



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal
administrativo en un instituto de educación superior tecnológico
público del distrito de Abancay – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Palomino Guillen, Rosa Maria (ORCID: 0000-0003-0228-8311)

ASESOR:

Gonzales Samanez, Martin Abelardo (ORCID: 0000-0003-2669-180X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

Este trabajo se lo dedicó a mi madre Maximiliana, por ser mi fuerza importante y mi apoyo incondicional. A mi adorado padre Ciprian, que desde el cielo me protege e ilumina siempre, sé que este momento es tan especial para el como lo es para mí. A mi adorado hijo Kaled y mis hermanos Henry, Richard y Jhonatan, quienes me brindaron su apoyo moral, impulsándome a lograr esta meta de concluir la Maestría y a Dios por permitirme la dicha de vivir.

La autora

Agradecimiento:

A mi familia, mi asesor y mi revisor quienes con su apoyo y orientación me guiaron en todo el proceso de elaboración de este trabajo. Agradecer también al IESTPA por brindarme el acceso a la información necesaria, y por el apoyo brindado para concretar la presente tesis.

La autora

Presentación

Señores jurados, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay” – 2021, el cual tiene como objetivo principal, precisar el nivel de relación que existe entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral. El estudio realizado esta de acuerdo al cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo. Espero cumplir los requisitos establecidos para obtener el grado de Maestra previa aprobación.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Presentación	iv
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	8
III METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	15
3.3 Población y muestra	15
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV RESULTADOS.....	20
4.1 Presentación, descripción e interpretación de los resultados.....	20
4.2 Prueba de Hipótesis	32
V DISCUSIÓN.....	37
VI CONCLUSIONES	39
VII RECOMENDACIONES.....	41
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	43
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Gestión de Calidad en el “IESTPA” - 2021.</i>	20
<i>Tabla 2. Planificación estratégica el “IESTPA” - 2021.</i>	21
<i>Tabla 3. Liderazgo en el “IESTPA” - 2021.</i>	22
<i>Tabla 4. Gestión de personas en el “IESTPA” - 2021.</i>	23
<i>Tabla 5. Gestión de procesos en el “IESTPA” - 2021.</i>	24
<i>Tabla 6. Mejora continua en el “IESTPA” - 2021.</i>	25
<i>Tabla 7. Satisfacción Laboral en el “IESTPA” – 2021.</i>	26
<i>Tabla 8. Satisfacción con el trabajo en el “IESTPA” - 2021.</i>	27
<i>Tabla 9. Satisfacción de la Remuneración en el “IESTPA” – 2021.</i>	28
<i>Tabla 10. Satisfacción con el reconocimiento en el “IESTPA” – 2021.</i>	29
<i>Tabla 11. Satisfacción en las condiciones de trabajo en el “IESTPA” - 2021.</i>	30
<i>Tabla 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en el “IESTPA” – 2021.</i>	31

Índice de figuras

Gráfico 1. <i>Gestión de Calidad en el “IESTPA” - 2021.</i>	20
Gráfico 2. <i>Planificación estratégica en el “IESTPA” - 2021.</i>	21
Gráfico 3. <i>Liderazgo en el “IESTPA” - 2021.</i>	22
Gráfico 4. <i>Gestión de personas en el “IESTPA” - 2021.</i>	23
Gráfico 5. <i>Gestión de procesos en el “IESTPA” - 2021.</i>	24
Gráfico 6. <i>Mejora continua en el “IESTPA” - 2021.</i>	25
Gráfico 7. <i>Satisfacción Laboral en el “IESTPA” – 2021.</i>	26
Gráfico 8. <i>Satisfacción con el trabajo en el “IESTPA” - 2021.</i>	27
Gráfico 9. <i>Satisfacción de la Remuneración en el “IESTPA” – 2021.</i>	29
Gráfico 10. <i>Satisfacción con el reconocimiento en el “IESTPA” – 2021.</i>	30
Gráfico 11. <i>Satisfacción en las condiciones de trabajo en el “IESTPA” – 2021.</i>	31
Gráfico 12. <i>Satisfacción con los colegas de trabajo en el “IESTPA” - 2021.</i>	32

Resumen

El trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021”, cuyo objetivo general es el de establecer la relación entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral en el personal administrativo que labora en la institución educativa mencionada.

La investigación que se realizó es de estudio no experimental y de nivel correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, ya que no se busca cambios en las variables, se busca establecer la relación. La muestra que se utilizó para la investigación fue de 20 trabajadores administrativos, de un total de 40 trabajadores que involucra a las áreas de directivos, jerárquicos y administrativo.

La recopilación de datos se realizó mediante cuestionarios a los empleados administrativos por cada una de las dimensiones que comprende cada variable, con un total de 20 ítems, la estadística descriptiva es la comprobación que se realizará mediante la tabulación de los datos y posteriormente se efectuó un gráfico comparativo empleando el SPSS.

Palabras clave: gestión de calidad, satisfacción laboral, IESTP-Abancay.

Abstract

The research work entitled "Quality management and job satisfaction of administrative staff in a public technological higher education institute in the district of Abancay - 2021", whose general objective is to establish the relationship between the quality management variable and the satisfaction variable work in the administrative staff working in the aforementioned educational institution.

The research that was carried out is a non-experimental study and correlational level, under a quantitative approach, since changes are not sought in the variables, it seeks to establish the relationship. The sample used for the research was 20 administrative workers, out of a total of 40 workers that involves the managerial, hierarchical and administrative areas.

The data collection was carried out by means of questionnaires to the administrative employees for each of the dimensions that each variable comprises, with a total of 20 items, the descriptive statistics is the verification that will be carried out by means of the tabulation of the data and subsequently a comparative graph using SPSS.

Keywords: quality management, job satisfaction, IESTP-Abancay.

I INTRODUCCIÓN

La investigación trata de la “Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021”, el trabajo da como determinación a la investigación del ambiente laboral de todos los empleados administrativos (nombrados y/o contratados) y su participación en su desempeño laboral, ya que nos encontramos en un mundo globalizado y competitivo con muchos desafíos y retos que se debe afrontar.

La inadecuada gestión en los diferentes aspectos trae debilitamiento institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores y de los usuarios ya que se relaciona directamente con el cumplimiento de funciones que finalmente son nuestros objetivos que debemos cumplir.

En el contexto de los tiempos, se ha hecho evidente que se necesita una gestión muy eficaz en las diferentes entidades y áreas, que demuestre la efectividad de los servicios que se brindan a toda una comunidad educativa y público en general, una gestión inadecuada en diferentes aspectos ocasiona debilitamiento institucional en la satisfacción de los trabajadores y usuarios, es necesario que todo el personal estén satisfechos en la institución con su desempeño laboral que tiene que ver con el cumplimiento de los objetivos.

Este estudio responde a un objetivo general: Existe relación significativa entre la variable Gestión de calidad y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en el IESTP – Abancay 2021.

La variable N.º 1: “Gestión de Calidad”, con sus dimensiones: 1, 2, 3, 4 y 5.

La variable N.º 2: “Satisfacción laboral”, con sus dimensiones: 1, 2, 3, 4 y 5

El trabajo de investigación es de enfoque: cuantitativo, nivel: correlacional, diseño, no experimental – transversal.

El estudio se realizará al personal administrativo que se desempeña en el Instituto de Abancay, de los cuales están conformados por 20 personas, utilizamos la estadística descriptiva para poder obtener los datos de frecuencia y la prueba no

paramétrica de Spearman, y poder establecer relación entre las variables estudiadas.

Por la gran competencia existente, una institución deberá obtener logros, que se transformarán en una condición para ser bien vistos por la mayoría de toda la población, la satisfacción laboral y el factor humano seguirán siendo muy importante en el progreso del cambio necesario, para aceptar que las condiciones sean adecuadas y ocasionen el progreso de su capacidad para expresar las estrategias planteadas en su centro laboral, de manera que se pueda conducir mejor el logro de productos para tener aumento de calidad y de buen servicio a la sociedad educativa y a la comunidad en general.

Mientras existan relaciones apropiadas entre las circunstancias del puesto, salario, felicidad y equipo de trabajo permitirán el beneficio de un buen desempeño laboral, los trabajadores administrativos nombrados y contratados deberán alcanzar un alto autoestima de acuerdo al diseño de trabajo dentro de su campo laboral.

Carballo (2007) afirma: Demuestra que en el mercado de todas las actividades comerciales la satisfacción laboral que tienen los empleados han logrado transformarse en una prioridad en las instituciones, no podrán desarrollarse si no están bien en sus centros de labores. Esto se debe a que la satisfacción de los trabajadores se ha vuelto un ejemplo muy importante en el desempeño laboral de sus actividades (pág. 92).

De esta forma, la investigación se centra en las metas de la Gestión de Calidad con la complacencia en la satisfacción laboral con un nivel de vínculo entre las dos variables para conseguir un gran desarrollo ante la comunidad estudiantil, personal jerárquico, docentes y administrativos, con el único propósito de cumplir su misión y visión institucional para llegar a ser una institución licenciada, por lo cual damos a conocer la realidad problemática.

El Instituto de Abancay fue creado por R.M. N° 452-86-ED con fecha 23 de julio del año 1986, es un centro educativo de formación profesional técnico, donde se desarrolla las habilidades y valores de todos los estudiantes en el desarrollo de sus carreras técnicas profesionales de un inicio hasta el final, que ayudarán a contribuir en el gran desarrollo futuro local, regional y nacional.

En la actualidad el Instituto de Abancay está ubicado en la Av. circunvalación s/n Patibamba baja, está considerado como el instituto excelencia a nivel del departamento de Apurímac, cuenta con cuatro carreras profesionales de estudios, Programa de estudios Producción Agropecuaria, Programa de estudios Enfermería Técnica, Programa de estudios Computación e Informática y Programa de estudios Construcción Civil, está encaminado con un total de 40 personal entre jerárquicos, docentes y administrativos, con el único fin de brindar atención de calidad a toda una comunidad educativa.

La institución busca la calidad de enseñanza hacia todos los estudiantes y la responsabilidad del desempeño hacia las actividades laborales para optimizar la variable gestión de calidad que permitirá que la variable satisfacción laboral de cumplimiento de todos los procesos administrativos dentro de la Institución. Por esa misma razón el trabajo a realizarse se inclina a verificar cómo la institución y el servicio brindado repercutirán en la comodidad laboral de cada personal administrativo.

El factor humano y su satisfacción de desempeño laboral seguirán siendo determinantes en el desarrollo de la Institución y el cambio, por esa razón es necesario permitir que las condiciones sean adecuadas y puedan aportar mejor para el completo logro de las metas de la totalidad de productos.

La satisfacción laboral que muestran los trabajadores ha logrado transformarse en prioridad en las instituciones públicas y/o privadas, no podrán desarrollarse a niveles altos de competitividad, si las personas no están satisfechas en su centro de labor, la satisfacción de los empleados se ha transformado en un indicador principal e importante para su desempeño laboral dentro de las Instituciones.

