datos.
- Se realiza la comprobación y verificación de la aplicación de lo que se encuentra documentado, a través de auditorías de calidad.
- Aquello que se aplica tiene efectividad, mediante revisiones del sistema de calidad por parte de la dirección.
- Los productos que no se encuentran en las especificaciones, no llegan a los clientes, porque son controlados por el procedimiento de productos no conformes.
- Los conflictos y problemas no se repiten, ya que se cuenta con un programa de acciones que las previenen y corrigen.
 - Los cambios constituyen acciones de permanente aplicación, teniendo como base: contratos, compras, fabricación e instalación, servicio y documentos (Grant, 1991).

Cada vez que una organización pretende realizar un proyecto estratégico, la Alta Dirección tiene que comprometerse en su implementación, esto implica la dosificación de recursos, el aporte de conocimientos (know how), así como agilidad y seguridad en las decisiones más importantes.

Cuando pretendemos implementar un sistema que asegure la calidad se cuenta con pilares fundamentales, pero tres son de gran importancia: auditorías internas, efectivo control de documentos y datos, y fundamentalmente la verificación periódica del sistema de aseguramiento de calidad a cargo de los directivos.

En la mayoría de los casos, la alta dirección se encarga de hacer la proposición de la estrategia que guiará el trabajo del sistema de aseguramiento de la calidad y programará su revisión. Al mismo tiempo, se debe ensamblar un procedimiento sistemático y adecuado para asegurar la calidad durante el proceso de implementación y al finalizar la misma, ya que constituye un sistema de información gerencial y estratégico, del mismo modo se constituye como un canal de información para el personal que lo requiera para una mejor forma de tomar decisiones.

Generalmente, cuando se realiza la mentalización y luego la implementación del aseguramiento de la calidad, se conforma un equipo de trabajo principal, denominado comité de aseguramiento de la calidad. Este equipo de trabajo o círculo de la calidad tiene que ser elegido por la alta dirección y, de ser posible, formar parte de dicho equipo, ya que es el encargado de seleccionar a los demás grupos de trabajo y de llevar a cabo coordinaciones periódicas de sus actividades hasta que puedan desarrollar dichas coordinaciones por sí solos.

Las metas propuestas por la alta dirección o las gerencias de las organizaciones o empresas deben ser fácilmente identificables por aquellos que colaboran internamente con las mencionadas organizaciones y sobre todo a nivel de sus clientes; para lograr esto, se hace absolutamente necesario que dichas metas u objetivos empresariales sean precisadas de forma clara y libre de ambigüedades, que estén fijadas para un tiempo determinado ya que, al final éstas constituyen los indicadores o metas de calidad. Del mismo modo, es muy recomendable que la alta dirección se vea inmiscuida y comprometida directamente en el diseño y la puesta en marcha de un sistema que asegure la calidad y que éste sea visible y se traduzca en

acción, lógicamente esto implica poner en conocimiento de todo el personal de la organización de los detalles y cada una de las acciones que integran el sistema de calidad, de esta forma el personal conocer a su rol en la empresa y, lo más importante, tendrán conciencia de que ellos también forman parte del logro de los objetivos y el desarrollo de la empresa.

Como consecuencia de la dinámica de la cultura organizacional y debido a que las políticas de calidad tienen consecuencias directas en los diferentes niveles de la organización, y esto incluye principalmente a quienes conforman la clientela, se hace indispensable que la gerencia tome decisiones referentes a cómo lograr que todo el personal en sus diferentes niveles tomen conciencia de su implicancia dentro de la evolución de la empresa y que sin ellos, ninguna política ni planificación que busque la magnificencia y la calidad serán posibles. La gerencia y la alta dirección de toda empresa u organización, tiene la gran responsabilidad de determinar los roles fundamentales y el ámbito de responsabilidad que debe tener cada uno de los integrantes de su personal en todo nivel organizacional. Muchas veces, estos cambios son difíciles de determinar y de especificar de manera correcta y adecuada en función a los objetivos empresariales, por ello es recomendable solicitar los servicios de un especialista que ayude a optimizar estas decisiones (Storey, 2007).

1.3.2. Satisfacción laboral

Davis y Newstrom (2003) afirman que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones ya sean favorables o desfavorables con que los colaboradores perciben el cumplimiento de sus funciones

Palma (2004), en su estudio Escala clima laboral CL-SPC, refiere que la satisfacción laboral es la apreciación sobre todo lo relacionado con el ambiente laboral, que admite ser un diagnóstico que permite detectar las debilidades organizativas para poder prevenir y corregir oportunamente fortaleciendo así a la institución en base a su productividad.

La satisfacción del personal con su trabajo se relaciona directamente con tres actitudes, estas son:

- **Dedicación a su labor en la empresa**

Esta medida en que cada uno de los miembros del personal se compromete con su labor, invirtiendo tiempo y energía en cada una de sus acciones, considerando lo como parte fundamental en su vida. Sentir que cuenta con una labor que le da sentido a su existencia y es capaz de desarrollarlo de manera satisfactoria, evidenciando facetas y aspectos de gran importancia que se proyectan en su propia imagen.

Cuando el personal se dedica de manera íntegra a su labor, están convencidos de los conceptos de la ética laboral, anhelan la superación y son capaces de disfrutar de su participación en los procesos que impliquen tomar decisiones en la organización. Por lo tanto, en muy pocas oportunidades incurren en faltas como tardanzas o inasistencias y están predispuestos a cumplir con jornadas ex tensas comprometidos con un rendimiento óptimo.

- **Compromiso con la empresa**

Este aspecto está referido a la lealtad del personal para con la empresa. Se refiere a la forma y a la medida en que cada empleado es capaz de identificarse con la institución y con su deseo de participar de manera activa en la misma, se refiere también a la medida en que el empleado está dispuesto a seguir trabajando y perteneciendo a la empresa en el futuro. Todo esto se puede ver reflejado en una creencia firme de parte del personal en un anuncio de la empresa y los objetivos trazados, se refleja también en su predisposición a esforzarse en el logro de los mencionados objetivos y en su determinación de permanecer en la empresa.

Un empleado que tenga esta configuración casi siempre tienen experiencias satisfactorias en lo referente a la asistencia al trabajo, a su identificación con el espíritu empresarial y casi nunca cambia de centro

de labores, su experiencia laboral se ve reflejada en clientes fieles a la empresa, que son las fuentes de nuevos clientes y que, muchas veces, son los que pagan los precios más elevados.

- **Disposición emocional en el trabajo.**

Las actitudes de los empleados o los sentimientos que emergen de ellos en referencia a su trabajo con frecuencia son muy cambiantes, estos pueden sufrir cambios diversos en un solo día, en momentos tan cortos como las o de un instante a otro; todo ello conforman el estado de ánimo laboral. Se pueden vislumbrar y tener una descripción de ellos en lapsos temporales en los que pasan de actitudes negativas actitudes positivas, del mismo modo pueden pasar de estados de ánimo los débiles o muy poco intensos a estados de ánimo fuertes o muy intensos, si el personal tiene una actitud o ánimo muy positivo hacia su entorno laboral, es natural que demuestre energía, mucha actividad y gran entusiasmo. Demostrando de este modo una mejor atención en el servicio que se brindan la clientela, la disminución de las inasistencias y las tardanzas, un incremento en su actitud creativa y en la cooperación mutua con el resto del personal.

Fundamentos que dan origen a la satisfacción laboral.

El hecho de que el personal evidencie una satisfacción e identificación con su centro de labores no se relaciona únicamente, el nivel de sus salarios, sino principalmente de la importancia y la significación que el trabajador o colaborador le brinde a las acciones que realiza en su trabajo. La labor del trabajador puede constituirse como motivo de felicidad y de bienestar, o en todo caso cuando las condiciones así se configuren, pueden tornarse en el motivo de felicidad de incomodidad (Hernández y otros, 2009).

El bienestar y la satisfacción profesional del personal tiene estrecha dependencia con diversos factores: la congruencia o equilibrio como los valores particulares de cada persona, con su nivel de responsabilidad, con sus propias aspiraciones, entre otros factores.

La calidad de vida profesional está en relación directa con su efectividad, pues cuantas más satisfacciones le produzca, mejores resultados se harán evidentes en su desarrollo laboral.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que algunas personas buscan en su entorno laboral el reconocimiento de su entorno y su implicación en el mismo; otros buscan socializar se y también buscan estímulo, en este sentido la satisfacción laboral se trata de ayudar al trabajador a que consiga en su trabajo los niveles más altos para satisfacer sus aspiraciones y que tengan una mejor significancia.

