



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

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

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

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

## **Agradecimiento**

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

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

## **Página del jurado**

### **Declaratoria de Autenticidad**

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

Por tanto, declaro lo siguiente

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

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

Lima, julio del 2020



Eduardo Rennie Pedraza Díaz

DNI N° 09536801

## Índice

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

## Índice de tablas

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

## Índice de figuras

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



## Resumen

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

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

## **Abstract**

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

**Keywords:** Quality management system, administrative procedure, district municipality

## **I. Introducción**

Existen dos principales estándares de sistemas de gestión conocidos en todo el mundo, a saber: el ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad) y el ISO 14001 (Sistema de gestión ambiental). Las nuevas versiones se publicaron en septiembre de 2015 (Ferreira, Poltronieri & Gerolamo, 2019) y (Sotelo, 2018). En lo que se refiere a la incorporación y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 demanda la consecución de los fundamentos y exigencias que este dispositivo establece. Las instituciones que proporcionan servicios al público requieren como procedimiento básico, comprender y emplear las estipulaciones de la norma teniendo en cuenta las pautas legales aplicables, que les permita otorgar prestaciones de calidad, asegurando su utilidad y sustentabilidad en el tiempo (Benzaquen, 2018; Martínez, Laguado y Flórez, 2018).

Para las entidades cubanas que otorgan prestaciones académicas de posgrado, la inclusión de los protocolos de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001, demanda una modificación en el esquema organizacional, debido a que lo predominante en el colectivo son las formas de acreditación de las aplicaciones, que generalmente, se avocan más en valorar las conclusiones que la coordinación en si. Además se ha probado que la programación completa de las metas, los índices de excelencia y los actos para el monitoreo de amenazas, así como el instauración de un solo procedimiento de documentación, establecen los fundamentos para una administración eficiente del procedimiento pedagógico (Roque, Guerra y Escobar, 2016), asimismo las Universidades de Ecuador están buscando un modelo institucional para ser certificadas, en ese sentido en la Universidad de Otavalo, se propusieron obtener un Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de investigación, basado en la norma ISO 9001-2015, la que originó la elaboración de un estudio de naturaleza exploratoria y descriptiva, con la utilización de un procedimiento mixto configurado en 7 fases, las cuales contenían desde la precisión de la clase de investigación hasta el proyecto del Sistema de Gestión de Calidad (Becerra, Andrade y Díaz, 2019).

En el Debate Nacional: Campaña por la vida y garantía de mercancías y servicios, realizado en el Ministerio de Cultura el 01.07.2016, el especialista Walter Ramírez, encargado de la Oficina de Investigaciones Económicas del Instituto Nacional de Calidad, señaló que únicamente el 1% de compañías formales en el Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad ISO 9001, el cual es un modelo de administración que posibilita a las

organizaciones dirigir e incrementar la calidad de sus productos o servicios. Este tipo de avaluos son exigidas en el rango mundial para el intercambio de productos o servicios (INACAL, 2016). Por otro lado el Centro Comercial Real Plaza Cusco consiguió la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, sobre la gestión de residuos sólidos no peligrosos reaprovechables y no reaprovechables, esto es, recolección, segregación, almacenamiento temporal, valorización y disposición final en relleno sanitario (AENOR, 2019).

Un caso de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, fue en el Consejo Municipal de San Isidro, debido a que en el 2009 se promulgó la Ley que regula las habilitaciones urbanas y edificaciones, se clasificaron las solicitudes de Licencia de Edificación (procedimiento administrativo del TUPA) en Modalidades de acuerdo a su característica de dimensiones y usos de las edificaciones proyectadas, permitiendo a los arquitectos precalificadores especializarse en cada modalidad, llegando a perfeccionar la atención de expedientes. Al respecto la alta dirección del consejo municipal realizó la propuesta de implementar la Norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; posteriormente pese a que se llevó a cabo un proceso de capacitación y evaluación al personal del área, se identificaron que los procedimientos administrativos en general se atendían de manera más lenta, generando reclamos de los administrados, provocando además que los procesos institucionales y metas anuales planificadas de la Subgerencia de Obras Privadas no fueran cumplidos en los plazos administrativos señalados en el TUPA del municipio así como lo indicado en el Plan Operativo Institucional (POI), demostrando un vacío en la aplicación de la norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 por parte de los especialistas encargados en los trámites de expedientes de Licencia de Edificación. Teniendo en cuenta lo señalado, la presente investigación se realizó en el consejo municipal de Santa Anita donde se ha propuesto aplicar el sistema de gestión de calidad ISO 9001.