Gestión de Calidad son todas las actividades que se planifican, sistematizan y que permiten a las instituciones la organización de planificar, actividades directas y de control para asegurar el cumplimiento, ejecución y desarrollo de la misión, los cuales son determinados a través de los indicadores para la mejora permanente de todos los procedimientos internos realizados dentro de una institución, teniendo en

cuenta una meta y/o objetivo muy primordial elevando la satisfacción laboral para el conjunto de usuarios, con realidades concretas.

La calidad de gestión a través de los años ha ido mejorando y generando cambios de acuerdo a la necesidad de cada Institución, donde la modernidad tecnológica ha dado un gran avance dentro de las entidades y las Instituciones, dándose a cumplir las leyes laborales en situaciones reales.

En la actualidad, la diferencia entre producto y el servicio, genera que el papel más importante lo tenga el usuario dando inicio a una organización eficaz de trámite, que estará orientado a una mejor gestión con el personal involucrado que pueda llevar adelante el progreso y el beneficio de toda una institución, mostrándose así la satisfacción laboral en el comportamiento de cada trabajador administrativo frente a su desempeño laboral que se refleja en su conducta emocional y otros, razón por la cual la Institución deberá exigir la mejor forma de motivación para tener muchos resultados positivos.

Mezclar la modernidad tecnológica y el potencial humano logrará el gran desarrollo importante de las instituciones. Si los trabajadores están bien con su trabajo se desenvolverán correctamente ante la demanda y exigencia del usuario, a esto se cumple la satisfacción laboral, si el trabajador no se encuentra bien con su trabajo él no podrá lograr resultados favorables para la institución y para la comunidad educativa, donde un buen líder debe considerar y dirigir el progreso de la entidad y del personal administrativo que labora dentro de la institución.

La satisfacción laboral se obtiene del progreso de cada ser humano, con la mezcla de la actualización tecnológica y la gran aptitud humana para poder desarrollar las 3 "E" EFICIENCIA, EFICACIA Y EVOLUCIÓN.

La gestión de calidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en situaciones internas y externas de la entidad se debe apoyar en la motivación, ética profesional, identidad y otros, por todo lo mencionado es importante la compenetración con la entidad y la satisfacción laboral de cada trabajador dentro del Instituto de Abancay para cumplir y tener buenos resultados.

Chiavenato (1992) afirma que todo el dinero reunido más la sistematización y/o tecnología, no es suficiente para que la institución se mantenga activa y

continúe, ya que en estos tiempos es importante la innovación y su capacidad. Se le da interés continuo al mejoramiento de las instituciones y se persiste en la mejora del cumplimiento laboral y efectividad de avances.

Según Normativa ISO 9001 Gestión de la Calidad nos explica todas las etapas y formas contextuales como son sus orígenes, momentos y aportes.

En lo mencionado se formula el problema general:

- ¿Cuál es la relación de gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021?

A continuación, se muestran los problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación de planificación estratégica y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021?
- ¿Cuál es la relación de liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021?
- ¿Cuál es la relación de gestión de personas y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021?
- ¿Cuál es la relación de gestión de procesos y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021?
- ¿Cuál es la relación de mejora continua y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021?

El trabajo a realizar nos mostrará cómo la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral, trascienden en el desempeño laboral, donde se muestra el éxito de las Instituciones donde de esta forma les permitirá el desarrollo a las instituciones del sector público y sector privado.

La insuficiencia de la gestión de calidad es permanentemente perjudicial en la satisfacción laboral en muchas instituciones orientadas a la atención de servicios de acuerdo a la magnitud de la entidad.

El trabajo de investigación nos orientará a comprender la relación y/o vínculo sobre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral. La relación de gestión de las funciones públicas y la satisfacción laboral de los usuarios permitirán

las recomendaciones para el progreso de las dos variables y sus respectivas dimensiones.

Buscaremos recomendaciones y estrategias para la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en su condición de nombrado y contratado del Instituto de Abancay – 2021, teniendo en consideración que se está realizando el trabajo de investigación a el “Instituto de Excelencia IDEX” a nivel de la Región Apurímac a partir del año 2019, es el Instituto Modelo a seguir a nivel de todas las instituciones Educativas Tecnológicas Públicas entre los 21 institutos tecnológicos que se encuentran bajo responsabilidad de la Dirección Regional de Apurímac (DREA).

También se debe indicar que es el instituto con más población estudiantil, y que cuenta con cuatro programas de estudios, y de la misma forma por ser la institución más grande de la región cuenta con personal jerárquico, docentes y personal administrativo en una totalidad de 40 personas entre nombrados y contratados.

Después de explicar a detalle la justificación del trabajo, se muestran los objetivos planteados, en primer lugar, el objetivo general:

- Determinar la relación que existe de gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021.

Los objetivos específicos son:

- Determinar la relación de planificación estratégica y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021.
- Determinar la relación de liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021.
- Determinar la relación de gestión de personas y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021.
- Determinar la relación de gestión de procesos y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021.
- Determinar la relación de mejora continua y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021.

En concordancia con ello, se muestra la hipótesis general:

- La gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021, se relaciona significativamente.

En seguida se muestran las hipótesis específicas:

- La planificación estratégica y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021, se relaciona significativamente.
- El liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021, se relaciona satisfactoriamente.
- La gestión de personas y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021, se relaciona satisfactoriamente.
- La gestión de procesos y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021, se relaciona satisfactoriamente.
- La mejora continua y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021, se relaciona satisfactoriamente.

II MARCO TEÓRICO

Existen estudios extranjeros precedentes;

Criado, Ignacio. (2016) concluye que un sujeto popular ha encontrado emprendimientos participativos orientadas a dirigir el desempeño del residente que aporta osadía innovadora para el trato público en lo que se asume las nuevas tecnologías, principalmente en el campo hispano, donde se indica que la gestión de la administración pública se encuentran en proceso de constante cambio uniforme en el cumplimiento y trascendencia de las tecnologías y sistematización dentro de las instituciones públicas, para lograr mayor avance en la negociación pública.

Xabier, G. L. (2015) afirma que la gran cantidad de los encuestados se llega a la conclusión que las reformas y el cambio constante de jefes empeoraban el bienestar de la satisfacción laboral y los salarios” (pág. 120).

Hernández, V. y otros (2009) concluyen que las dimensiones de satisfacción al personal jefe-grupo, bienestar y competencia; donde la estimulación a los trabajadores es el salario que perciben de acuerdo al trabajo desempeñado. La dimensión que satisface menos al personal es la estimulación, beneficio y condición de trabajo. El 83.9% del personal clínico están muy satisfechos y el personal de procesos quirúrgicos el 93.5% de la misma forma se encuentran satisfacción en el trabajo.

Gonzáles, F.; Sánchez, S. y López (2010) En su tesis doctoral concluye que la investigación realizada se basa en la satisfacción de los empleados y la cercanía de la relación en atención a la variable calidad de servicio y variable satisfacción del usuario de un hotelero de Córdoba-España donde no hay duda de que la satisfacción de los empleados es una parte importante del éxito de una organización hotelera. En cuanto a la satisfacción, gran cantidad de empleados están muy satisfechos con su labor de trabajo, enfatizando activamente las relaciones con colegas y jefes, y sus habilidades de promoción y espacio salarial han mejorado enormemente el desarrollo.

Nos muestran que en el Instituto la evaluación se llevó a cabo la incidencia de gestión realizada por parte del equipo directivo en las funciones

administrativas del Instituto Maestro Gabriel en Managua, con ello se llegó a las recomendaciones que, en el plan de gestión educativa, se debe tener en consideración el mantenimiento de los ambientes y deberán estar acondicionados para un efectivo desempeño Gómez, Anabe, Somoza, Dominga, Flores y Esteban (2019).

De la misma forma en el Perú, existen diversos investigadores que realizaron estudios similares:

Díaz (2018) En su trabajo de investigación nos brinda la mejor comprensión de la apreciación pública. Los empleados de buen carácter moral estarán satisfechos con los funcionarios públicos del INEI en el campo de gestión de calidad y se puede determinar la relación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de la información proporcionada en el ámbito de la gestión administrativa en el interior.

Ventura (2018) En su trabajo de investigación su propósito general es verificar la relación entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral. El método de investigación es no experimental y su diseño es transversal, la población fue integrado por todos los trabajadores de 40 personas. La muestra es de 26 trabajadores por conveniencia se utiliza un muestreo no probabilístico, la técnica utilizada es la encuesta, como herramienta existen dos cuestionarios, uno para medir cada variable, los que fueron verificados por expertos y utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach para la evaluación de la confiabilidad, se utiliza la variable de gestión de calidad y la variable satisfacción laboral de este coeficiente son 0.737 y 0.792 respectivamente. El resultado de este estudio nos señala que existe una correlación significativa, debido a que el valor del coeficiente de correlación encontrado en la prueba de hipótesis es 0,654, y el p-valor igual a 0 es menor que estime el error (0.01), finalmente se acepte la hipótesis de investigación.

Córdova (2020) En su tesis de investigación nos indica su equitativo crítico, de cronometrar la lista entre el pacto administrativo y el ministerio y dictaminar una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del empleo, mostrándose el resultado obtenido es significativo por la renta en un 0.000 (último al 0.05 unificado).

Fernanda (2015) En su tesis de investigación titulada nos ayuda a buscar una mejor comprensión de la apreciación de los funcionarios públicos por la gestión de la calidad, así como su comportamiento y valoración y desarrollo.

Paredes (2018) Su objetivo está determinado en mejorar el tratado educativo en Puno, logrando un mejor progreso en estudios del colegial haciendo que lo organizado se desarrolle con la mayoría y lo mejor de la Institución llegando a la teoría, que se implemente y proponga un software de estrategias planificadas de tratado basado en el argumento de las cinco disciplinas de Peter Senge entonces se logrará una mejor negociación educativa institucional.

También existe una investigación similar local:

Lucia & Jenny (2010) en su tesis de investigación se llega al juicio donde resultados afirma que la variable de calidad de servicio tiene un gran crédito en una mayoría de parte en la postura de la conducta del usuario.

En tiempos actuales las instituciones tienen como prioridad ser competitivas y prestigiosas, son los profesionales los que van a guiar a las instituciones hacia los logros planeados y organizados dándole una gran transcendencia a la Gestión de Calidad, con estrategias para encaminar la satisfacción laboral del personal administrativo.

Entre los años 1950 y 1980, se necesitaba ya separar los procesos en etapas donde se muestra dificultades y/o errores en su procedimiento. Se da inicio y origen a los primeros momentos de sistemas de calidad, donde se empieza a priorizar la calidad sin tener en consideración la cantidad y se da mayor énfasis a las personas, para lograr resultados exitosos con la administración del capital humano.