Efectos que emanan de la satisfacción laboral

El mismo autor Hernández y otros (2009), afirma que el hecho de que el personal se encuentre contento y satisfecho con su centro de labores y con el trato y las relaciones que recibe, repercute de diversas formas en la persona, las consecuencias pueden relacionarse con su actitud ante la vida, como la actitud hacia los miembros de su familia y a su actitud frente a su propia persona, del mismo modo se reflejan en su salud corporal y en la prolongación de su existencia. Del mismo modo puede relacionarse de manera indirecta con su estabilidad mental o emocional, desplegando un rol importante como causal en las inasistencias y en los cambios de puestos de trabajo, de acuerdo a determinadas circunstancias puede influenciar en otras actitudes laborales frente a la empresa.

Los principales efectos que pueden observarse cuando no existe satisfacción laboral y que afectan a la organización son:

- Retraimiento
- Oposición a los cambios
- Carencia de iniciativa o creatividad
- Dejadería
- Accidentabilidad.
- Improductividad
- Resistencia a realizar trabajos en equipo

Robbins (2004), nos refiere que las causas y efectos de la satisfacción laboral pueden ser abordados de manera particular con cada trabajador o ser generalizados al nivel de toda la empresa. Existen particularidades individuales que tienen marcada influencia en el nivel de satisfacción laboral de los miembros del personal; los años de experiencia profesional y las expectativas laborales se configuran como dos importantes determinantes individuales en el nivel de satisfacción laboral.

Locke (1976), sostiene que la satisfacción laboral es comprendida como una situación emocional correcta e idónea, la misma que se manifiesta como el resultado de la percepción subjetiva en referencia a la experiencia laboral del empleado, es decir, no se refiere a una aptitud específica, sino al contrario se refiere a una aptitud genérica que surge como producto de diversas actitudes particulares que un empleador posee en referencia a su laborar y a los factores que se relacionan con el mismo. También buscó determinar y examinar las dimensiones propias de la Satisfacción Laboral, advirtiendo que se origina de una agrupación de factores relacionados al trabajo. Conclusión a la que llegó configurando un grupo de cualidades en donde las características de la labor misma y las particularidades de cada miembro del personal determinarán su respuesta hacia distintas facetas laborales. Estas características van a constituirse como las dimensiones y han sido clasificadas de la siguiente manera:

- **Satisfacción con el trabajo:** Esta dimensión complementa la atracción inherente a su labor, es decir oportunidades para conseguir el éxito, consideraciones laborales, promociones en el trabajo, capacitaciones, etc.
- **Satisfacción con el salario:** En la referencia a esta dimensión es necesario advertir el modelo de la forma en cómo el aspecto monetario es repartido (equidad). Las especulaciones referidas a esta investigación indican que las satisfacciones salariales tienen dependencia con la divergencia que existe por un lado, el valor que se asigna a las labores y su retribución económica, mientras que, de acuerdo a las teorías de

equidad, las personas hacen comparaciones entre lo que aportan de manera individual y los beneficios recibidos como los de los demás y reaccionan buscando eliminar desigualdades

- **Satisfacción con las promociones:** Esta dimensión se relacionan con todo aquello que se configure como una oportunidad para el fundamento de futuras promociones.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Esta dimensión está relacionada con todo aquello que signifique aprobación, gratitud con respecto a la ejecución de un trabajo o una misión; lógicamente, incluye también el aspecto crítico. De acuerdo a las investigaciones desarrolladas por Locke (1976), este es un aspecto que ha sido mayoritariamente mencionado como el origen de satisfacciones e insatisfacciones en el aspecto laboral.
- **Satisfacción con los beneficios:** En este caso se hacen referencia a diversos beneficios como es el caso de bonificaciones, aspectos pensionables, primas, vacaciones periódicas, seguros de salud, entre otros.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** se refiere a las condiciones en las cuales elabora cada miembro del personal; horarios flexibles, horarios de descanso, confortabilidad en los ambientes de trabajo, equipamiento, entre otros aspectos.
- **Satisfacción con la supervisión:** está referido a todo lo relacionado con las capacidades de orden técnico, desorden administrativo, del mismo modo a aquellas cualidades que hacen referencia a las relaciones interpersonales.
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** esta dimensión está referida a las habilidades y competencias empáticas de cada miembro del

personal, así como el nivel de compañerismo, de amistad y de apoyo que debe existir entre compañeros de trabajo.

- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** en esta dimensión es necesario resaltar las políticas de beneficios y salarios. Las entidades van a determinar en el entorno laboral el nivel correspondiente a la responsabilidad, la magnitud del trabajo, las oportunidades de ascenso, la magnitud de los aumentos y las condiciones laborales. En la práctica, la empresa tiene mejores oportunidades para controlar estos aspectos que el supervisor inmediato de cualquier trabajador, en este sentido es de la empresa de quien depende la modificación o modificaciones que se realicen para beneficiar a los trabajadores.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?

¿Cómo se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?

¿Cómo se relaciona la gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?

¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?

¿Cómo se relaciona la mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación tiene justificación teórica porque incorpora teorías actualizadas de la gestión de los servicios públicos de una municipalidad distrital y de la satisfacción de los usuarios que van a permitir conocer cómo están dichas variables investigadas.

Metodológicamente se justifica porque servirá como trabajos previos o antecedentes en otras investigaciones con otras muestras, espacio y tiempo y también los instrumentos elaborados podrá ser utilizados en otras investigaciones donde se investiguen las variables descritas para ello deben adaptarlas y contextualizarlas.

También tiene una utilidad práctica, puesto que conociendo la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios permitirá realizar las recomendaciones para la mejora de estas variables y de las dimensiones que tienen menor valoración.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

La gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Hipótesis específicas

La planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

El liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

La gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

La gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

La mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

1.7. Objetivos:

General:

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.

Específicos:

Determinar la relación entre la planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.

Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.

Determinar la relación entre la gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Determinar la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.

Determinar la relación entre la mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.

II. MÉTODO

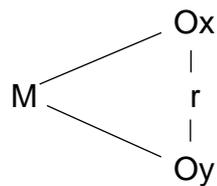
2.1. Diseño de investigación

El tipo de estudio por la finalidad y objetivo que se plantea, la presente investigación es no experimental en su variante correlacional, pues según Hernández y otros (2014), en este tipo de investigación no existe manipulación de variables y tiene como finalidad conocer el grado de

asociación o la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular.

El nivel de investigación acorde con el tipo de investigación también es correlacional.

El diseño es correlacional-transversal porque describirá las relaciones entre dos o más variables en un solo momento. El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión de calidad

Oy = Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión de calidad

Variable 2: Satisfacción laboral

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión de calidad	Se entiende a la gestión de la calidad como al conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, destinadas a proporcionar la confianza adecuada para que un producto o servicio consiga satisfacer los requisitos de calidad. (Camisón y otros, 2006)	La gestión de la calidad como al conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, el mismo que se midió mediante un cuestionario conformado por 20 ítems	Planificación estratégica	-Planificación anticipada -Planificación compartida	Ordinal
			Liderazgo	-Capacidad motivadora -Capacidad de convocatoria	
			Gestión de personas	-Selección o reclutamiento pertinente -Retención en base a la meritocracia	
			Gestión de procesos	-Procesos operativos -Procesos viables	
			Mejora continua	Capacitación permanente -Monitoreo oportuno de todas las actividades	
	Davis y Newstrom (2003) afirman en relación a la satisfacción laboral, que es un conjunto de	Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con	Satisfacción con el trabajo	-Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad -Satisfacción por la función que realiza	Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral	sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.	que los empleados ven su trabajo, el mismo que fue medido mediante un cuestionario conformado por 20 ítems	Satisfacción con la remuneración	-Salario justo y equitativo -Salarios altos de los funcionarios y directivos	
			Satisfacción con el reconocimiento	-Reconocimiento a la labor realizada -Reconocimiento es permanente	
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	-Ambiente de trabajo es apropiado -Imagen y mantenimiento de las oficinas	
			Satisfacción con los colegas de trabajo	-Relaciones interpersonales -Colaboración y ayuda mutua	

2.3. Población y muestra

Población

Según Hernández (2014) sostiene: “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para el enfoque cuantitativo, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, que en total suman 40.

