

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión de calidad y satisfacción laboral en el personal
administrativo del IREN Centro – 2023**

Para optar : El Título profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Arnold Daniel Aranda Gonzales

Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y

culminación : 03.04.23 – 02.04.2024

Huancayo – Perú

2024

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0376 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Gestión de calidad y satisfacción laboral en el personal administrativo del IREN Centro - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. ARANDA GONZALES ARNOLD DANIEL**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL**

Fue analizado con fecha **26/08/2024**; con **88 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **21 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 26 de agosto del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Contenido.....	4
Índice de tablas	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Delimitación del problema.....	17
1.2.1 Delimitación espacial.....	17
1.2.2 Delimitación temporal.....	17
1.2.3 Delimitación social.....	17
1.3 Formulación del problema.....	17
1.3.1 Problema general.....	17
1.3.2 Problemas específicos.....	17
1.4 Justificación	18
1.4.1 Social.....	18
1.4.2 Teórica.....	18

		8
1.4.3	Metodologica.....	19
1.5	OBJETIVOS.....	19
1.5.1	Objetivo general.....	19
1.5.2	Objetivos específicos.....	19
CAPITULO II.....		21
MARCO TEÓRICO.....		21
2.1	Antecedentes.....	21
2.2	Bases teóricas o científicas.....	26
2.2.1	Gestión de calidad.....	26
2.2.2	Satisfacción laboral.....	35
III.	HIPOTESIS.....	40
3.1	Hipótesis general.....	40
3.2	Hipótesis específicas.....	40
3.3	Variables.....	40
IV.	METODOLOGIA.....	43
4.1	Método de investigación.....	44
4.2	Tipo de investigación.....	44
4.3	Nivel de investigación.....	44
4.4	Diseño de la investigación.....	44
4.5	Población y muestra.....	44
4.5.1	Población.....	44
4.5.2	Muestra.....	45

	9
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	45
4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
4.6.3 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	46
4.7 Aspectos éticos de la investigación	47
RESULTADOS	48
DISCUSIÓN.....	62
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	73
Anexo 02: Operacionalización de las variables.....	74
Anexo 03: Instrumentos.....	76
Anexo N° 04 Consentimiento Informado.....	78
Anexo 04: Confiabilidad	80
Anexo 05: Base de datos	81

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Control Interno	44
Tabla 1 <i>Muestra estratificada</i>	45
Tabla 1 Distribución de la Satisfacción Laboral según niveles de Gestión de Calidad en el Personal Administrativo del IREN-CENTRO	48
Tabla 2 Distribución de las dimensiones de gestión de calidad y satisfacción laboral.....	51
Tabla 3 Relación entre la gestión de calidad con la satisfacción laboral	53
Tabla 4 Relación entre la estructura organizativa con la satisfacción laboral	54
Tabla 5 Relación entre los procesos funcionales y la satisfacción laboral	54
Tabla 6 Relación entre la gestión de recursos y satisfacción laboral.....	55
Tabla 7 Relación entre la medición, análisis y mejora con la satisfacción laboral	55
Tabla 8 Correlación entre la gestión de calidad y satisfacción laboral	57
Tabla 9 Correlación entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral	58
Tabla 10 Correlación entre los procesos funcionales y la satisfacción laboral.....	59
Tabla 11 Correlación entre gestión de recursos y la satisfacción laboral	60
Tabla 12 Correlación entre dimensión Medición, Análisis, Mejora y la satisfacción laboral...	61

RESUMEN

La calidad de la gestión administrativa dentro de una organización juega un papel fundamental en la experiencia laboral de sus empleados. La forma en que se diseñan implementa y gestionan los procesos administrativos puede tener un impacto directo en la satisfacción laboral de los trabajadores.

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre gestión de calidad y la satisfacción laboral en el personal administrativo del IREN-CENTRO – 2023, se aplicó una metodología con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal correlacional con una muestra de 256 encuestados. En este contexto, los resultados sugieren que existe una fuerte correlación positiva (0,706) $p > 0.001$ entre gestión de calidad y la satisfacción laboral, además existía una correlación positiva en sus dimensiones con un valor $\rho > 0.56$ y $p < 0.05$. Se concluye que, existe una fuerte correlación positiva entre la gestión de calidad y satisfacción laboral, a medida que mejora la percepción de la gestión de calidad, aumenta la proporción de personal administrativo satisfechos y muy satisfechos con su trabajo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, gestión de calidad

ABSTRACT

The quality of administrative management within an organization plays a fundamental role in the work experience of its employees. The way administrative processes are designed, implemented and managed can have a direct impact on workers' job satisfaction.

The objective of this research was to establish the relationship that exists between quality management and job satisfaction in the administrative staff of IREN-CENTRO - 2023, a methodology with a quantitative, non-experimental, transversal correlational approach with a sample of 256 respondents. In this context, the results suggest that there is a strong positive correlation (0.706) $p > 0.001$ between quality management and job satisfaction, in addition there was a positive correlation in its dimensions with a rho value > 0.56 and $p < 0.05$. It is concluded that there is a strong positive correlation between quality management and job satisfaction; as the perception of quality management improves, the proportion of satisfied and very satisfied administrative personnel with their work increases.

Keywords: Job satisfaction, quality management