Gestión de calidad en la actualidad es un conjunto de varias acciones y evaluaciones para orientar a la mejora de los procesos dentro de una Institución, con el único fin de dar complacencia a la población en general y usuarios. La Gestión de calidad es un producto de planes internos y externos dónde va a influenciar la motivación, identidad, profesionalismo y compenetración de todo el personal administrativo con la institución, dónde es importante cuidar la satisfacción laboral y tener buenos resultados.

Camisón y otros, (2006) afirma: “El concepto de calidad total del producto indica que la calidad está presente en todas las fases del ciclo de vida desde el diseño hasta su venta”. Es una serie de medidas planificadas y sistemáticas para aplicar y brindar la confianza adecuada para que un servicio o producto pueda cumplir y satisfacer con los requisitos de calidad y brinde la confiabilidad adecuada (pág. 49).

Según el autor Aburto Jiménez (1998). En su texto sobre gestión de la calidad, señala que “es importante hacer el mayor esfuerzo para lograr el objetivo” y tener un horizonte fijo con un proyecto de gestión de calidad que marque las prioridades que corresponda a la institución (pág. 15).

Según Carr (2013). La calidad total es el inicio de la partida para una entidad involucrada en el proceso de cambio en el que el espectro de calidad técnica se refiere a todas las satisfacciones del usuario. La calidad nos obliga a contribuir a una serie de objetivos a mejorar la sociedad y sus clientes, la calidad total indica que debe estar en las etapas del ciclo de vida. El objetivo de calidad es la capacidad de objetar sistemáticamente a la demanda de clientes, dando respuesta a sus necesidades garantizando sus satisfacciones e incremento de productividad (págs. 4-17).

Los sistemas de calidad son la integración de la responsabilidad, la estructura organizativa, procedimientos y procesos establecidos para el funcionamiento de la variable gestión de calidad, donde se debe incluir actividades orientadas en el cumplimiento de requisitos en la calidad, conformadas por actividades planificadas.

En un sistema de calidad el control y la inspección constituyen actividades que generan confianza al cliente, cumpliendo un proyecto estratégico propuesto por la dirección y los jerárquicos de las instituciones, donde deben ser identificadas fácilmente y fijadas en un tiempo determinado en el cual se muestra los indicadores o las metas de calidad.

Ventura (2018) En su tesis de investigación su propósito general es verificar la relación entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral,

considera que las dimensiones con mayor relevancia que involucran a la gestión de calidad son cinco.

Planificación estratégica. - Proceso de documentar y establecer una dirección para la entidad, evaluando hacia dónde se quiere llegar.

Liderazgo. – Capacidad de las personas en influir, organizar y motivar a las acciones en su entorno donde las personas puedan participar en un buen resultado de objetivos.

Gestión de personal. - Permite a los trabajadores el desarrollar capacidades de liderazgo y acrecentar la responsabilidad para la entidad.

Gestión de procesos. - Es una manera de realizar un trabajo encaminado a cumplir estadísticas y actividades de una organización.

Mejora Continua. - Dispuesto para actuar ante las ocasiones buenas, tecnológicas y avances que se logren obtener.

Satisfacción laboral según Davis y Newstrom (2003) afirma: En cuanto a la satisfacción laboral, afirman con que los empleados perciben las emociones y sentimientos positivos y/o negativos para el cumplimiento de su trabajo. Se trata de la actitud y la sensación de que algo le gusta o no le gusta.

Peña, Aguilar y Olloqui (2013). Los factores internos (satisfacción laboral) se refieren al trabajo en sí, incluyendo sus propias características, sentido de realización, sentido de responsabilidad, reconocimiento, crecimiento y promoción, etc. Por otro lado, los factores externos (insatisfacción laboral) se refieren a la insalubridad de los trabajadores circundantes, medio ambiente, políticas dentro de la institución, tipos de desempeño, condiciones de trabajo, tipos de supervisión, relaciones interpersonales, salud ocupacional, estatus, salario y beneficios sociales.

Toro (2010). Señalan que la condición de la satisfacción laboral es una reacción emocional afectiva que resulta de la comparación entre lo que desea el servidor y lo que ha obtenido con su trabajo. Dicha comparación genera un juicio del trabajador, quien tendrá una sensación de satisfacción si logra sus expectativas propuestas y tendrá la sensación de insatisfacción si ocurre lo contrario.

Estela, K. (2016) Concluye indicando que se determinó la influencia de la variable gestión de estrategia en la variable satisfacción al cliente, como lo muestra en el grafico N.º 027 con el porcentaje de 91.88% demuestra que la tienda realiza gestión de marketing basados en el cumplimiento de funciones como son; planificación, control y ejecución, que permite un marketing adecuado que está orientado a los consumidores.

Ventura (2018). En su tesis de investigación titulada su propósito general es verificar la relación entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral considerando que las dimensiones con mayor relevancia que involucran a la satisfacción laboral son cinco:

Satisfacción con el trabajo. - Es la situación emocional placentero del resultante de una experiencia en el lugar de trabajo.

Satisfacción con la remuneración. - Motivación a los empleados a ser más productivos en sus funciones designadas.

Satisfacción con el reconocimiento. - Hace que el empleado sea más feliz con el trabajo que cumple en su vida a diario.

Satisfacción con las condiciones de trabajo. - Se relaciona sistemáticamente con la necesidad, productividad y la organización.

Satisfacción con los colegas de trabajo. - Es el grado de conformidad de las personas con sus compañeros, respecto a su condición y trato en el entorno del trabajo.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

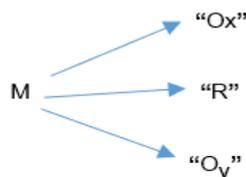
Tipo de Investigación. - según;

Las variables transversales relacionadas del trabajo de investigación actual son de nivel descriptivo y de tipo no experimental, se da sin manipular las variables. Busca analizar y determinar el nivel de vínculo entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral, significado e interrelación en un tiempo y espacio específico. El momento de aplicar los conocimientos logrados, no existe manipulación de variables y tiene como objetivo conocer el grado de relación existente entre las variables Hernández y otros (2014).

Sampieri, R. H. (2010). La investigación de relevancia intenta comprender el nivel de relación y significado entre varios conceptos en un entorno común, revela el valor de proximidad que un grupo de personas que puede tener en una variable determinada. "describe las características y aspectos a priori del fenómeno en estudio"

Diseño de investigación. - Tiene un enfoque "cuantitativo" con tendencia no experimental y nivel correlacional, ya que se elaboró sin la manipulación de las variables donde se observan los fenómenos en su medio natural para ser estudiados posteriormente Hernandez R. F. (2014).

Es correlativo porque las variables están correlacionadas para definir el nivel de relación entre las variables, se describe los hechos que ocurren en el vínculo de las variables e intenta explicar cómo se relacionan. El esquema es el siguiente.



Donde:

- M : Muestra
- Ox : Variable 1.- Gestión de Calidad
- Oy : Variable 2.- Satisfacción Laboral
- R : Relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1.- Gestión de Calidad

Definición Conceptual.

Camisón y otros (2006) afirma: El concepto de calidad total de un producto indica que la calidad está presente en todos los procedimientos del ciclo desde el diseño hasta su venta. Es una serie de medidas planificadas y sistemáticas para aplicar y brindar la confianza adecuada para que un servicio o producto pueda cumplir y satisfacer con los requisitos de calidad y brinde la confiabilidad adecuada (pág. 49).

Definición Operacional. - Se trata de una colección de acciones planificadas y sistemáticas, medidas mediante un cuestionario que consta de 20 preguntas que están incluidas con 5 dimensiones; planificación estratégica, liderazgo, gestión de personas, gestión de procesos y mejora continua.

Variable 2.- Satisfacción Laboral

Definición Conceptual.

Davis y Newstrom (2003) afirma: En cuanto a la variable satisfacción laboral entre los empleados existen una serie de emociones y sentimientos positivos y negativos con los que los empleados miran su trabajo. Se trata de la actitud y la sensación de que algo le gusta o no le gusta.

Definición Operacional. - Conjunto de emociones positivas o negativas con que los trabajadores visualizan su trabajo en su centro de labor, el cual se midió con un cuestionario conformado por 20 preguntas que están incluidas con 5 dimensiones; satisfacción con el trabajo, remuneración, reconocimiento, condiciones de trabajo y colegas de trabajo.

3.3 Población y muestra

Población

Hernández y otros (2014) afirma que la población es un número total que cumple con determinadas especificaciones. Para los métodos cuantitativos, la población estará claramente organizada en torno a características del contenido, lugar y tiempo.

El siguiente trabajo de investigación, la población está integrada por empleados administrativos del Instituto de Abancay, que suman en un total de 20 empleados”. Siendo el Instituto modelo de Excelencia IDEX a nivel de la Región Apurímac entre los 21 institutos tecnológicos, teniéndose en consideración que es la institución más grande y cuenta con la mayor cantidad de personal administrativo a diferencia de otras.

Muestra

La selección de la muestra del estudio es tipo no probabilístico, considerando a todo el personal administrativo nombrado y contratado en un total de 20 empleados.

Los criterios para la determinación de la muestra fueron considerar a la totalidad de los trabajadores administrativos contratados y nombrados.

Se desarrollarán a través de la técnica de encuestas, al diseñar muestras no probabilísticas, la investigación será realizada con el instrumento de la encuesta de estimaciones de errores que se pueden implementar en el trabajo, para la determinación de la toma de decisiones.

CUADRO N° 01 POBLACIÓN Y MUESTRA.

N° TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	FEMENINO	MASCULINO
20	10	10

Elaboración: Autora

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Son métodos sistematizados donde la selección de la técnica es tener en cuenta lo que se investiga, por qué, para qué y cómo se investiga, se desarrollarán a través de la técnica de encuestas, como se muestra;

CUADRO N° 02

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO	UTILIDAD
<i>Gestión de Calidad</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Gestión de calidad con 5 dimensiones</i>
<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Satisfacción laboral con 5 dimensiones</i>

Elaboración: Autora

Instrumentos

Son un medio auxiliar de registro y recolección de datos adquiridos a través de la tecnología, y serán utilizados con los siguientes instrumentos.

Cuestionario para medir la variable gestión de calidad que incluye 20 ítems.

Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral que incluye 20 ítems.

Confiabilidad y validez

Análisis de Confiabilidad

Se realizará utilizando la estadística “Alfa de Cronbach”, el instrumento debe ser mayor o igual a 0.50 ($\alpha \geq 0.5$), utilizado en la recolección de datos y debe usarse para muestras piloto.

El análisis de datos será a través de los métodos estadísticos, recopilando y organizando datos mediante los cuestionarios.

CUESTIONARIO	ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
Gestión de Calidad	0.948	20
Satisfacción laboral	0.948	20

Elaboración: Propia

El valor de Alfa de Cronbach es de 0.948 esta considerada como “muy bueno” es confiable lo que indica que el cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del IESTP - Abancay es viable para el estudio.