CUADRO Nº 01: TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMÁTICA, HUÁNUCO- 2018

Total	Decreto Legislativo 276		CAS		Locación de Servicios	
	Nombrado	Contratado	Oficina	Proyectos	Permanentes	Temporal
40	3	1	8	10	5	13

Fuente: Planilla del INEI-2018

Elaboración: Propia

Muestra. La muestra es no probabilística y se consideró a todos los trabajadores menos a la plaza por cubrir por contrato en el D.L. 276 y a los trabajadores temporales en la modalidad de Locación de Servicios, que en total suman 26 trabajadores. Los sujetos de la muestra se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 02: MUESTRA DE TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, HUÁNUCO-2018

Total	Decreto Legislativo 276	CAS		Locación de Servicios
	Nombrado	Oficina	Proyectos	Permanentes
26	3	8	10	5

Fuente: Planilla del INEI-2018

Elaboración: Propia

Los criterios de inclusión para determinar la muestra fueron especialmente considerar a los trabajadores nombrados y los permanentes, así como los contratados por CAS que tengan continuidad y permanencia por lo menos de un año.

Los criterios de exclusión fueron no considerar a los trabajadores por la modalidad de locación de servicios temporales y al personal contratado por el D.L. 276, puesto que aún es una plaza por cubrir.

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

Técnicas:

Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta.

En la presente investigación se utilizó la encuesta

Instrumentos

Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para medir la gestión de calidad conformada por 20 ítems.
- Un cuestionario para medir satisfacción laboral conformada por 20 ítems.

Validez. La validez se realizó por juicio de expertos para ello se presentará una carpeta conformada por la petición respectiva para validación, la matriz de validación, los instrumentos de toma de datos y la matriz de consistencia.

Confiabilidad. Se realizará empleando el estadígrafo Alfa de Cronbach y para que sea confiable el instrumento dicho estadígrafo debe ser mayor o igual a 0.50 ($\alpha \geq 0.5$). Para ello se aplicó los instrumentos de toma de datos a una muestra piloto conformado por los usuarios que no pertenezcan a la muestra real de nuestra investigación. Los resultados de la confiabilidad se tienen el siguiente cuadro:

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión de calidad	0,737	20
Satisfacción laboral	0,792	20

Como el valor de Alfa de Cronbach en ambos casos es mayor que 0.7 entonces los instrumentos son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para emitir resultados concretos, válidos y fiables se hizo uso del método estadístico como medio para procesar los resultados. Los resultados son mostrados en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos para sistematizar de manera organizada el comportamiento de las frecuencias obtenidas; se hará uso de la estadística descriptiva, con la finalidad de establecer las medidas de tendencia central y de dispersión que nos permitió realizar la contrastación de las hipótesis, del mismo modo se hizo uso de la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

El análisis de los datos se llevó a cabo a través de los métodos estadísticos, organizando y recopilando los datos obtenidos a través de los cuestionarios, para este propósito se utilizó el programa informático SPSS versión 22.0.

Es necesario señalar que durante la realización de este estudio, en el momento en que se ha definido a la variable como una variable cualitativa; el estadístico no paramétrico que ha sido utilizado nos ha permitido proceder para contrastar, aceptar o rechazar todo el sistema de hipótesis.

2.6 Aspectos éticos

En la presente investigación se respetará la confidencialidad de los sujetos de la muestra, los datos asignados serán reales y no falseados, del mismo modo las citas y referencias serán redactadas de acuerdo a las normas APA (v. 6.0)

III. RESULTADOS

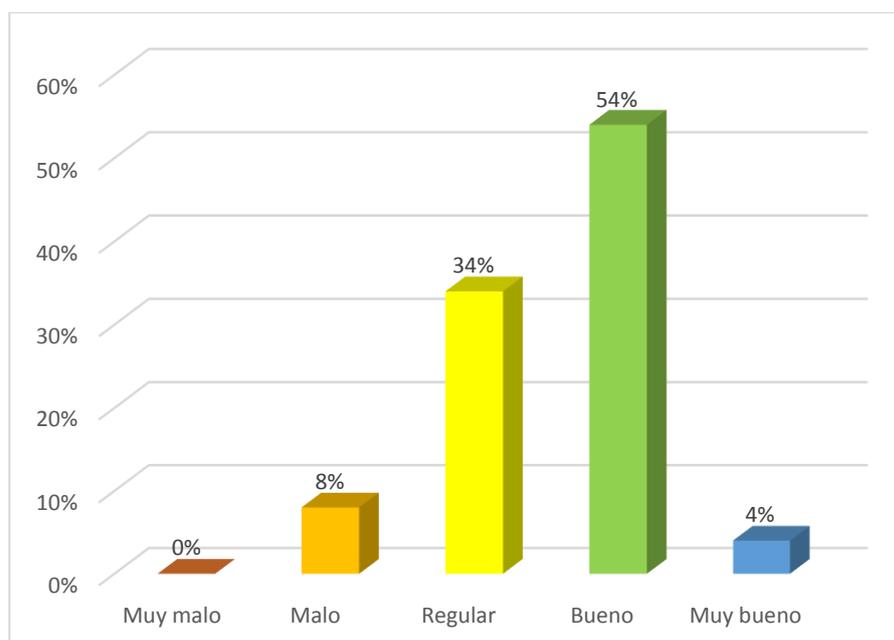
3.1. Presentación, descripción e interpretación de los resultados

Tabla 1. Gestión de calidad en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	2	8%
Regular	9	34%
Bueno	14	54%
Muy bueno	1	4%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Gráfico 1 Gestión de calidad en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 54 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018,

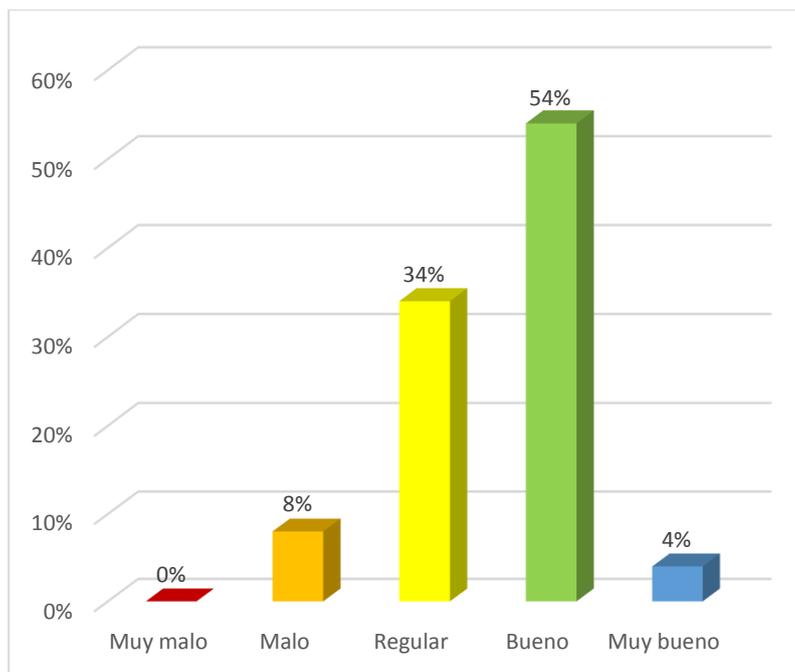
opinan que la gestión de calidad es buena, el 34%, opina que es regular y el 8% afirma que dicha gestión es mala o inadecuada, el 4% afirma que es muy buena y ninguno afirma que es muy mala. Lo que se indica que la mayoría de los trabajadores opina que la gestión de calidad en dicha organización es buena, sin embargo notamos que entre los que opinan que es regular y mala también se tiene un porcentaje considerable de casi la mitad de trabajadores. Estos resultados se deben porque casi siempre existe buena planificación estratégicas, se evidencia liderazgo, adecuada gestión de personas y de los procesos y también se propicia mejora continua en toda la institución y con todos los colaboradores.

Tabla 2. Planificación estratégica en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	2	8%
Regular	9	34%
Bueno	14	54%
Muy bueno	1	4%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Gráfico 2. Planificación estratégica en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 54 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que la planificación estratégica es buena, el 34%, opina que es regular y el 8% afirma que dicha planificación es mala o inadecuada, el 4% opina que es muy buena y ninguna afirma que es muy mala. Lo que se indica que la mayoría de los trabajadores opina que la planificación estratégica en dicha organización es buena, sin embargo notamos que entre los que opinan que es regular y mala también se tiene un porcentaje de trabajadores. Estos resultados se deben porque casi siempre existe en la institución una planificación anticipada, la planificación obedece a la misión y visión institucional, es participativa de todos los miembros de la institución sin distinción alguna y la planificación es prospectiva adelantándose a los cambios emergentes.