En el escenario internacional, existen investigaciones relacionadas con el sistema de gestión de calidad ISO 9001, como son Bianchi & Ferraz (2020), Becerra, Andrade y Díaz (2019), Álzate, Ramírez y Bedoya (2019), Fontalvo y De La Hoz (2018), Ramdass & Nemavhola (2018), Simon & Kafel (2018), Gorry (2018), Zondo (2018), Castro y Rodríguez (2017), Eisner & Patel (2017) y Bento & Esteves (2016), en sus trabajos se resalta la aceptación de los miembros de las organizaciones respecto al modelo de calidad, destacando

que se mejoran los procesos conllevando así a la mejora de los productos y satisfacción de los clientes y obteniendo ventajas significativas, debido a la incorporación de los sistemas de calidad para la efectividad de las instituciones. Por otro lado también existen investigaciones relacionadas con el procedimiento administrativo, es el caso de Quecán (2020), Saad, Tayar, Ribeiro, Junqueira, Andrade & D'Avila (2019), Silva & Fernandes (2019), Rodriguez & Breijo (2019), Silva, Santos, Almeida, Alvares, Kakehasi & Acurcio (2018), Garcia & Coltre (2017), Bookhan & Brandt (2016), Pestana (2016) y Slade (2016), los cuales señalan en sus trabajos que el procedimiento administrativo como proceso social es una institución jurídica perteneciente al ordenamiento normativo, siendo una secuencia de acciones relacionadas, direccionados a obtener un bien o servicio.

En el ámbito nacional, existen investigaciones relacionadas al sistema de gestión de calidad ISO 9001 de Oseda, Mendivel y Durán (2020), Benzaquen (2018) y Romero (2018), mediante el cual señalan que previo a la incorporación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, las instituciones que proporcionan servicios al público requieren como procedimiento básico, comprender y emplear las estipulaciones de la norma en paralelo con las pautas legales aplicables, que les permita otorgar prestaciones de calidad, asegurando su utilidad y sustentabilidad en el tiempo. Por otro lado, también existen investigaciones sobre el procedimiento administrativo, como es el caso de Huapaya (2019) y Obiol (2018), quienes realizan el análisis de las diferentes facetas del derecho del procedimiento administrativo y su aplicación práctica que permita llevar una adecuada convivencia social de la ciudadanía, en el marco de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

También teniendo en consideración de que el Estado es una entidad en la cual afluyen un significativo número de facultades, que al ser ejercidas tal y como lo indica la pauta jurídica, provocará en los administrados un impacto respecto de todos, así como los efectos de la responsabilidad administrativa.

El marco teórico revisado sobre la primera variable (sistema de gestión de calidad), propone al autor base Irurita (2012) quien la define como “La secuencia de tareas ordenadas que se realizan con respecto a un grupo de insumos (Bienes, técnicas, sistemas de organización y métodos) para brindar prestaciones óptimas a los usuarios ...” (p.7-8).

En el trabajo realizado por Camisón, Cruz y Gonzalez (2006) resalta la definición de Fayas (1995) quien señaló que la Gestión de calidad es un tema difícil de analizar, cuantificable a través de variables directamente observables como la percepción. Por otro lado en la investigación de Salazar (2015) hace referencia a la definición de Ishikawa (1985) quien señaló que la calidad, consiste en elaborar un producto o beneficio valioso y apropiado para el usuario final.

En las investigaciones de Sivaram, Devadasan & Muruges (2013), Masanganise, Matope & Pfukenyi (2013), Escanciano & Iglesias (2012) y Heras, Marimon & Casadesús (2011) analizan los impactos de la utilización de las herramientas del Sistema de gestión de calidad ISO 9001 en las organizaciones.

Las dimensiones del sistema de gestión de calidad son consideradas de acuerdo a la propuesta teórica de Garvin (1987) quien definió lo siguiente: d1: Desempeño; relacionado a las características operacionales del producto. d2: Características; se refiere a los aspectos adicionales al desempeño. d3: Fiabilidad; se relaciona a la posibilidad de trabajar sin fallas o daños por un establecido ciclo de tiempo. d4: Conformidad al diseño; se trata del grado de acatamiento de las características diseñadas y proyectadas para el producto. d5: Durabilidad; es el tiempo de vida útil del producto. d6: Calidad de servicio; se refiere a la celeridad, costo, facilidad de reparación y asistencia tecnológica. d7: Estética; es el aspecto subjetivo que alude a la manera en que el objeto es captado por los usuarios. d8: Calidad percibida; es la sensación que se genera en el usuario de un bien como efecto de su divulgación en los medios informativos.