Validez de instrumentos

La validez se realizará por juicio de un experto, para ello se va a presentar una carpeta con la petición correspondiente para su validación, instrumentos de toma de datos, matriz de validación y matriz de consistencia.

Experto N°01 profesional

- Mg. Maria Antonieta Rosada Silva

Experto N°02 profesional

- Mg. Raul Ocampo Quinte

3.5 Procedimiento

3.5.1 Coordinaciones Institucionales

Se realizó las coordinaciones con el personal administrativo del IESTP- Abancay para la aplicación del cuestionario para recabar información para el proyecto: “Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021”

Se tenía de conocimiento de las personas que laboran en el IESTP – Abancay, donde se logró contactar vía telefónica y whatsapp con el personal administrativo para el desarrollo del cuestionario el cual fue emitido vía virtual.

3.6 Método de análisis de datos

Por su procesamiento

Se determinará los resultados concretos, válidos y fiables que serán sistematizados con el software Excel y SPSS versión 23, se hará uso de:

Análisis descriptivo comprende la elaboración, sistematización de resultados y obtención de tablas para la preparación de figuras. Análisis Inferencial comprende la escala de correlación de variables con la finalidad de establecer medidas de tendencia que permitirá la contrastación de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Se cumplirá la confidencialidad de las personas participantes de la muestra, se solicitó el permiso y el consentimiento del encuestado, no generando peligro alguno (corporal o psíquico) y los datos serán reales.

Las referencias y las citas serán de acuerdo a las normas APA.

En cada etapa de los procesos de investigación prevalecerá el profesionalismo, la objetividad, autenticidad del estudio y la veracidad de los resultados, donde la identidad de los trabajadores participantes se mantendrá en hermetismo.

IV RESULTADOS

4.1 Presentación, descripción e interpretación de los resultados

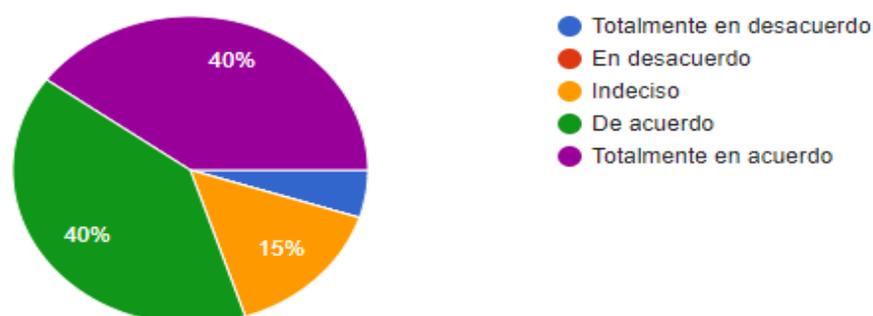
Tabla 1. *Gestión de Calidad en el “IESTPA” - 2021.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	3	15%
De acuerdo	8	40%
Totalmente de acuerdo	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Gráfico 1. *Gestión de Calidad en el “IESTPA” - 2021.*

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 40% del personal administrativo opinan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo la gestión de calidad, el 15% opina indeciso y el 5% afirma que no están totalmente de acuerdo en la gestión, y ninguno está en desacuerdo. Lo que se indica que la mayoría del personal administrativo opina que están totalmente de acuerdo y en acuerdo con la la gestión de calidad en el Instituto, sin embargo, se nota un porcentaje menor de opiniones indeciso,

totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estos resultados se deben porque casi siempre hay una buena planificación estratégica que se evidencia liderazgo, adecuada gestión, procesos y una mejora continua con la participación de los colaboradores.

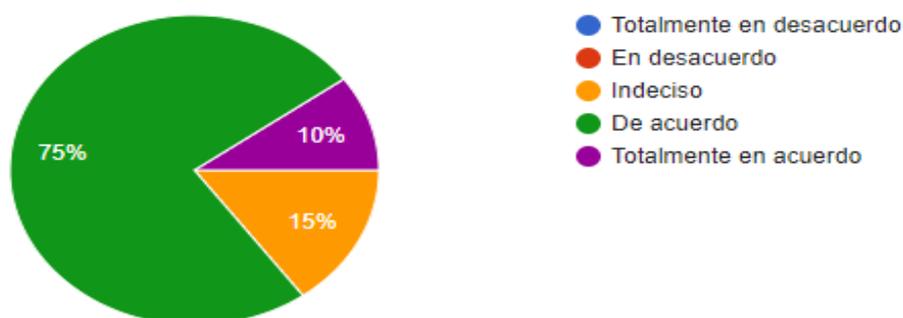
Tabla 2. Planificación estratégica el “IESTPA” - 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	3	15%
De acuerdo	15	75%
Totalmente de acuerdo	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Gráfico 2. Planificación estratégica en el “IESTPA” - 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 75% del personal administrativo opinan que están de acuerdo con la planificación estratégica, el 15 % opina indeciso, el 10%

están totalmente de acuerdo y ninguna afirma que están totalmente en desacuerdo y de la misma forma en desacuerdo. Lo que se indica que la mayoría del personal administrativo opina que con la planificación estratégica en el Instituto están de acuerdo, sin embargo, entre la opinión de totalmente de acuerdo e indeciso hay opiniones regulares y nadie está en totalmente en desacuerdo y de la misma forma en desacuerdo. Los resultados se dan por que siempre existe en la Institución una planificación anticipada que obedece a la misión y a la visión institucional, donde se nota la participación del personal.

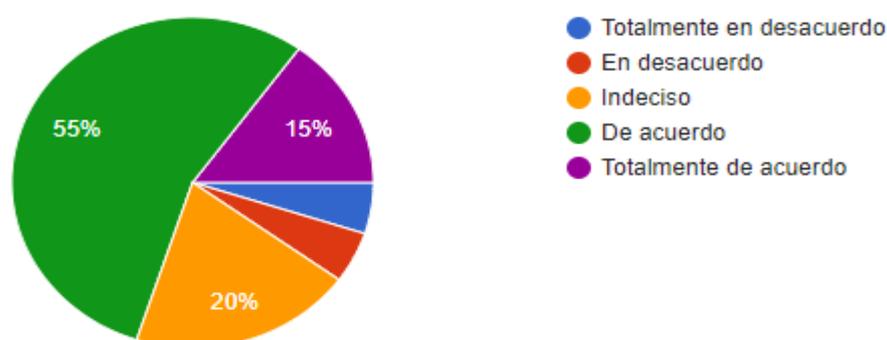
Tabla 3. Liderazgo en el “IESTPA” - 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Indeciso	4	20%
De acuerdo	11	55%
Totalmente de acuerdo	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Gráfico 3. Liderazgo en el “IESTPA” - 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 55% del personal administrativo del instituto, opinan que con el liderazgo están de acuerdo, el 20% opina que están indeciso, el 15% están totalmente de acuerdo y en un mínimo del 5% opina que están en totalmente en desacuerdo y de la misma forma en desacuerdo. Este resultado se debe a que los jerárquicos de la Institución no tienen la capacidad motivadora, creativa, innovadora para el liderazgo en la totalidad de los trabajadores, el cual se debe reforzar con charlas motivadoras y ser ejemplos para repercutir en el desempeño laboral.

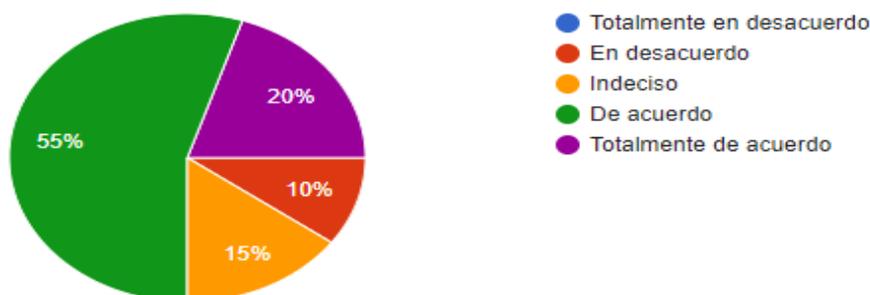
Tabla 4. Gestión de personas en el “IESTPA” - 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	10%
Indeciso	3	15%
De acuerdo	11	55%
Totalmente de acuerdo	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Gráfico 4. Gestión de personas en el “IESTPA”- 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 55% de los trabajadores administrativos opinan que con la gestión de personas están de acuerdo, el 20 % están totalmente de acuerdo y el 15 % opina que están indecisos, el 10% están en desacuerdo y ninguno está totalmente en desacuerdo. Lo que se indica que casi la mitad de los trabajadores opinan que el liderazgo es regular. Estos resultados se deben a que no siempre la selección y el reclutamiento es equitativa y justa la retención del capital humano no es prioridad en la Institución y no se ajustan a los requerimientos.

Tabla 5. *Gestión de procesos en el “IESTPA” - 2021.*

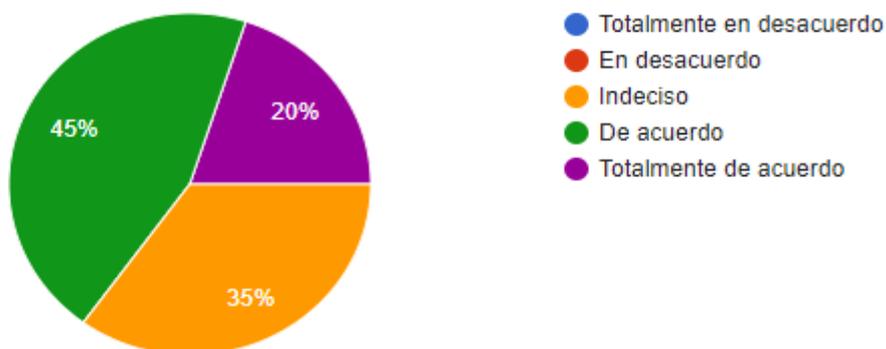
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	7	35%
De acuerdo	9	45%
Totalmente de acuerdo	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Gráfico 5. *Gestión de procesos en el “IESTPA” - 2021.*

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 45% del personal administrativo opinan que con la gestión de procesos están de acuerdo, el 35% opina de forma indeciso, el 20% afirman que con la gestión están totalmente de acuerdo y ningún trabajador está en totalmente en desacuerdo de la misma forma en desacuerdo. Lo que muestra que la gran cantidad de los trabajadores opinan que la con gestión de procesos en la Institución están de acuerdo, entre las personas que están indecisos y totalmente de acuerdo son más de la mitad. Estos resultados se deben porque no siempre los procesos son permanentes y continuos por tal los procesos no son de conocimiento de todos los colaboradores de la institución y no son monitoreados permanentemente.