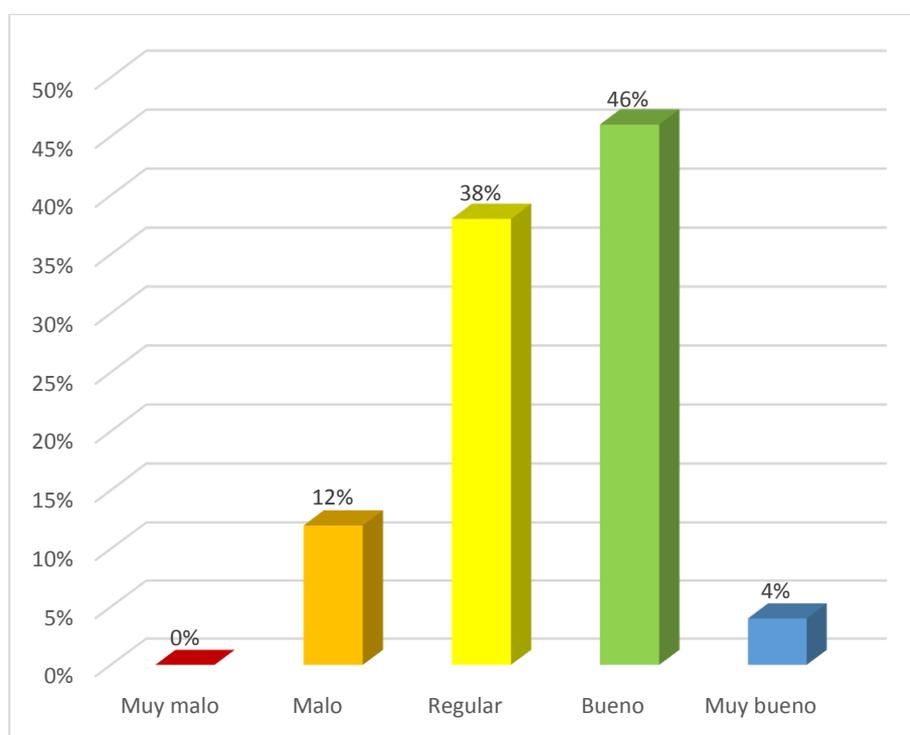
Tabla 3. Liderazgo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Muy malo	0	0%
Malo	3	12%
Regular	10	38%
Bueno	12	46%
Muy bueno	1	4%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Gráfico 3. Liderazgo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 46 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018,

opinan que el liderazgo es bueno o adecuado, el 38%, opina que es regular y el 12% afirma que dicha gestión es mala o inadecuada, el 4% opina que es muy bueno y ninguno opina que es muy mala. Lo que se indica que la mitad de los trabajadores opina el liderazgo en dicha organización es bueno o adecuado, sin embargo notamos que la mitad de trabajadores opinan que dicho liderazgo es regular y mala respectivamente. Estos resultados se deben porque no siempre existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad motivadora, ni capacidad de convocatoria, creativa, capacidad innovadora ni creativa, lo que indica que el liderazgo se debe reforzar más con charlas de expertos motivadores para que los trabajadores muestres características de innovación, personas que trasformen sus escalas de valores y puedan ser ejemplos de los demás que repercutirá en un buen desempeño laboral y por ende en su satisfacción como colaboradores.

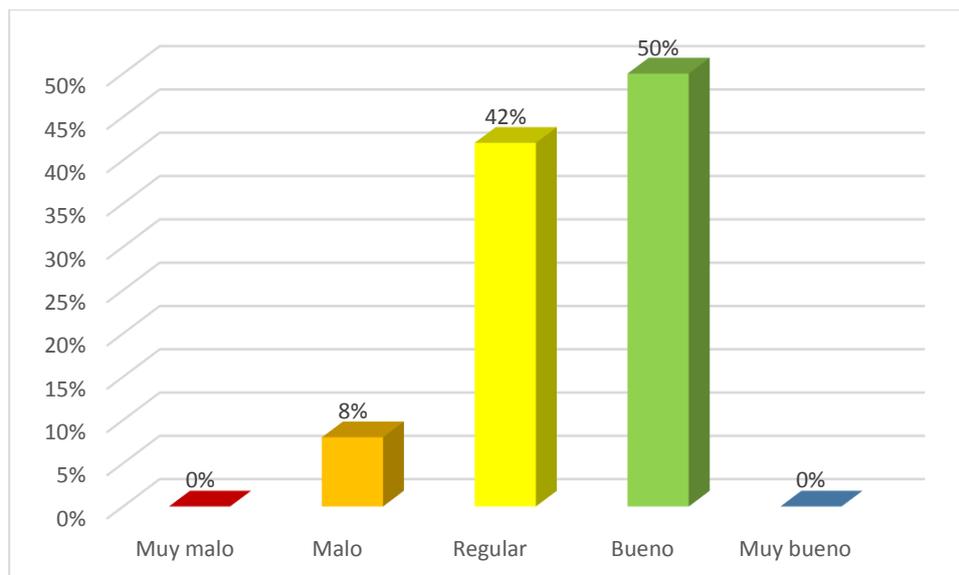
Tabla 4. Gestión de personas en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	2	8%
Regular	11	42%
Bueno	13	50%
Muy bueno	0	0%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018

Elaboración: La autora

Gráfico 4. Gestión de personas en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

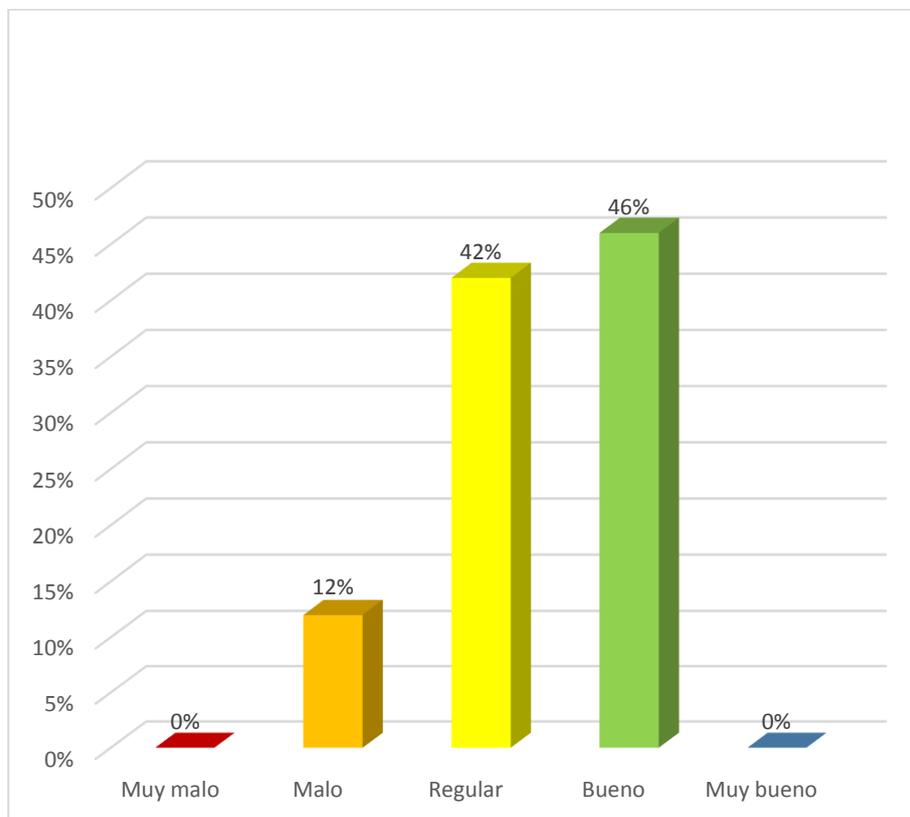
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 50 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que la gestión de personas es buena, el 42%, opina que es regular y el 8% afirma que dicha gestión es mala o inadecuada y ninguno opina que es muy buena ni muy mala. Lo que se indica que la mitad de los trabajadores opina la gestión de personas en dicha organización es buena o adecuada, sin embargo notamos que la mitad de trabajadores opinan que dicho liderazgo es regular y mala respectivamente. Estos resultados se deben porque no siempre la **selección o** reclutamiento de los colaboradores están de acuerdo a las necesidades institucionales, así mismo la selección o reclutamiento es justa y equitativa, la retención del capital humano en muchos casos no es prioridad en la institución, la promoción no es permanente y en algunos casos no se ajustan a los requerimientos institucionales.