Para la segunda variable de estudio (procedimiento administrativo) se propone como autor base a Urwick (1948) quien la señala como “Grupo de facetas o ciclos sucesivos por medio del cual se realiza la gestión, las cuales se vinculan entre si y conforman un procedimiento global” (p.15). Asimismo Perez y Gardey (2012) señalan que los procedimientos administrativos son contemplados como las bases esenciales de la facultad administrativa; en virtud a que los componentes de la sociedad están con la convicción que sus solicitudes iniciados ante una institución pública serán atendidos según las normas actuales, además pasará por diversas instancias que posibilitaran a la población sentirse resguardado por las disposiciones vigentes. Martins (2015) y Miranda, Siqueira, Ferreira,

Delwing y Daruge (2015), en sus investigaciones analizan si es posible reconocer el proceso administrativo como nuevo derecho o solo como proyecto académico.

Las dimensiones del procedimiento administrativo serán consideradas en base a la propuesta teórica de Fayol (1916) quien propuso lo siguiente: d1: Planificación; establecer planes de integración y coordinación de actividades. d2: Organización; delinear un rol organizado que contenga labores a ejecutar. d3: Dirección; dirigir a participantes de la agrupación referido a la emisión de determinaciones, integración, motivación, comunicación y supervisión. d4: Coordinación; asegurar que todas las actividades sean efectuadas de manera ordenada. d5: Control; verificar el acertado desempeño y manejo de la institución, estableciendo modelos mensurables, realimentación y perfeccionamiento.

El problema general considerado es el siguiente ¿Cuál es la correlación del sistema de gestión de calidad con el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de lima?, del mismo modo se plantearon los problemas específicos: ¿existe correlación del sistema de gestión de calidad con cada una de las dimensiones del procedimiento administrativo?.

El objetivo general es definir la correlación del sistema de gestión de calidad y el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de lima y los objetivos específicos giran en torno a establecer la vinculación entre el sistema de gestión de calidad con cada una de las dimensiones del procedimiento administrativo.

La hipótesis general, afirma la relación del sistema de gestión de calidad con el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de lima y los hipótesis específicas reafirman la existencia de relación entre el sistema de gestión de calidad con cada una de las dimensiones del procedimiento administrativo.

Esta investigación es importante teóricamente, porque recoge los antecedentes de investigadores clásicos y también de investigadores recientes sobre la aplicación de la variables del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en un municipio distrital de lima.

La presente investigación en la práctica es importante porque recoge las firmezas y flaquezas del producto de la utilización de las variables del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en un municipio distrital de lima, donde se aplicó los instrumentos de medición.

La importancia metodológica de la investigación se debe a que los instrumentos de medición fueron validados atravez del juicio de 2 expertos en temas de investigación y además se determinó su confiabilidad a través de los estadísticos KR 20 y Alfa de Cronbach, por otro lado la aplicación de los instrumentos se representaron estadísticamente atravez de cifras numéricas, lo que permitió contrastar las hipótesis planteadas, ademas corroborar los objetivos con los resultados obtenidos, luego elaborar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.



## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo es de enfoque cuantitativo que según Bernal (2010) es tasar de manera numérica las características del problema estudiado, así mismo se encuadra en el paradigma positivista, para Guba y Lincoln (1994) es la orientación de las investigaciones, las cuales se evidencian en los fenómenos explorados, creando conjeturas y controlándolos. También es una investigación de tipo básica y método hipotético deductivo que para Sanchez y Reyes (2015) es la recopilación de datos reales cuyo propósito es fortalecer el saber científico y hallar conocimientos innovadores, que a través de la contrastación de las hipótesis, se corroboran los objetivos llegando a las conclusiones. El diseño es descriptivo correlacional no experimental, en ese sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que se trata de la intención de describir y considerar la interrelación de las variables en un momento determinado.