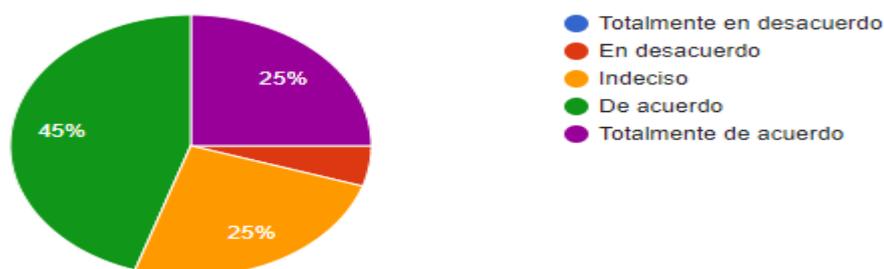
Tabla 6. Mejora continua en el “IESTPA” - 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5%
Indeciso	5	25%
De acuerdo	9	45%
Totalmente de acuerdo	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Gráfico 6. Mejora continua en el “IESTPA” - 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 45% del personal administrativo opinan que con la mejora continua en dicha institución están de acuerdo, el 25% opinan que están de acuerdo e indecisos, el 5% opina que está en desacuerdo mientras ninguno está totalmente en desacuerdo. Lo que se indica que la gran cantidad de los trabajadores opinan que la mejora continua en la institución es regular. Estos resultados se deben a que existen muy pocos programas de capacitación a todo el personal de la institución, no hay pasantías entre trabajadores de distintas regiones tampoco existe monitoreo de las actividades con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Tabla 7. Satisfacción Laboral en el “IESTPA” – 2021.

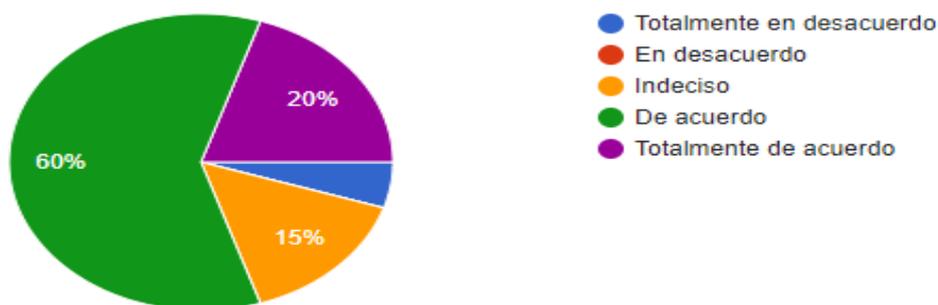
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	3	15%
De acuerdo	12	60%
Totalmente de acuerdo	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Gráfico 7. Satisfacción Laboral en el “IESTPA” – 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 60% del personal administrativo opinan que están de acuerdo con la satisfacción laboral, el 20% opina que está totalmente de acuerdo, el 15% indeciso mientras que el 5% totalmente en desacuerdo y ninguno en desacuerdo. Indica que la gran cantidad de los trabajadores se encuentran de acuerdo y satisfechos. Estos resultados se deben también a que los trabajadores se encuentran poco satisfechos con sus trabajos que realizan, con su remuneración percibida, colegas de trabajo, reconocimientos e incentivos.

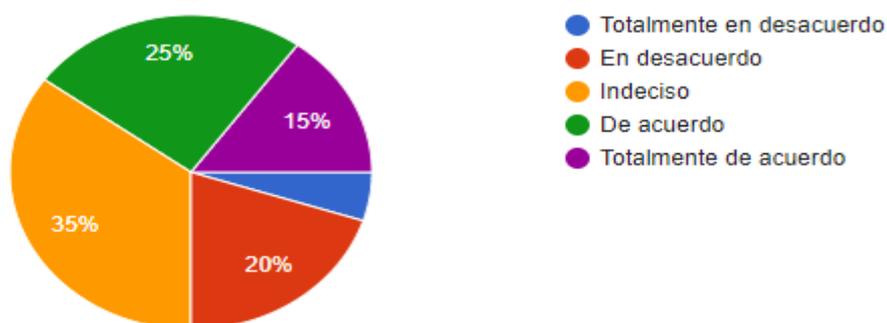
Tabla 8. Satisfacción con el trabajo en el “IESTPA” - 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	4	20%
Indeciso	7	35%
De acuerdo	5	25%
Totalmente de acuerdo	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Gráfico 8. Satisfacción con el trabajo en el “IESTPA” - 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 35% personal administrativo opina que se sienten indecisos con la satisfacción con el trabajo en la institución, el 25% opina que se sienten de acuerdo y satisfechos con el trabajo, el 20% está en desacuerdo, el 15% indica que está totalmente de acuerdo, y en un mínimo del 5% indican que están en totalmente en desacuerdo. Lo que se indica que la gran cantidad de los empleados se encuentran poco satisfechos que incrementando los insatisfechos hacen un porcentaje considerable. Estos resultados se deben por que los trabajadores se encuentran poco satisfechos en el puesto que están desempeñándose de acuerdo a su especialidad, no se están satisfechos ni contentos con las funciones que realizan, de esta forma estarían dispuestos a renunciar si hubiera otra oportunidad de trabajo.

Tabla 9. *Satisfacción de la Remuneración en el “IESTPA” – 2021.*

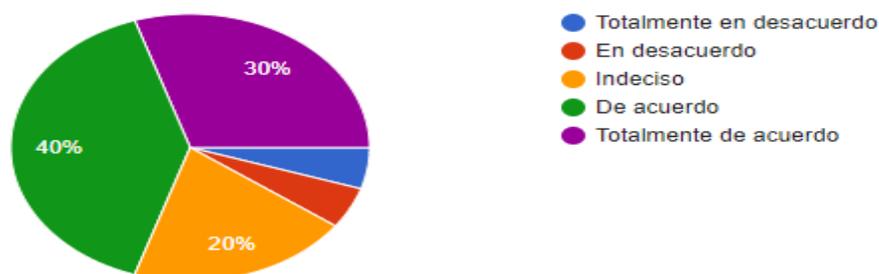
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Indeciso	4	20%
De acuerdo	8	40%
Totalmente de acuerdo	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Gráfico 9. Satisfacción de la Remuneración en el “IESTPA” – 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 40% del personal administrativo opina que se encuentran de acuerdo con la remuneración que perciben, el 30% opina que están totalmente de acuerdo, el 20% se encuentra indeciso mientras en un mínimo de 5% se encuentran totalmente en desacuerdo y de la misma forma en desacuerdo. Lo que indica que más de la mitad del personal está satisfecho con su remuneración y un reducido porcentaje esta insatisfecho porque consideran que el salario que perciben no es justo, ni es equitativo más aun los salarios de los directivos y personal nombrado, los pagos deben ser de acuerdo a las funciones realizadas.

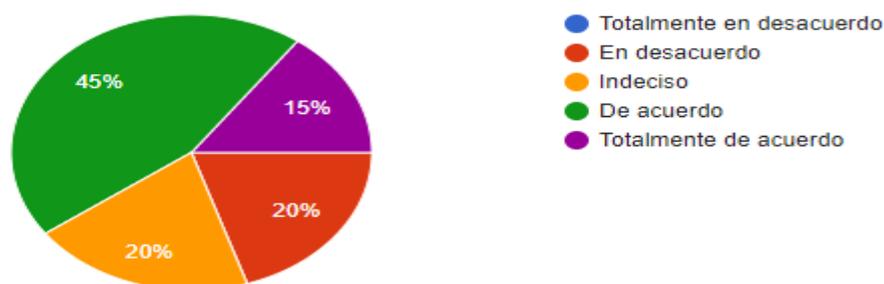
Tabla 10. Satisfacción con el reconocimiento en el “IESTPA” – 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	20%
Indeciso	4	20%
De acuerdo	9	45%
Totalmente de acuerdo	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Gráfico 10. Satisfacción con el reconocimiento en el “IESTPA” – 2021.



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 45% del personal administrativo opinan que están de acuerdo con satisfacción en el reconocimiento que reciben, el 20% se encuentran indecisos y en desacuerdo, el 15% están totalmente de acuerdo, mientras ninguno está en totalmente en desacuerdo. Lo que se indica que casi la mitad del personal se encuentran satisfechos con el reconocimiento. Estos resultados se deben por que la institución no existe reconocimiento por las funciones cumplidos a la totalidad de sus trabajadores, no hay un programa de reconocimiento al gran esfuerzo de los trabajadores y el personal que labora tiene vinculo permanente.

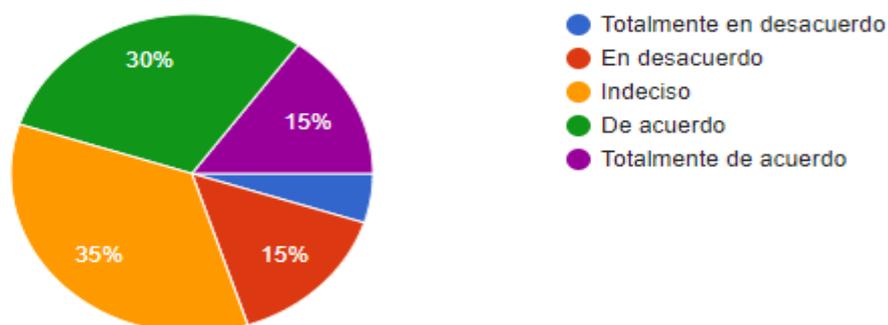
Tabla 11. Satisfacción en las condiciones de trabajo en el “IESTPA” - 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	3	15%
Indeciso	7	35%
De acuerdo	6	30%
Totalmente de acuerdo	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.
Elaboración: La autora

Gráfico 11. Satisfacción en las condiciones de trabajo en el “IESTPA” – 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 35% del personal administrativo opina que se encuentran indecisos por las condiciones de trabajo, el 30% opina de acuerdo, el 15% esta insatisfecho en desacuerdo y también en totalmente de acuerdo. Lo que se indica que la mayor parte de los trabajadores se encuentran indecisos con el ambiente designado para su trabajo que no es apropiado, no cumplen con lo básico para desenvolverse con sus funciones, se necesita iluminación y ventilación en los ambientes.

Tabla 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en el “IESTPA” – 2021.

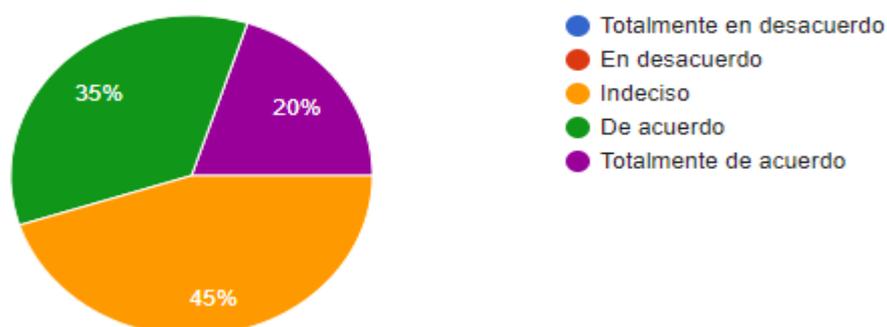
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	9	45%
De acuerdo	7	35%
Totalmente de acuerdo	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Gráfico 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en el “IESTPA” - 2021.