Tabla 5. Gestión de procesos en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	3	12%
Regular	11	42%
Bueno	12	46%
Muy bueno	0	0%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Gráfico 5. Gestión de procesos en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

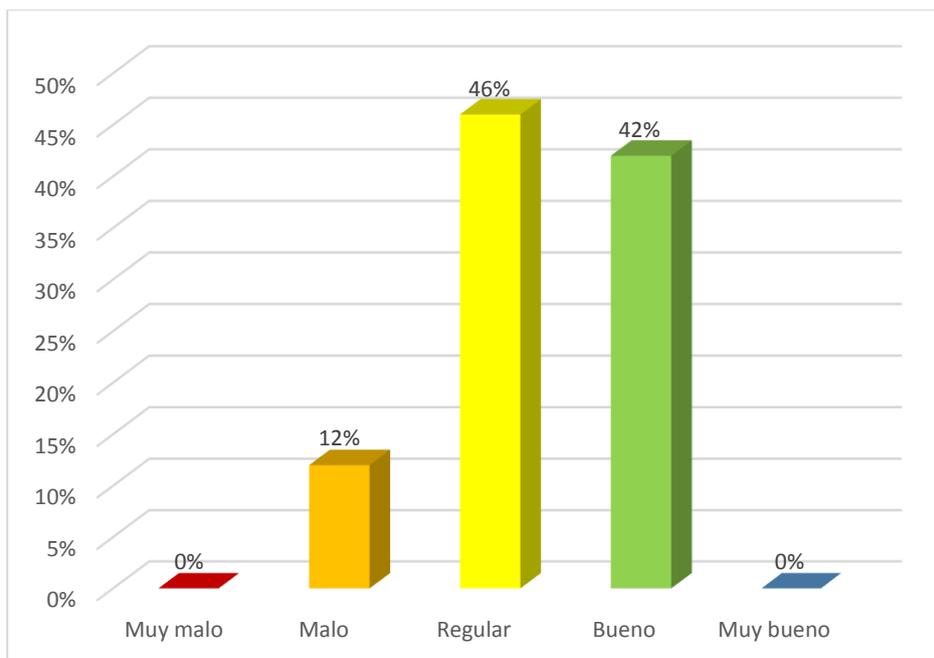
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 46 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que la gestión de procesos es buena, el 42%, opina que es regular y el 12% afirma que dicha gestión es mala o inadecuada y ninguno opina que es muy mala ni muy buena. Lo que se indica que la mayoría de los trabajadores opina que la gestión de procesos en dicha organización es buena, sin embargo notamos que entre los que opinan que es regular y mala son más de la mitad. Estos resultados se deben porque no siempre los procesos son continuos y permanentes, los procesos no son de conocimiento de todos los colaboradores de la institución, éstos muchas veces no se ajustan a la normatividad y a los cambios emergentes y también no se monitorean los procesos permanentemente.

Tabla 6. Mejora continua en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	3	12%
Regular	12	46%
Bueno	11	42%
Muy bueno	0	0%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Gráfico 6. Mejora continua en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 42 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que la mejora continua en dicha institución es regular, el 46%, opina que es buena y el 12% afirma que dicha gestión es mala o inadecuada y ninguno opina que es muy mala ni muy buena. Lo que se indica que la mayoría de los trabajadores opina que la mejora continua en dicha organización es regular, sin embargo. Estos resultados se deben porque pocas veces existe programas de capacitación a todo el personal de la institución, las capacitaciones no son permanentes y participan todo el personal sin ninguna discriminación, no existen pasantías entre trabajadores de las distintas sedes regionales tampoco existe monitoreo oportuno de todas las actividades con la finalidad de mejorar y cumplir con los objetivos institucionales

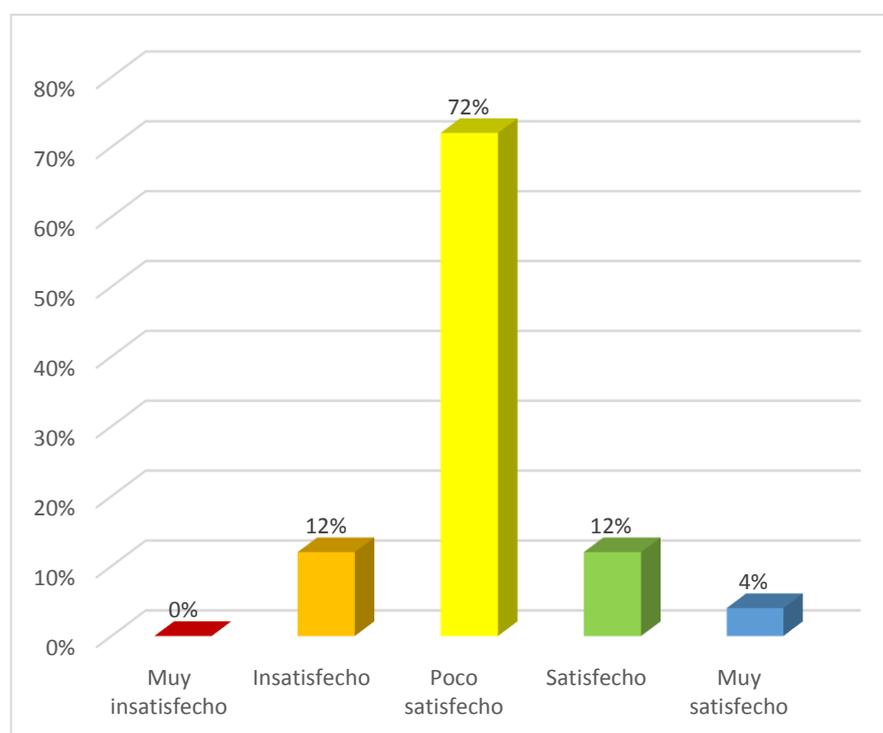
Tabla 7. Satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	3	12%
Poco satisfecho	19	72%
Satisfecho	3	12%
Muy satisfecho	1	4%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Gráfico 7. Satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 72 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018,

opinan que se sienten poco satisfechos en la institución, el 12%, opina que se sienten satisfechos e insatisfechos respectivamente, el 4% afirma que se sienten muy satisfechos y ninguno se siente muy insatisfecho. Lo que se indica que la mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos que sumados a los insatisfechos hacen un porcentaje muy considerable. Estos resultados se deben también porque los trabajadores se encuentran poco satisfechos con el trabajo que realizan, con sus remuneraciones con ciertas condiciones de trabajo, con los incentivos y reconocimientos y en algunos casos con sus colegas de trabajo.

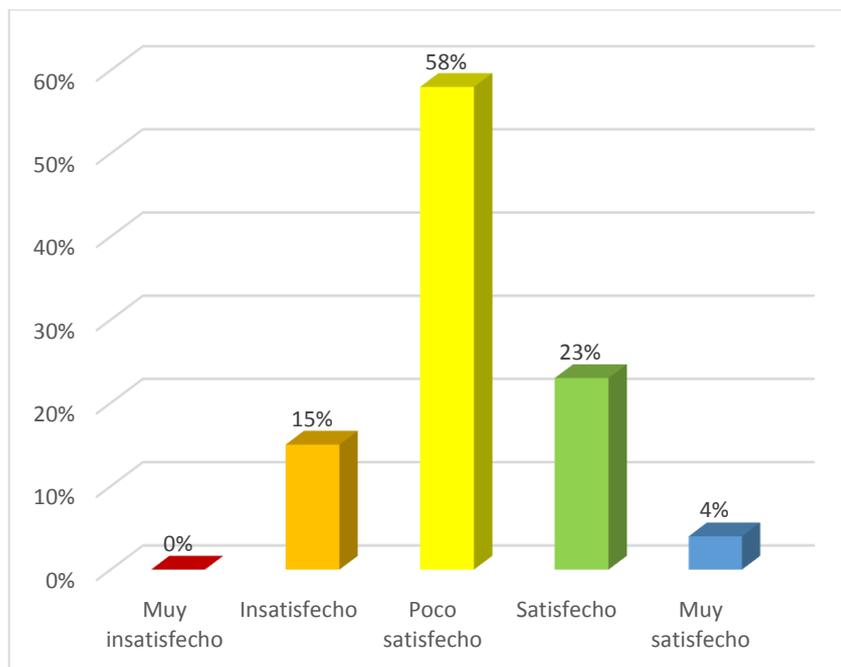
Tabla 8. Satisfacción con el trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	4	15%
Poco satisfecho	15	58%
Satisfecho	6	23%
Muy satisfecho	1	4%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018

Elaboración: La autora

Gráfico 8. Satisfacción con el trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