Gráfica de diseño:

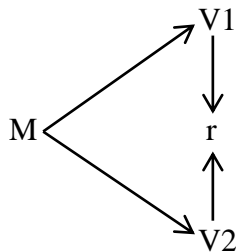


Figura 1. Diseño de investigación

Descripción:

V1: Variable 1, sistema de gestión de calidad ISO 9001

V2: Variable 2, procedimiento administrativo

Figura 1: Diseño descriptivo correlacional

Referencia: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

## 2.2 Operacionalización de las variables

### 2.2.1 Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

- A. Definición conceptual según Irurita (2012) quien la definió como “La secuencia de tareas ordenadas que se realizan con respecto a un grupo de insumos (Bienes, técnicas, sistemas de organización y métodos) para brindar prestaciones óptimas a los usuarios ...” (p.7-8).
- B. Definición Operacional, en la operacionalización se considera el modelo propuesto por Garvin (1987) el cual consideró 8 dimensiones. Al respecto se han utilizado 40 ítems con 2 alternativas: Si y No.

### 2.2.2 Variable 2: Procedimiento administrativo

- A. Definición conceptual según Urwick (1948) quien señaló “Serie de ciclos o periodos consecutivos por medio del cual se realiza la gestión, que se relacionan y son parte de un procedimiento completo.” (p.15).
- B. Definición Operacional, en la operacionalización se considera el modelo propuesto por Fayol (1916) el cual consideró 5 dimensiones. Al respecto se han utilizado 30 ítems en total, con 5 escalas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

## 2.3 Población, muestra y muestreo

La población según Echevarria (2016) es el cúmulo total de sujetos u objetos involucrados en lo que se quiere investigar y se deslinda de los objetivos propuestos. Del mismo modo refiere que la muestra es una porción significativa de dicha población y muestreo es la técnica utilizada. En la presente tesis la población esta representada por 100 empleados del consejo municipal de Santa Anita pertenecientes a la gerencia de desarrollo urbano, cuya muestra equivale a 80 de ellos y se aplicó el muestreo aleatorio simple, según (Otzen y Manterola, 2017), es la posibilidad que tienen todos los individuos de la población de ser parte de la muestra a estudiar, sin excepción.

Tabla 1. Número de trabajadores que conforman la población y muestra.

<b>Gerencia Desarrollo Urbano</b>	<b>Número de trabajadores</b>	
Subgerencia Obras Privadas	41	
Subgerencia Obras Públicas	37	
Subgerencia de Catastro	22	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>Muestra= 80</b>

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.4.1 Instrumentos

Se empleó la técnica del cuestionario que López y Fachelli (2015) la señalan como la exploración a través de la cual se buscan de los sujetos inmersos en la investigación, considerando interrogantes con el propósito de medir cuantitativamente. El instrumento a utilizar será el cuestionario, según Meneses, Rodríguez, Fábregues y Heléne (2016) es un mecanismo continuo mediante el cual se formulan cuestionamientos con la intención de recoger información, basada en el tratamiento cuantitativo.

En la presente investigación se aplicaron dos cuestionarios:

La primera variable denominada “Sistema de Gestion de Calidad ISO 9001” fue definida por Garvin en 1987 y consideró 8 dimensiones, sobre el particular el Br. Pedro Tapia en el año 2018, por tratarse de un modelo de calidad realizó un cuestionario con 40 ítems los cuales presentan dos alternativas: Si o No.

La segunda variable denominada “procedimiento administrativo” fue definida por Fayol en 1916 consideró 5 dimensiones, al respecto el Br. Rubén Gutiérrez en el 2018, realizó un cuestionario con 30 ítems los cuales presentan cinco escalas del 1 al 5: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

#### 2.4.2 Confiabilidad:

Según Landeau (2007) es el nivel de consistencia y coherencia del instrumento, por el producto resultante al ser aplicado en reiteradas veces a la muestra. De este modo en la presente tesis se empleará el estadístico KR 20 para la escala dicotómica (ver Tabla 2) y el estadístico Alfa de Cronbach para la escala Politómica (ver Tabla 3).

Tabla 2. Estadística de la variable V1: Sistema de gestión de calidad ISO 9001

KR 20	N° de elementos
,927	40

Tabla 3. Estadística de la variable V2: Procedimiento administrativo.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,972	30

#### 2.4.3 Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el nivel en el que un instrumento cuantifica las variables utilizadas; en esta tesis se emplearon dos instrumentos que fueron validados según el juicio de 2 expertos, conocedores de temas de investigación; dando como veredicto; que ambos instrumentos muestran validez y pueden ser aplicados (ver Tabla 4).