20 respuestas



Fuente: Datos obtenidos mediante cuestionario aplicado.

Elaboración: La autora

Descripción:

Se examina la tabla y el gráfico que el 45% del personal administrativo opinan que se sienten de acuerdo con sus colegas de trabajo, el 35% opina que se sienten de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo y ninguno de ellos está en totalmente en desacuerdo de la misma forma en desacuerdo. Lo que se indica que gran cantidad de los trabajadores se encuentran satisfechos. Estos resultados se deben también a que en muchos casos no existen buenas relaciones interpersonales en la institución, tampoco existe ayuda mutua y colaboración entre trabajadores donde la solidaridad debe ser permanente.

4.2 Prueba de Hipótesis

La prueba de hipótesis según las variables que se utilizó es la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el procesamiento de información se realizó con el SPSS, versión 23.0.

Hipótesis general:

Ho: La gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, no se relaciona significativamente.

Hi: La gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, se relaciona significativamente.

Correlaciones

		GESTION DE CALIDAD	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1000
		Sig. (bilateral)	,599**
		N	20
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,599 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01) esta es una correlación moderada positiva, se acepta la hipótesis de estudio es decir que a mejor gestión de calidad se espera mayor satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, es muy significativa.

Contrastación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ho: La planificación estratégica y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, no se relaciona significativamente.

Hi: La planificación estratégica y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, se relaciona significativamente.

Correlaciones

		PLANIFICACION ESTRATEGICA	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	PLANIFICACION ESTRATEGICA	Coefficiente de correlación	1000
		Sig. (bilateral)	,498**
		N	20
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,498**
		Sig. (bilateral)	,025
		N	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman es 0,498, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01), esta es una correlación moderada positiva, se acepta la hipótesis de estudio es decir que a mayor o mejor planificación estratégica se espera mayor satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, es muy significativa.

Hipótesis específica 2

Ho. El liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, no se relaciona satisfactoriamente.

Hi. El liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, se relaciona satisfactoriamente.

Correlaciones

		LIDERAZGO	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1000
		Sig. (bilateral)	,761**
		N	20
SATISFACCION LABORAL	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	,761**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman es 0,761, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01), esta es una correlación moderada positiva, se acepta la hipótesis de estudio es decir que a mayor o mejor liderazgo se espera mayor satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, es muy significativa.

Hipótesis específica 3

Ho. La gestión de personas y satisfacción laboral del personal administrativo en el IESTP – Abancay 2021, no se relaciona satisfactoriamente.

Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman es 0,651 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01) esta es una correlación moderada positiva, se acepta la hipótesis del estudio es decir que a mejor gestión de procesos se espera mayor satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, es muy significativa.

Hipótesis específica 5

Ho. La mejora continua y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, se relaciona satisfactoriamente.

Hi. La mejora continua y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP – Abancay 2021, se relaciona satisfactoriamente.

Correlaciones

		MEJORA CONTINUA	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman es 0,690 y el p-valor igual a cero es menor que el error de estimación (0.01) esta es una correlación moderada positiva, se acepta la hipótesis de estudio es decir que a mayor o mejor mejora continua se espera mayor satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, es muy significativa.

V DISCUSIÓN

Las instituciones en las últimas décadas han ido marcando importantes hitos, que están buscando ser competitivas, por lo mismo que esta investigación a el IESTP – Abancay busca determinar el nivel de relación de las variables gestión de calidad y la variable satisfacción laboral.

En el presente trabajo de investigación llegamos a los resultados donde se indica que la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral del IESTP – Abancay 2021, en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación es el valor de 0,599 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01), por lo que se correlaciona significativamente. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Se considera a la variable de gestión de calidad con un porcentaje que está de acuerdo, pero existe también un porcentaje que indica que están indecisos y que no están de acuerdo, los trabajadores administrativos se encuentran satisfechos. Los resultados y las conclusiones del presente trabajo de investigación se relacionan con estudios que satisfacen al personal con el bienestar subjetivo, competencia y relación jefe, grupo, subordinado y las dimensiones que menos satisfacen al personal son totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, esto indica que están insatisfechos que son a falta de estimulación, condiciones de trabajo y beneficios; las conclusiones son coincidentes con los resultados de la investigación donde la dimensión de condición de trabajo es una de las más insatisfechas mostrándose en su gran porcentaje de opinión indecisos por los trabajadores de personal administrativo. Lozano (2017) Concluye en que existe una relación significativamente de la variable habilidades gerenciales y la variable satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público, investigación que coincide con la investigación presente, ya que consideramos las habilidades como un componente de la gestión de calidad que se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021. Padilla (2016) Concluye indicando que existe relación significativa en la variable calidad de servicio y la variable satisfacción laboral, donde el valor del coeficiente correlacional está dentro del nivel moderado y la significancia que es igual a cero, es menor que el error estimado, y existe también relación significativa entre las dimensiones planificación estratégica, liderazgo, gestión de personas,

gestión de procesos y mejora continua con la satisfacción laboral. Fernández (2001) Sostiene que la planificación se da mediante procedimientos que establecen una prioridad para el desarrollo de la mejor manera dentro de los perímetros estratégicos que permitirá establecer principios funcionales. Bernot (2015) Sostiene la Erudita en filosofía que la confianza se muestra en nuestro comportamiento con suposiciones del individuo, en las circunstancias en que en adelante se tenga una dependencia de reacción a otro ser. Bernal (2012) Afirma que la planificación es lo primordial en la función administrativa que esta determinada de forma anticipada para el cumplimiento de metas que debemos realizar. Se inicia con los objetivos establecidos y los planes detallados para lograrlo de la manera más adecuada. Indicando donde, como, de que, en que manera se debe proseguir.

La gestión de calidad también es considerado como un conjunto de actividades sistematizadas y planificadas con la finalidad de proporcionar la confianza adecuada para cualquier servicio y/o producto que brinden las instituciones y se logre cumplir los requisitos de calidad que va relacionados con la satisfacción laboral que viene a ser un conjunto de emociones y sentimientos favorables y/o desfavorables con que los participantes muestran el cumplimiento del desempeño mediante sus funciones y sobre todo el ambiente laboral que nos permitirá el diagnostico para detectar las debilidades y corregir y prevenir oportunamente y fortalecer a la institución en base a su productividad. Por ello una gestión de calidad de toda una institución tiene que acontecer una satisfacción laboral para un excelente desempeño de todos los participantes del IESTP – Abancay 2021.

VI CONCLUSIONES

1. Se llega a la conclusión de que en el IESTP – Abancay 2021, en la prueba de hipótesis existe significativamente una relación entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral, porque la determinación del coeficiente de correlación es 0.599 y el p-valor es igual a cero es menor que el error estimado (0.01), Por lo tanto, la hipótesis de investigación se acepta. Del mismo modo, la gestión de la calidad se considera consistente, pero también hay un porcentaje de que no están de acuerdo e insatisfechos. El objetivo general es determinar la relación que existe de gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo del IESTP - Abancay 2021 según los resultados obtenidos en el presente trabajo se concluye que, existe significativamente relación entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021
2. El primer objetivo específico llega a la conclusión que la planificación estratégica y la satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, según los resultados obtenidos en el presente trabajo se concluye que, si existe significativamente relación, ya que la determinación del coeficiente de correlación es de 0.498, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01), en el presente trabajo se afirma significativamente la relación, entonces se acepta la hipótesis de investigación.
3. El segundo objetivo específico llega a la conclusión que el liderazgo y la satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, según los resultados obtenidos en el presente trabajo se concluye que, si existe significativamente relación, ya que la determinación del coeficiente de correlación tiene un valor de 0,761, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01), entonces se acepta la hipótesis de investigación.
4. El tercer objetivo específico llega a la conclusión que la gestión de personas y la satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, según los resultados obtenidos en el presente trabajo concluye en que existe significativamente relación, ya que la determinación del coeficiente de correlación tiene un valor

de 0,356, y el p-valor igual a (0.24), es menor que el error estimado (0.05), entonces se acepta la hipótesis de investigación.

5. El cuarto objetivo específico llega a la conclusión que la gestión de procesos y la satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, según los resultados obtenidos en el presente trabajo concluye en que existe significativamente relación, ya que la determinación del coeficiente de correlación tiene un valor de 0,651, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01), entonces se acepta la hipótesis de investigación.

6. El quinto objetivo específico llega a la conclusión que la mejora continua y la satisfacción laboral en el IESTP – Abancay 2021, según los resultados obtenidos en el presente trabajo concluye en que existe significativamente relación, ya que la determinación del coeficiente de correlación tiene un valor de 0,690, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0.01), entonces se acepta la hipótesis de investigación.

VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que todo el personal administrativo, incluyendo, jerárquicos y docentes del IESTP – Abancay 2021, mejore la gestión de calidad, debido a que un porcentaje se encuentra indeciso y no están de acuerdo, para ello se debe realizar temas de incentivos motivadores laborales en dichos temas e implementar programas de capacitación.
2. Asimismo, se debe de fortalecer el liderazgo, gestión de procesos, gestión del personal, y realizar pasantías con diferentes instituciones que brinden servicios iguales para compartir las experiencias exitosas en lo correspondiente a gestión de la calidad.
3. También es necesario mejorar la valoración de la satisfacción laboral, ya que un porcentaje manifiesta estar aun indecisos y de acuerdo, por lo que se debe implementar programas de reconocimiento a través de incentivos, mejores condiciones laborales, y ver la posibilidad de buscar mejores remuneraciones para todo el personal administrativo y en general. Se debe contar con los documentos actualizados que tengan relación con el IESTP – Abancay 2021 y con ello realizar un plan estratégico e involucrar a todo el personal administrativo con respecto a la visión y misión institucional.
4. En el IESTP – Abancay 2021 los aspectos internos y externos el cual involucran a la entidad constituyen el logro o el fracaso de la entidad, tomando en consideración el reclutamiento de personal por su experiencia, habilidad, potencialidades y conocimiento, con permanentes motivaciones por parte del personal jerárquico.
5. Se debe perfeccionar las estrategias y realizar constante motivación, planificación, organización y recompensar al personal administrativo por las buenas funciones y desempeño que cumplen.
6. Se recomienda a posibles investigadores a realizar investigaciones con las variables en otros contextos, con el propósito de tener mayor información

sobre la importancia que es hoy en día del cumplimiento de la gestión de calidad y su repercusión que tiene con otras variables en razón a los requerimientos y necesidades de los empleados de las diferentes instituciones.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Bernal, M. (2012). *Planificación : Conceptos Basicos , Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso*. Teques: Revista.
- Bernot, L. (2015). *La confianza*. Francia: Noveduc.
- Camisón, S. y. (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.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración* . Mexico: Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Criado, I. (2016). *Nuevas tendencias en la gestión pública. Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas*. Madrid: Instituto nacional de Administración Pública.
- Davis, K. y. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw - Hill.
- Díaz Ríos, K. (2018). *“Gestión administrativa y su relación con la calidad de la información del Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Perú: Tesis - (Universidad César Vallejo, 2019).
- Estela, K. (2016). *La gestión estratégica de marketing y la satisfacción al cliente de la tienda Movistar Real Plaza*. Peru - Huanuco: Tesis .
- Fernanda, M. F. (2015). *Percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos región la libertad*. Peru - Libertad: Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.