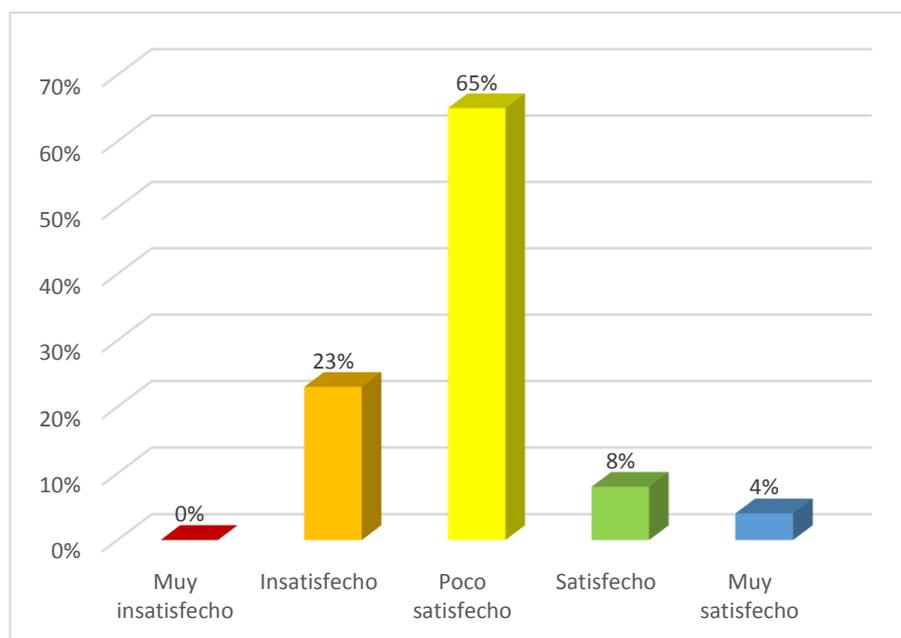
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 58 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que se sienten poco satisfechos con su trabajo en la institución, el 23%, opina que se sienten satisfechos, el 45% se sienten muy satisfechos y ninguno afirma que se sienten muy insatisfechos. Lo que se indica que la mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos que sumados a los insatisfechos hacen un porcentaje muy considerable. Estos resultados se deben porque los trabajadores se encuentran poco satisfechos en el puesto que les corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad, su productividad en el trabajo no les satisface plenamente, no están muy contentos con la función que realizan y están dispuestos a renunciar a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales

Tabla 9. Satisfacción la remuneración en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	6	23%
Poco satisfecho	17	65%
Satisfecho	2	8%
Muy satisfecho	1	4%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Gráfico 9. Satisfacción la remuneración en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 65 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que se sienten poco satisfechos en la remuneración que reciben, el 23%, opina que se sienten insatisfechos y el 8% afirma que se sienten

satisfechos con la remuneración que reciben, el 4%, muy satisfechos y ninguno se siente muy insatisfecho. Lo que se indica que una gran mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos e insatisfechos con la remuneración y solo un ínfimo porcentaje se encuentran satisfechos. Estos resultados se deben porque los trabajadores se consideran que el salario que recibe no es justo, la remuneración o salario no es equitativo con todos los trabajadores, consideran que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados, sienten que por la función que realiza debe ser mejor remunerado.

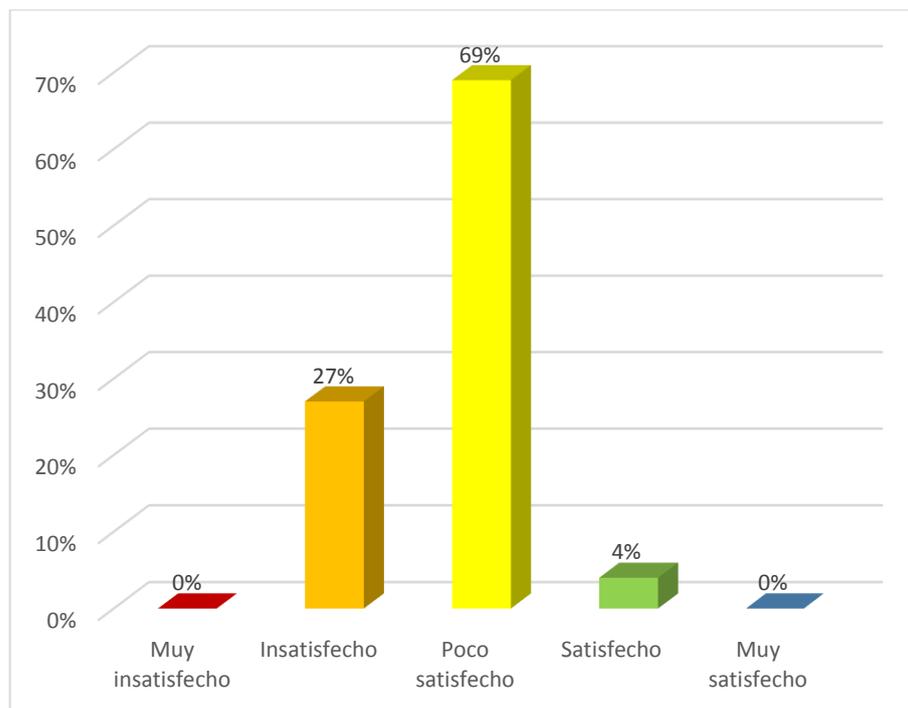
Tabla 10. Satisfacción con el reconocimiento en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	7	27%
Poco satisfecho	18	69%
Satisfecho	1	4%
Muy satisfecho	0	0%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018

Elaboración: La autora

Gráfico 10. Satisfacción con el reconocimiento en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 69 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que se sienten poco satisfechos con el reconocimiento que reciben, el 27%, opina que se sienten insatisfechos y el 4% afirma que se sienten satisfechos y ninguno se siente muy satisfechos no muy insatisfecho. Lo que se indica que la gran mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos e insatisfechos con el reconocimiento y estímulos que reciben. Estos resultados se deben también porque en la institución no existe reconocimiento por la labor que realiza, y si los hay no son permanentes, no existe un plan o programa de reconocimiento al esfuerzo de todos los trabajadores y éste no es justo ni equitativo.

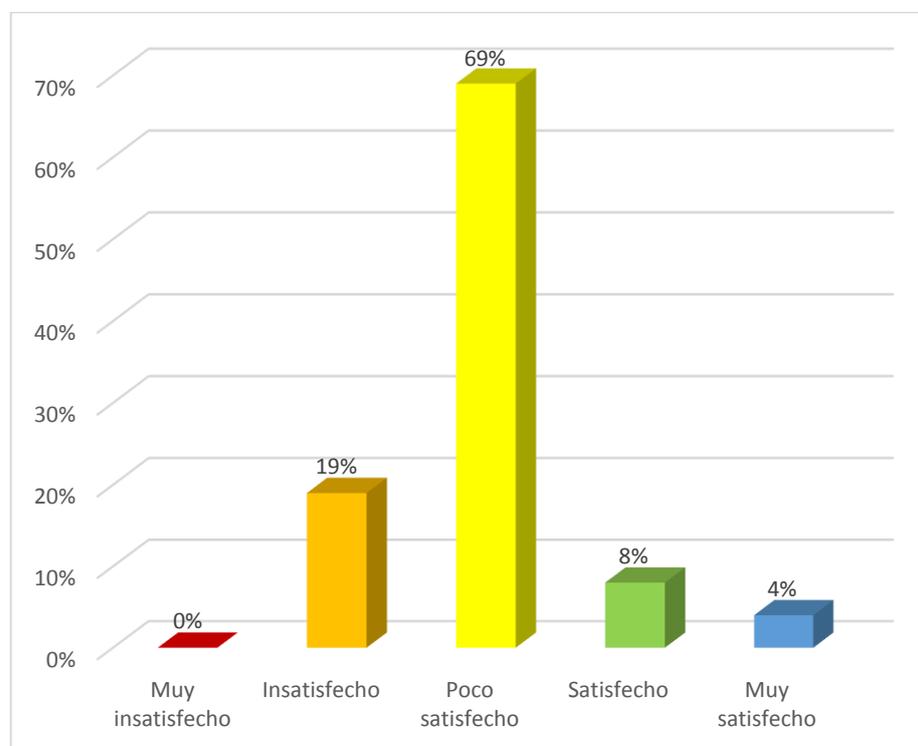
Tabla 11. Satisfacción las condiciones de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	5	19%
Poco satisfecho	18	69%
Satisfecho	2	8%
Muy satisfecho	1	4%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Gráfico 11. Satisfacción las condiciones de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 69 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que se sienten poco satisfechos con las condiciones de trabajo, el 19%, opina que se sienten insatisfechos y el 8% afirma que se sienten

satisfechos, el 4% muy satisfechos y ninguno se siente muy insatisfecho. Lo que se indica que la gran mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos e insatisfechos con las condiciones de trabajo. Estos resultados se deben porque los trabajadores manifiestan que el ambiente de su trabajo no es apropiado, no cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones, el mantenimiento de su oficina no es permanente, no existe también buena iluminación natural y ventilación cruzada en la oficinas.