Tabla 4. Validez del instrumento Sistema de Gestión de calidad ISO 9001

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación</b>
1	Dr. Mitchell Alberto, Alarcón Díaz	Aplicable
2	Dra. María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

Tabla 5. Validez del instrumento Procedimiento administrativo

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación</b>
1	Dr. Mitchell Alberto, Alarcón Díaz	Aplicable
2	Dra. María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

## 2.5. Procedimiento

Para comenzar con la recolección de información de la presente tesis, se identificó a los trabajadores a encuestar de la municipalidad de Santa Anita y se procedió a la aplicación de los instrumentos, la información recolectada fue examinada y finalmente se llegaron a los resultados de la investigación.

## 2.6. Método de exploración de datos

La estadística descriptiva que según García y Matus (2013) es la aplicación mediante la cual se encuentran descripciones de información numérica. También se empleó la estadística inferencial que para Hernández, Fernández y Baptista (2014) es la estadística que a la información la generaliza de manera completa o parcial.

## 2.7. Aspectos éticas

Consideré los parámetros del centro de estudios, la muestra encuestada se conservó en el anonimato. Las fuentes consultadas fueron citadas y referenciadas.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 6. Resultados de la V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	76	82.6	82.6	82.6
	Moderado	16	17.4	17.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

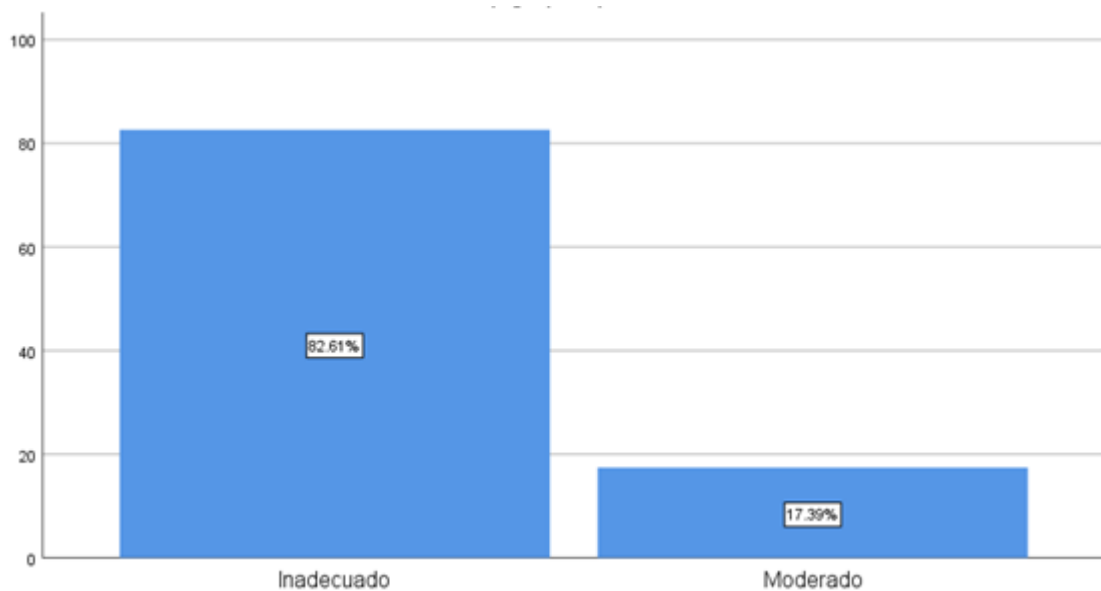


Figura 2: Resultados de primera variable (V1)

En la tabla 6 y en la figura 2 se puede observar el valor de la variable Sistema de gestión de Calidad ISO 9001 presenta un 82.61% (inadecuado) y 17.39% (moderado).

Tabla 7. Resultados de la V2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	3.3	3.3	3.3
	Adecuado	89	96.7	96.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