- Fernandez, D. (2001). *Herramienta de descripción general de la planificación*. Johannesburg: CIVICUS.
- Gómez, A. S. (2019). *Gestión que realiza el equipo de dirección para el fortalecimiento de la función administrativa del instituto nacional público maestro Gabriel, municipio de Managua, distrito IV*. Nicaragua: Tesis - Recinto Universitario "Ruben Dario".
- González, F., & Sánchez, S. y. (2010). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Cordova*. España: Tesis doctoral. Universidad Politecnica Cordova - España.
- Hernandez, R. . (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill/Interamericana Editores SAC.
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación (6º edición)*. Mexico: McGraw Hill/ Interamericana Editores S.A .
- Hernandez, V. y. (2009). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*. La Habana Cuba: Tesis de maestría- Universidad de Matanzas.
- Jacquelin, C. V. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huanuco*. Peru - Huanuco: Tesis- Universidad Cesar Vallejo.
- Jaquelin, C. L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas*. Perú - Sihuas: Tesis - Universidad Cesar Vallejo.

- Lozano, C. (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfaccion laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Pùblico*. Perú - Lima: Tesis - Universidad Cesar Vallejo.
- Lucia, C. S., & Jenny, V. A. (2010). *La calidad de servicio y su influencia en el comportamiento del consumidor y la rentabilidad empresarial de los mini markets de la provincia de Abancay*. Peru - Abancay: Tesis- UNAMBA.
- M., A. J. (1998). *Administracion por calidad* . Mexico: Compañía editorial.
- Martínez Carballo, M. (2007). *Tendencias de la Investigacion empirica en el ambito de la Gestion de Calidad*. Europa: Investigaciones Europeas.
- Padilla, E. (2016). *Calidad de servicio y satisfaccion laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesus Maria*. Peru - Lima: Tesis - Universidad Cesar Vallejo.
- Peña Cardenas Maricela, O. L. (2013). *Relacion de factores en al satisfaccion laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la Industria metal - mecanica*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*,, Vol. 6 (3), págs.115 a 128 (2013).
- S, P. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima: Manual.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Toro. (2010). *Clima Organizacional y Salud Psicologica de los trabajadores: una dualidad*. *Revista Dimensión Empresarial*.
- Wilberdo, P. A. (2018). *Programa de estrategias para mejorar la gestión educativa de la Institución Educativa N° 72595 de Keska, distrito Arapa, provincia*

Azángaro, región Puno. Peru -Puno: Tesis- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Xabier, G. L. (2015). *Investigaciones sobre la calidad, organizacion y satisfaccion laboral en la universidad pública española. . España: Tesis.*

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE CALIDAD EN EL "INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO ABANCAY"

CELULAR.....CONDICION.....

SEXO.....CORREO.....

I.- INSTRUCCIONES

Estimados trabajadores administrativos el presente cuestionario es elaborado para el cumplimiento de un trabajo de investigación. Le agradecemos de antemano por su colaboración, en dar su opinión personal con mayor veracidad y objetivo posible, marcando con una (X) la respuesta que considere apropiada. Es anónimo, no aporte datos personales.

La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación.

Responda las alternativas de respuesta según conveniente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	1	2	3	4	5
	PLANIFICACION ESTRATEGICA					
1	La planificación obedece a la visión y misión institucional.					
2	Existe en la Institución una planificación anticipada.					
3	La planificación es prospectiva a los cambios emergentes.					
4	La planificación es participativa de todo el personal administrativo, sin distinción alguna.					
	LIDERAZGO					
5	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad motivadora.					
6	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad de convocatoria.					
7	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad innovadora.					
8	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad creativa.					
	GESTION DE PERSONAS					
9	La promoción es permanente y se ajusta a los requerimientos institucionales.					
10	La retención del capital humano es prioridad en la institución.					

11	El reclutamiento o selección es equitativa y justa.					
12	El reclutamiento o selección de los trabajadores están de acuerdo a la necesidad institucional.					
	GESTION DE PROCESOS					
13	Los procesos son permanentes y continuos					
14	Los procesos son de conocimiento del personal administrativo de la institución.					
15	Se monitorean los procesos permanentemente.					
16	Los procesos se ajustan a los cambios emergentes y normatividad.					
	MEJORA CONTINUA					
17	Existen programas de capacitación a los administrativos de la institución.					
18	Existen pasantías del personal administrativo a diferentes regiones.					
19	Las capacitaciones son permanentes al personal administrativo sin ninguna discriminación.					
20	Existe monitoreo oportuno de actividades en el cumplimiento de los objetivos institucionales.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL EN EL “INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO ABANCAY”

CELULAR.....CONDICIÓN.....

SEXO.....CORREO.....

I.- INSTRUCCIONES

Estimados trabajadores administrativos el presente cuestionario es elaborado para el cumplimiento de un trabajo de investigación. Le agradecemos de antemano por su colaboración, en dar su opinión personal con mayor veracidad y objetivo posible, marcando con una (X) la respuesta que considere apropiada. Es anónimo, no aporte datos personales.

La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación.

Responda las alternativas de respuesta según conveniente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCION CON EL TRABAJO					
1	Se encuentra en el puesto de su especialidad que le corresponde.					
2	Su productividad en el trabajo le satisface plenamente.					
3	Se siente satisfecho por las funciones que realiza.					
4	Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad en las mismas condiciones.					
	SATISFACCION CON EL SALARIO					
5	Considera que el salario que percibe es justo.					
6	Es salario es equitativo con todos los trabajadores					
7	Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerada.					
8	Considera que los salarios de los jerárquicos y docentes son demasiados.					
	SATISFACCION CON EL RECONOCIMIENTO					
9	Existe reconocimiento por las labores que realiza.					
10	El reconocimiento es permanente.					
11	El reconocimiento es justo y/o equitativo.					

12	Se reconoce el esfuerzo del personal administrativo.					
	SATISFACCION CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO					
13	El ambiente de trabajo es apropiado.					
14	Cuenta con lo necesario para cumplir sus funciones.					
15	Existe buena iluminación y ventilación en las oficinas.					
16	El mantenimiento de su oficina es permanente.					
	SATISFACCION CON LOS COLEGAS					
17	Existen buenas relaciones interpersonales en la institución.					
18	Existe ayuda mutua y colaboración entre trabajadores.					
19	Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo.					
20	La solidaridad es permanente inclusive fuera de las oficinas.					

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1:	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Gestión de Calidad	(Camisón y otros, 2006) afirma: "El concepto de calidad total del producto indica que la calidad está presente en todas las fases del ciclo de vida desde el diseño hasta su venta". Es una serie de medidas planificadas y sistemáticas para aplicar y brindar la confianza adecuada para que un servicio o producto pueda cumplir y satisfacer con los requisitos de calidad y brinde la confiabilidad adecuada (pág. 49).	Se trata de una colección de acciones planificadas y sistemáticas, medidas mediante un cuestionario que consta de 20 preguntas que están incluidas con 5 dimensiones; planificación estratégica, liderazgo, gestión de personas, gestión de procesos y mejora continua.	Planificación Estratégica	Planificación anticipada. Planificación compartida.	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Liderazgo	Capacidad motivadora Capacidad de convocatoria	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Gestión de personas	Selección y reclutamiento pertinente Retención a base de productividad.	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Gestión de procesos	Procesos operativos Procesos viables	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo

						5.- Totalmente de acuerdo
			Mejora continua	Capacitación continua y permanente. Monitoreo y seguimiento de actividades		1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
Variable 2:	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Definición Conceptual. - Davis y Newstrom (2003) afirma: "En cuanto a la satisfacción laboral, afirman que entre los empleados existen una serie de emociones y sentimientos positivos y negativos con los que los empleados miran su trabajo". Se trata de la actitud y la sensación de que algo le gusta o no le gusta	Conjunto de varias emociones positivas o negativas con que los empleados ven su trabajo en su centro de labor, el cual se midió con un cuestionario conformado por 20 preguntas que están incluidas con 5 dimensiones; satisfacción con el trabajo, satisfacción con la remuneración, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción	Satisfacción en el trabajo	Cargos de acuerdo a tu especialidad y competencias Satisfacción por la actividad que realiza	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Satisfacción con la remuneración	Salarios equitativos y justos. Salarios altos de directivos y funcionarios	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Satisfacción con el reconocimiento.	Reconocimiento a su labor realizada Reconocimiento permanente	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo

		con los colegas de trabajo.				5.- Totalmente de acuerdo
			Satisfacción con las condiciones en tu centro de labor.	Ambientes apropiados de trabajo Mantenimiento e imagen de las oficinas	Encuesta	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Satisfacción con los colegas de tu centro de labor.	Relaciones interpersonales Ayuda y colaboración mutua		1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Indeciso 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo

ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACION

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la Tesis: Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				EN TOTALMENTE DESACUERDO		EN DESACUERDO		INDESIDO		DE ACUERDO		DE TOTALMENTE ACUERDO		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION			RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO			
Gestión de Calidad	Planificación	Planificación anticipada	La planificación obedece a la visión y misión institucional.									✓			✓		✓		✓				
			Existe en la Institución una planificación anticipada.											✓			✓		✓		✓		
		Planificación compartida	La planificación es prospectiva a los cambios emergentes.											✓			✓		✓		✓		
			La planificación es participativa de todo el personal administrativo, sin distinción alguna.											✓			✓		✓		✓		
	Capacidad	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad motivadora.											✓			✓		✓		✓			

Liderazgo	motivadora	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad de convocatoria.									✓	✓	✓	✓		
	Capacidad de convocatoria	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad innovadora.									✓	✓	✓	✓		
		Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad creativa.									✓	✓	✓	✓		
Gestión de personas	Selección o reclutamiento pertinente	La promoción es permanente y se ajusta a los requerimientos institucionales.									✓	✓	✓	✓		
		La retención del capital humano es prioridad en la institución.									✓	✓	✓	✓		
	Retención en base a la productividad	El reclutamiento o selección es equitativa y justa.									✓	✓	✓	✓		
		El reclutamiento o selección de los trabajadores están de acuerdo a la necesidad institucional.									✓	✓	✓	✓		
Procesos operativos	Los procesos son permanentes y continuos									✓	✓	✓	✓			
	Los procesos son de conocimiento del personal administrativo de la institución.									✓	✓	✓	✓			