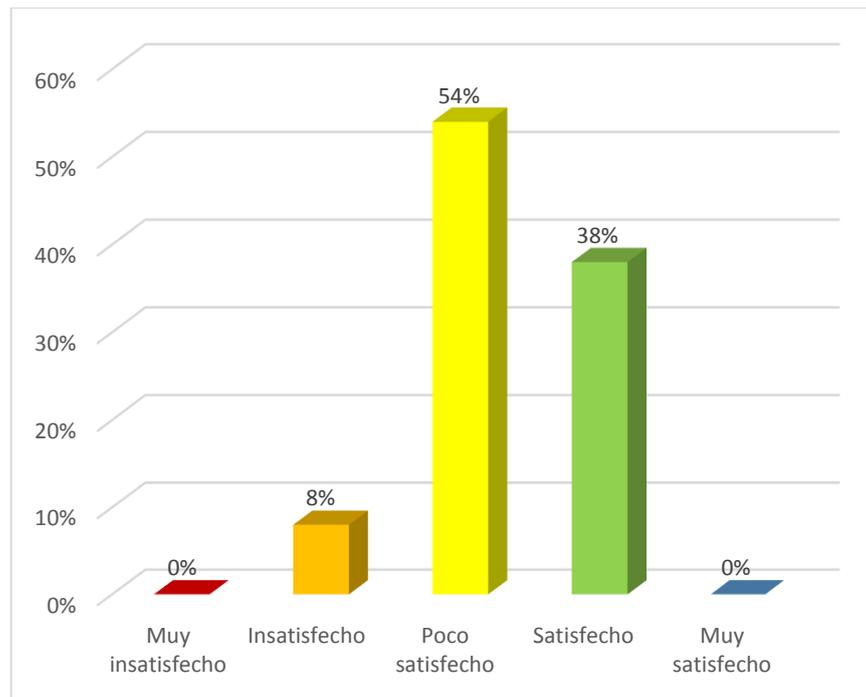
Tabla 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	8%
Poco satisfecho	14	54%
Satisfecho	10	38%
Muy satisfecho	0	0%
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018

Elaboración: La autora

Gráfico 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018



Fuente: Cuestionario aplicado en agosto del 2018
 Elaboración: La autora

Descripción:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 54 % de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, opinan que se sienten poco satisfechos con sus colegas de trabajo, el 38%, opina que se sienten satisfechos y el 8% afirma que se sienten insatisfechos y ninguno se siente muy satisfecho ni muy insatisfecho. Lo que se indica que la mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos que sumados a los insatisfechos hacen un porcentaje muy considerable. Estos resultados se deben también porque en muchos casos no existen buenas relaciones interpersonales en su institución, tampoco existe en algunos casos colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores donde la solidaridad y compañerismo no es permanente inclusive fuera de las oficinas.

3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis de acuerdo a las variables que son categóricas, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman, así mismo el procesamiento de datos se realizó utilizando el Programa SPSS, versión 23.0

Contrastación de la hipótesis general:

Ho: La gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, no se relaciona significativamente.

Hi: La gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Correlaciones

			GESTIÓN DE CALIDAD	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.654, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Contrastación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ho: La planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, no se relaciona significativamente.

Hi: La planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Correlaciones

			PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

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

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.611, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 2

Ho: El liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, no se relaciona significativamente.

Hi: El liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Correlaciones

			LIDERAZGO	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.658, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, el liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 3

Ho: La gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, no se relaciona significativamente.

Hi: La gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Correlaciones

			GESTIÓN DE PERSONAS	SATISFACCIÓN LABORAL

Rho de Spearman	GESTIÓN DE PERSONAS	Coeficiente de correlación	1,000	,442*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	26	26
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,442*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.442, y el p-valor igual a 0.24 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 4

Ho: La gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, no se relaciona significativamente.

Hi: La gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Correlaciones

	GESTIÓN DE PROCESOS	SATISFACCIÓN LABORAL
--	---------------------	----------------------

Rho de Spearman	GESTIÓN DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.651, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 5

Ho: La mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, no se relaciona significativamente.

Hi: La mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Correlaciones

	MEJORA CONTINUA	SATISFACCIÓN LABORAL
--	-----------------	----------------------

Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.690, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación indican la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.654, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo la gestión de calidad se considera buena pero existe un gran porcentaje que dice que es regular y mala y los trabajadores de dicha institución se encuentran poco satisfechos. Estos resultados y conclusiones de la presente investigación se relacionan con estudios anteriores o previos en algunos casos coincidentes plenamente y otros con coincidencias relativas como es el caso de: Hernández y otros (2009). En su tesis concluyen que las dimensiones que más satisfacen al personal son relación jefe-grupo-subordinado, bienestar subjetivo y competencia y las dimensiones que menos satisfacen al personal (insatisfecho y muy insatisfecho) son estimulación, beneficio y condiciones de trabajo; dichas conclusiones son coincidentes con los resultados de nuestra investigación donde la dimensión condiciones de trabajo es una de las más insatisfechas por parte de los trabajadores. Padilla (2016). En su tesis concluye que existe relación moderada y significativa en las variables calidad de servicio y satisfacción laboral, puesto que el valor del coeficiente de correlación se ubica dentro del nivel moderado así como la significancia que es igual a cero, es menor que el error estimado. Lozano (2016), en su investigación concluye que existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público, investigación que coincide plenamente con la presente investigación, puesto que consideramos que las habilidades gerenciales que es un componente de una gestión de calidad, se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco, así también existe relación significativa entre las dimensiones planificación estratégica, liderazgo, gestión de personas, gestión de procesos y mejora continua con la satisfacción laboral.

Consideramos también que siendo la gestión de calidad un conjunto de actividades, que se planificadas y sistematizadas, la finalidad de proporcionar un marco adecuado de confianza para que cualquier servicio o producto que brinde una empresa logre satisfacer los requisitos de calidad, tiene que relacionarse indudablemente con la satisfacción laboral que viene a ser un conjunto de sentimientos y emociones ya sean favorables o desfavorables con que los colaboradores perciben el cumplimiento de sus funciones y tiene que ver con la apreciación sobre todo lo relacionado con el ambiente laboral, que admite ser un diagnóstico que permite detectar las debilidades organizativas para poder prevenir y corregir oportunamente fortaleciendo así a la institución en base a su productividad. Es por ello que a una gestión de calidad de toda organización tiene que devenir una satisfacción laboral y por ende un buen desempeño laboral de todos los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

- Se concluye que la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se

relaciona significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.654, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo la gestión de calidad se considera buena pero existe un gran porcentaje que dice que es regular y mala y los trabajadores de dicha institución se encuentran poco satisfechos.

- Se concluye que la planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.611, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación.
- Se concluye que el liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.658, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,05), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Se concluye que la gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.442, y el p-valor igual a 0.023 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Se concluye que la gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.651, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Se concluye que la mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente, puesto que el coeficiente de correlación

tiene un valor de 0.690, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a todos los trabajadores incluyendo funcionarios y directivos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco mejorar sustancialmente la gestión de calidad puesto que un gran porcentaje opina que está en una valoración de regular y mala a pesar que la mayoría afirma que es buena, para ello es necesario realizar programas de capacitación y motivaciones laborales con profesionales expertos en dichos temas.
- Del mismo modo es necesario que se refuerce por parte de los funcionarios y directivos el liderazgo, la gestión de personas y la gestión de los procesos que son dimensiones de la gestión de calidad que tienen menores valoraciones para ello es necesario realizar pasantías con instituciones similares que tengan experiencias exitosas en gestión de calidad.
- Es necesario también elevar la valoración de la satisfacción laboral, puesto que la mayoría de trabajadores manifiestan estar insatisfechos y poco satisfechos y muy pocos manifiestan estar satisfechos para ello es necesario implementar programas de incentivos y reconocimientos, ofertar mejores condiciones de trabajo y siempre gestionar mejores remuneraciones para todos los colaboradores y no solo para los funcionarios.
- Se recomienda a otros investigadores realizar la investigación con las variables indicadas en otros contextos con la finalidad de tener conocimiento sobre la importancia que es hoy en día una gestión de calidad y su repercusión o grado de dependencia que tienen con otras variables inherentes a los requerimientos y necesidades de los trabajadores de las organizaciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bedoya, L. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* (tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Camisón, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson Educación S. A.
- Carr, S.J. (2013). *Strategic planning in libraries: an analysis of a managerial function and its application to library and information work*. *Library Management*, 1992, v. 13, nº 5, p. 4-17
- Cronin, J. y Taylor. *SERVPEF vs. SERVQUAL: reconciling performance bases and perceptions minus expectations measurement of service quality*. *Journal of Marketing*, 58 (1994)
- Danvila, I. (2004). *La generación de capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales* (tesis doctoral inédita). Universidad de Complutense. España, Madrid.
- De La Fuente, A.; Ciccone, A. y Doménech, R. (2004): *La rentabilidad privada y social de la educación: un panorama y resultados para la UE*. Fundación Caixa Galicia.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel* (tesis de maestría inédita). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador.
- González, F.; Sánchez, S. y López, T. (2010). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España* (tesis doctoral). Universidad de Córdoba. Córdoba, España
- Grant, R. M. (1991). *Contemporary strategy analysis: concepts, techniques, applications*. Blackwell Publishers. Cambridge. USA.

- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, V. y otros (2009). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio* (tesis de maestría). Universidad de Matanzas, La Habana, Cuba
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States:Rand McNally College Ed.
- Laroche, M.; Merette, M. And Ruggeri, G.C. (1999). *On the concept and dimensions of human capital in a knowledge-based economy context. Canadian Public Policy*, 25(1), pp. 87-100.
- Lillo, A.; Ramón, A. y Sevilla, M. (2007). *El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico* (tesis de maestría inédita). Universidad de Alicante. Alicante, España.
- Lozano, C. (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Martín, C. (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas* (tesis doctoral inédita). Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Oliver, R. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Padilla, E. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María* (tesis de maestría inédita). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima: Manual.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. New York: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (2001). *Los sistemas de gestión de recursos humanos y la efectividad de las organizaciones*, Documento del Departamento de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Oviedo, Oviedo.
- Storey, J. (2007). *Human Resource Management: A Critical Text (3rd Ed.)*. London: Thomson.
- Westbrook, R. y Reilly, M. (1983). *Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction*. *Advances in Customer Research*, 256-261.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL INSTITUTO DE
NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA-2018**

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

I. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
1	Existe en la institución una planificación anticipada					
2	La planificación obedece a la misión y visión institucional					
3	La planificación es participativa de todos los miembros de la institución sin distinción alguna					
4	La planificación es prospectiva adelantándose a los cambios emergentes					
	LIDERAZGO					
5	Existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad motivadora					
6	Existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad de convocatoria					
7	Existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad creativa					
8	Existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad innovadora					
	GESTIÓN DE PERSONAS					
9	La selección o reclutamiento de los colaboradores están de acuerdo a las necesidades institucionales					
10	La selección o reclutamiento es justa y equitativa					
11	La retención del capital humano es prioridad en la institución					
12	La promoción es permanente y se ajustan a los requerimientos institucionales					
	GESTIÓN DE PROCESOS					
13	Los procesos son continuos y permanentes					

14	Los procesos es de conocimiento de todos los colaboradores de la institución					
15	Los procesos se ajustan a la normatividad y a los cambios emergentes					
16	Sed monitorean los procesos permanentemente					
	MEJORA CONTINUA					
17	Existe programas de capacitación a todo el personal de la institución					
18	Las capacitaciones son permanentes y participan todo el personal sin ninguna discriminación					
19	Existen pasantías entre trabajadores de las distintas sedes regionales					
20	Existe monitoreo oportuno de todas las actividades con la finalidad de mejorar y cumplir con los objetivos institucionales					
	TOTAL					

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL INSTITUTO DE
NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA-2018**

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO					
1	Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad					
2	Su productividad en el trabajo le satisface plenamente					
3	Se siente satisfecho(a) por la función que realiza					
4	Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales					
	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO					
5	Considera que el salario que recibe es justo					
6	El salario es equitativo con todos los trabajadores					
7	Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados					
8	Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado					
	SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO					
9	Existe reconocimiento por la labor que realiza					
10	El reconocimiento es permanente					
11	Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores					
12	El reconocimiento es justo equitativo					
	SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DEL TRABAJO					
13	El ambiente de su trabajo es apropiado					
14	Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones					
15	La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente					
16	Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en la oficinas					
	SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS					
17	Existe buenas relaciones interpersonales en su institución					

18	Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores					
19	Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo					
20	La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas					
	TOTAL					

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/D RECOMENDACIONES		
				Totamente de desacuerdo	En desacuerdo	Mi de acuerdo ni	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de calidad	Planificación	Planificación anticipada	Existe en la institución una planificación anticipada	✓		✓		✓		✓		
			La planificación obedece a la misión y visión institucional	✓		✓		✓		✓		
	Planificación compartida	La planificación es participativa de todos los miembros de la institución sin distinción alguna	✓		✓		✓		✓		✓	
		La planificación es prospectiva adelantándose a los cambios emergentes	✓		✓		✓		✓		✓	
Liderazgo	Capacidad motivadora	Existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad motivadora	✓		✓		✓		✓		✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	Cargo de acorde a la especialidad	Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Su productividad en el trabajo le satisface plenamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción con el puesto y tareas	Se siente satisfecho(a) por la función que realiza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Salario de acuerdo a la productividad	Considera que el salario que recibe es justo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				Totalmente de desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo				

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	NI de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	Cargo de acorde a la especialidad	Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad							X	X	X	X			
			Su productividad en el trabajo le satisface plenamente								X	X	X	X		
	Satisfacción con el puesto y tareas	Satisfacción con el puesto y tareas	Se siente satisfecho(a) por la función que realiza							X	X	X	X			
			Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales								X	X	X	X		
		Salario de acuerdo a la productividad	Considera que el salario que recibe es justo							X	X	X	X			

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018

AUTOR: Coz Ventura, Nally Jaacquelin

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018? ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?</p>	<p>Hipótesis general: La gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p> <p>Hipótesis específicas -La planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente. -El liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.</p> <p>Objetivos Específicos: -Determinar la relación entre la planificación estratégica y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018. -Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.</p>	<p>O₁: GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Planificación estratégica</p> <p>Liderazgo</p> <p>Gestión de personas</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Mejora continua</p>	<p>-Planificación anticipada -Planificación compartida</p> <p>-Capacidad motivadora -Capacidad de convocatoria</p> <p>-Selección o reclutamiento pertinente -Retención en base a la meritocracia</p> <p>-Procesos operativos -Procesos viables</p> <p>-Capacitación permanente -Monitoreo oportuno de todas las actividades</p>	<p>Método: Cuantitativo Tipo de investigación: -Descriptiva correlacional causal Diseño de investigación: - No experimental - Corte trasversal Población: Estuvo integrada todos los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, que en total suman 40. Muestra: La muestra es no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 26 trabajadores Técnicas:</p>

<p>¿Cómo se relaciona la gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018?</p>	<p>-La gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p> <p>-La gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p> <p>-La mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p>	<p>-Determinar la relación entre La gestión de personas y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática.</p> <p>-Determinar la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.</p> <p>-Determinar la relación entre la mejora continua y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco-2018.</p>	<p>O₂: SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Satisfacción con el trabajo</p>	<p>-Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad -Satisfacción por la función que realiza</p>	<p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>- Cuestionario para medir la gestión de calidad conformado por 20 ítems</p> <p>- Cuestionario para medir la satisfacción laboral conformada también por 20 ítems.</p>
<p>Satisfacción con la remuneración</p>	<p>-Salario justo y equitativo -Salarios diferenciados</p>					
<p>Satisfacción con el reconocimiento</p>	<p>-Reconocimiento a la labor realizada que realiza -Reconocimiento es permanente</p>					
<p>Satisfacción con las condiciones de trabajo</p>	<p>-Ambiente de trabajo es apropiado -Imagen y mantenimiento de las oficinas</p>					
<p>Satisfacción con los colegas de trabajo</p>	<p>-Relaciones interpersonales -Colaboración y ayuda mutua</p>					

ANEXO N° 04



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Instituto Nacional de
Estadística e Informática



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Huánuco, 13 de Setiembre del 2018

OFICIO N° 1200 - 2018-INEI/ODEI-Huánuco

Señorita:

NALLY JACQUELIN COZ VENTURA

Asunto: Autorización de aplicación de cuestionario

Tengo el agrado de dirigirme a usted cordialmente y a la vez informar la autorización en nuestras instalaciones para la aplicación del cuestionario para el proyecto de Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", mención "Gestión Pública" solicitada por su persona, dirigida al personal de la oficina.

Lo que informo para los fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,




Lic. Pablo Guerra Montoya
Director Departamental
Oficina Departamental de
Estadística e Informática
de Huánuco

ANEXO N° 05: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



