



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en
una municipalidad distrital de Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pedraza Díaz, Eduardo Rennie (ORCID: 0000-0002-0702-5476)

ASESOR:

Dr. Alarcón Díaz, Mitchell Alberto (ORCID: 0000-0003-0027-5701)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Al todopoderoso por su bendición y guía, a mi prometida y a mis padres por su amor y apoyo.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a los docentes que guiaron mi andar en sus aulas hasta llegar a la meta.

mi familia por ser parte de mi vida y llenarla con su amor y alegría.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **PEDRAZA DÍAZ, EDUARDO RENNIE**

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

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima

Fecha: 22 de agosto de 2020

Hora: 6:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Dra. Noemi Mendoza Retamozo

SECRETARIO:

Mg. Jannet Flórez Ibarra

VOCAL:

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR UNANIMIDAD

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

-
-
-

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-
-
-

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

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Eduardo Rennie Pedraza Díaz, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado "Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima", presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio del 2020



Eduardo Rennie Pedraza Díaz

DNI N° 09536801

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. Introducción	1
II. Método	7
2.1 Tipo y diseño de investigación	7
2.2 Operacionalización de las variables.....	8
2.3 Población, muestra y muestreo	8
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	9
2.5. Procedimiento	11
2.6. Método de exploración de datos	11
2.7. Aspectos éticas.....	11
III. Resultados.....	12
IV. Discusión	20
V. Conclusiones	22
VI. Recomendaciones	23
Referencias	24
Anexos.....	32

Índice de tablas

Tabla 1. Número de trabajadores que conforman la población y muestra.	9
Tabla 2. Estadística de la variable V1: Sistema de gestión de calidad ISO 9001	10
Tabla 3. Estadística de la variable V2: Procedimiento administrativo.	10
Tabla 4. Validez del instrumento Sistema de Gestión de calidad ISO 9001	11
Tabla 5. Validez del instrumento Procedimiento administrativo	11
Tabla 6. Resultados de la V1	12
Tabla 7. Resultados de la V2.....	13
Tabla 8. Contrastación de hipótesis general	14
Tabla 9. Contrastación de hipótesis específica 1.....	15
Tabla 10. Contrastación de hipótesis específica 2.....	16
Tabla 11. Contrastación de hipótesis específica 3.....	17
Tabla 12. Contrastación de hipótesis específica 4.....	18
Tabla 13. Contrastación de hipótesis específica 5.....	19

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación	7
Figura 2: Resultados de primera variable (V1)	12
Figura 3: Resultados de la segunda variable (V2).....	13

Resumen

La presente investigación titulada Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima, tuvo como objetivo general definir la correlación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios que según Meneses y Rodríguez (2016) es un mecanismo continuo mediante el cual se formulan cuestionamientos con la intención de recoger información, basada en el tratamiento cuantitativo, dichos instrumentos fueron sometidos a las pruebas de confiabilidad y validez que determinaron que son aceptables para su aplicación. El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación es básica, el diseño es descriptivo correlacional no experimental. La población esta representada por 100 empleados de una municipalidad de lima, asimismo la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que fueron debidamente validados atravez del juicio de expertos y su confiabilidad a travez del estadístico de fiabilidad KR 20 y Alfa de cronbach. Se concluyó que existe evidencias suficientes para afirmar que existe relación entre el Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima según el estadístico Rho de Spearman ($P = ,014$ y $Rh0 = ,257$).

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad, procedimiento administrativo, municipalidad distrital.

Abstract

The present investigation entitled ISO 9001 quality management system and administrative procedure in a district municipality of Lima, had the general objective of defining the correlation of the ISO 9001 quality management system and the administrative procedure. The instruments that were used were questionnaires that according to Meneses and Rodriguez (2016) is a continuous mechanism through which questions are formulated with the intention of collecting information, based on the quantitative treatment, these instruments were subjected to the reliability and validity tests that determined that they are acceptable for your application. The method used was the hypothetical deductive one, the type of investigation is basic, the design is descriptive, not experimental, correlational. The population is represented by 100 employees of a municipality of Lima, also the sample was made up of 80 workers. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were the questionnaires that were duly validated through expert judgment and their reliability through the reliability statistic KR 20 and Cronbach's Alpha. It was concluded that there is sufficient evidence to affirm that there is a relationship between the ISO 9001 quality management system and the administrative procedure in a district municipality of Lima according to the Rho de Spearman statistic ($P = .014$ and $Rh0 = .257$).

Keywords: Quality management system, administrative procedure, district municipality