Gestión de procesos	Procesos viables	Se monitorean los procesos permanentemente.								✓	✓	✓	✓			
		Los procesos se ajustan a los cambios emergentes y normatividad.									✓	✓	✓	✓		
Mejora continua	Capacitación permanente	Existen programas de capacitación a los administrativos de la institución.								✓	✓	✓	✓			
		Existen pasantías del personal administrativo a diferentes regiones.									✓	✓	✓	✓		
	Monitoreo oportuno de todas las actividades	Las capacitaciones son permanentes al personal administrativo sin ninguna discriminación.									✓	✓	✓	✓		
		Existe monitoreo oportuno de actividades en el cumplimiento de los objetivos institucionales.									✓	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: *Rosada Silva María Antonieta*

Especialidad del validador: *Magister en Gestión Pública*

Abancay, *24* de *Mayo* del 2021

Rosada
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la Tesis: Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				EN TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDESISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Satisfacción laboral	Satisfacción en el trabajo	Cargo de acorde a la especialidad	Se encuentra en el puesto de su especialidad que le corresponde.						✓		✓		✓		✓		
			Su productividad en el trabajo le satisface plenamente.						✓		✓		✓		✓		
	Satisfacción con el puesto	Se siente satisfecho por las funciones que realiza.															
		Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad en las mismas condiciones.						✓		✓		✓		✓			
	Satisfacción con su remuneración	Salario de acuerdo a la productividad	Considera que el salario que percibe es justo.						✓		✓		✓		✓		

Satisfacción con los colegas	Relaciones interpersonales	Existen buenas relaciones interpersonales en la institución.								✓		✓		✓		✓			
		Existe ayuda mutua y colaboración entre trabajadores.									✓		✓		✓		✓		
	Colaboración y trabajo en equipo	Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo.									✓		✓		✓		✓		
		La solidaridad es permanente inclusive fuera de las oficinas.									✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Porada Silva María Antonieta

Especialidad del validador: Magister en Justicia Pública

Abancay, 24 de Mayodel 2021


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la Tesis: Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				EN TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDESISO	DE ACUERDO	DE TOTALMENTE ACUERDO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Calidad	Planificación	Planificación anticipada	La planificación obedece a la visión y misión institucional.						✓		✓		✓					
			Existe en la Institución una planificación anticipada.						✓		✓		✓					
		Planificación compartida	La planificación es prospectiva a los cambios emergentes.							✓		✓		✓				
			La planificación es participativa de todo el personal administrativo, sin distinción alguna.							✓		✓		✓				
	Capacidad	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad motivadora.							✓		✓		✓					

Liderazgo	motivadora	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad de convocatoria.								✓	✓	✓	✓			
	Capacidad de convocatoria	Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad innovadora.								✓	✓	✓	✓			
		Existe en los jerárquicos y trabajadores administrativos capacidad creativa.								✓	✓	✓	✓			
Gestión de personas	Selección o reclutamiento pertinente	La promoción es permanente y se ajusta a los requerimientos institucionales.								✓	✓	✓	✓			
		La retención del capital humano es prioridad en la institución.								✓	✓	✓	✓			
	Retención en base a la productividad	El reclutamiento o selección es equitativa y justa.									✓	✓	✓	✓		
		El reclutamiento o selección de los trabajadores están de acuerdo a la necesidad institucional.									✓	✓	✓	✓		
Procesos operativos	Los procesos son permanentes y continuos									✓	✓	✓	✓			
	Los procesos son de conocimiento del personal administrativo de la institución.									✓	✓	✓	✓			

Gestión de procesos	Procesos viables	Se monitorean los procesos permanentemente.								✓	✓	✓	✓			
		Los procesos se ajustan a los cambios emergentes y normatividad.									✓	✓	✓	✓		
Mejora continua	Capacitación permanente	Existen programas de capacitación a los administrativos de la institución.								✓	✓	✓	✓			
		Existen pasantías del personal administrativo a diferentes regiones.									✓	✓	✓	✓		
	Monitoreo oportuno de todas las actividades	Las capacitaciones son permanentes al personal administrativo sin ninguna discriminación.									✓	✓	✓	✓		
		Existe monitoreo oportuno de actividades en el cumplimiento de los objetivos institucionales.									✓	✓	✓	✓		

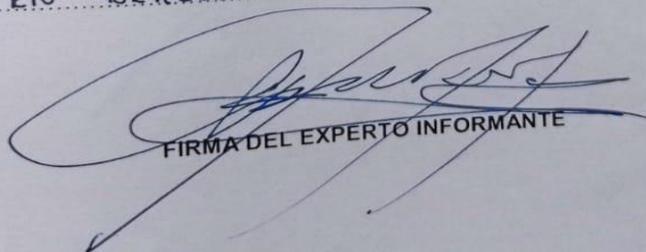
Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: OCAMPO QUINTE RAUL

Especialidad del validador: MAGISTER EN DERECHO PENAL

Abancay, 24 de MAYO del 2021


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la Tesis: Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				EN TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDESIDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO
Satisfacción laboral	Satisfacción en el trabajo	Cargo de acorde a la especialidad	Se encuentra en el puesto de su especialidad que le corresponde.						✓		✓		✓		✓		
			Su productividad en el trabajo le satisface plenamente.						✓		✓		✓		✓		
	Satisfacción con el puesto	Se siente satisfecho por las funciones que realiza.						✓		✓		✓		✓			
		Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad en las mismas condiciones.						✓		✓		✓		✓			
	Satisfacción con su remuneración	Salario de acuerdo a la productividad	Considera que el salario que percibe es justo.							✓		✓		✓		✓	

Satisfacción con los colegas	Relaciones interpersonales	Existen buenas relaciones interpersonales en la institución.								✓	✓	✓	✓				
		Existe ayuda mutua y colaboración entre trabajadores.									✓	✓	✓	✓			
	Colaboración y trabajo en equipo	Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo.									✓	✓	✓	✓			
		La solidaridad es permanente inclusive fuera de las oficinas.									✓	✓	✓	✓			

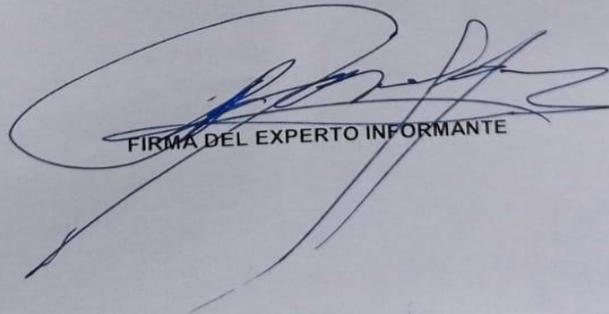
Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: OCAMPO QUINTA RAUL

Especialidad del validador: MAGISTER EN DERECHO PENAL

Abancay, 24 de MAYO del 2021


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en un instituto de educación superior tecnológico público del distrito de Abancay – 2021”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021	Se relaciona significativamente la gestión de calidad y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021.	<p>GESTION DE CALIDAD</p> <p>DIMENSION -Planificación Estratégica</p> <p>INDICADORES -Planificación anticipada -Planificación compartida</p>	<p>METODO: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION: Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental Transversal</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICAS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿Cómo se relaciona la planificación estratégica y la satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” 2021?	Determinar la relación entre la planificación estratégica y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021.	Existe relación significativamente en la planificación estratégica y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021.	<p>DIMENSION -Liderazgo</p> <p>INDICADORES -Capacidad motivadora -Capacidad de convocatoria</p>	<p>POBLACION: Todos los trabajadores administrativos del IESTPA en un total de 20.</p>
¿Cómo se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto	Determinar la relación entre el liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto	Existe relación significativamente en el liderazgo y la satisfacción laboral del personal	<p>DIMENSION -Gestión de personas</p> <p>INDICADORES</p>	<p>MUESTRA: Todos los trabajadores administrativos del IESTPA en un total de 20.</p>

<p>de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de personas y la satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la mejora continua y la satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021?</p>	<p>de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de personas y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021.</p>	<p>administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021</p> <p>Existe relación significativamente de la gestión de personas y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021</p> <p>Existe relación significativamente de la gestión de procesos y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021</p> <p>Existe relación significativamente en la mejora continua y satisfacción laboral del personal administrativo en el “Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” – 2021</p>	<p>-Selección o reclutamiento - Retención a base de meritocracia.</p> <p>DIMENSION -Gestión de procesos INDICADORES -Procesos operativos -Procesos viables</p> <p>DIMENSION -Mejora continua INDICADORES -Capacitación permanente -Monitoreo oportuno de actividades</p> <p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>DIMENSION -Satisfacción en el trabajo INDICADORES -Cargo de acuerdo a su especialidad -Satisfacción por la función que realiza</p>	<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS: Análisis de encuestas y cuestionarios con 20 ítems.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>DIMENSIÓN -Satisfacción con la remuneración</p> <p>INDICADORES -Salario justo y equitativo -Salarios diferenciados</p> <p>DIMENSIÓN -Satisfacción con el reconocimiento.</p> <p>INDICADORES -Reconocimiento a la labor que realiza -Reconocimiento permanente.</p> <p>DIMENSIÓN -Satisfacción con las condiciones en tu centro de labor.</p> <p>INDICADORES -Relaciones interpersonales -Colaboración y ayuda mutua</p>	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO 05: RESULTADOS DE ENCUESTAS

ID	GESTION DE CALIDAD																				SATISFACCION LABORAL																				
	D1				D2				D3				D4				D5				D6				D7				D8				D9				D10				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
01	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	
02	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	2	1	2	4	3	4	5	5	2	2	5	2	3	3	3	4	5	5	4	2	4	5	4	5	
03	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	1	1	3	4	4	5	5	2	1	5	1	1	1	2	1	2	4	2	2	2	3	4	4	
04	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4	
05	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	1	3	3	2	3	3	2	1	3	5	5	5	1	4	3	5	2	1	2	1	1	3	3	2	1	3	3	3	3	
06	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	1	2	4	3	4	4	3	3	1	4	3	2	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	
07	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	1	3	3	5	5	5	1	2	1	5	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
08	5	4	4	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4	1	1	1	3	4	3	4	5	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	3	
09	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4		3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
10	4	5	3	4	3	5	4	3	2	4	5	3	2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	
11	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5		5	
12	5	4	4	4	2	3	3	3	4	2	1	4	5	5	1	3	4	3	4	2	3	2	4	5	3	2	1	4	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	
13	4	3	4	5	5	5	3	4	2	4	3	5	4	3	2	4	5	2	5	1	5	3	4	3	4	3	4	2	4	5	3	2	5	4	3	5	4	3	5	4	
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
15	1	4	1	4	5	5	5	1	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	1	1	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	4	4
16	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	
17	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
18	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3
19	3	4	2	5	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	
20	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	5	3	4	

ANEXO 06: OTRAS EVIDENCIAS