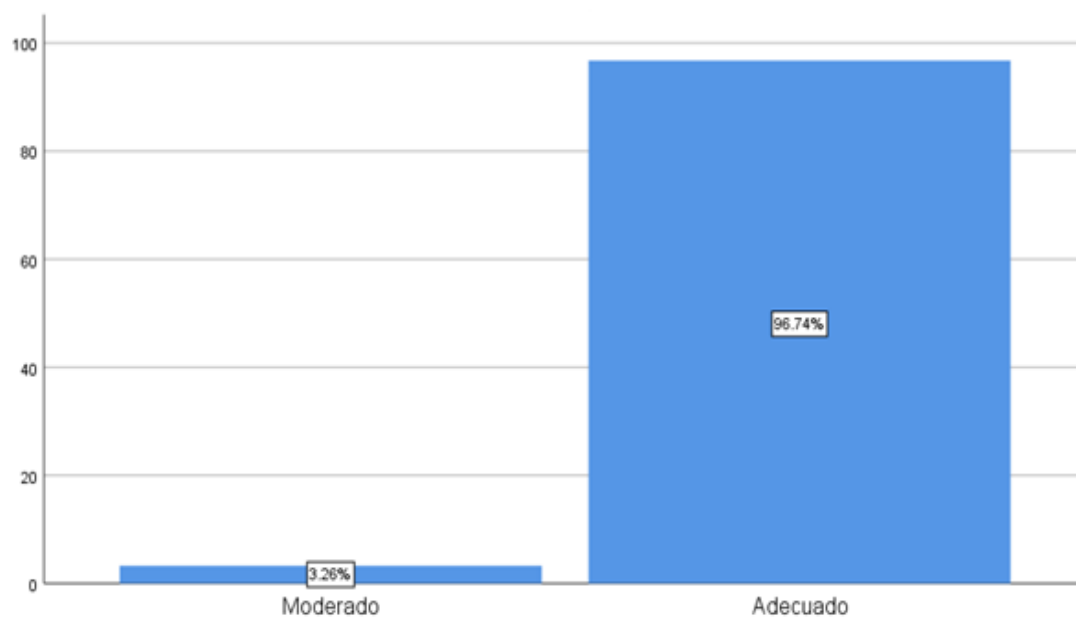


Figura 3: Resultados de la segunda variable (V2)

En la tabla 7 y en la figura 3 se puede observar el valor de la variable Procedimiento administrativo presenta un 3.26% (moderado) y 96.74% (adecuado).

### 3.2 Resultados inferenciales

#### Constratación de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con el Procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima.

H<sub>a</sub>: Si existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con el Procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima.

Ratio indicador:

P valor  $\Rightarrow$  ,050 : la H<sub>0</sub> se acepta

P valor  $<$  ,050 : la H<sub>0</sub> se rechaza

Tabla 8. Contratación de hipótesis general

		Correlación		
			v1	v2
Rho de Spearman	v1	Coeficiente de correlación	1.000	.257*
		Sig. (bilateral)	.	.014
		N	92	92
	v2	Coeficiente de correlación	.257*	1.000
		Sig. (bilateral)	.014	.
		N	92	92

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

Los valores indican un P = ,014 y un Rho = ,257 consecuentemente no se tomó en cuenta la hipótesis nula y se consideró la hipótesis alterna.



### Contrastación de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Planificación en una municipalidad distrital de Lima.

H<sub>a</sub>: Si existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Planificación en una municipalidad distrital de Lima.

Tabla 9. Contrastación de hipótesis específica 1

		Correlación	
		v1	v2d1
Rho de Spearman	v1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	92
v2d1		Coeficiente de correlación	.214*
		Sig. (bilateral)	.041
		N	92

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

Los valores indican un valor de  $P = ,041$  y un  $Rho = ,214$  consecuentemente no se tomó en cuenta la hipótesis nula y se consideró la hipótesis alterna.

## Contrastación de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Organización en una municipalidad distrital de Lima.

H<sub>a</sub>: Si existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Organización en una municipalidad distrital de Lima.

Tabla 10. Contrastación de hipótesis específica 2

		Correlación		
			v1	v2d2
Rho de Spearman	v1	Coeficiente de correlación	1.000	.223*
		Sig. (bilateral)	.	.033
		N	92	92
	v2d2	Coeficiente de correlación	.223*	1.000
		Sig. (bilateral)	.033	.
		N	92	92

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

Los valores indican un  $P = ,033$  y un  $Rho = ,223$  consecuentemente no se tomó en cuenta la hipótesis nula y se consideró la hipótesis alterna.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Dirección en una municipalidad distrital de Lima.

H<sub>a</sub>: Si existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Dirección en una municipalidad distrital de Lima.

Tabla 11. Contrastación de hipótesis específica 3

		Correlación	
		v1	v2d3
Rho de Spearman	v1	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	92
	v2d3	Coefficiente de correlación	.218*
		Sig. (bilateral)	.037
		N	92

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

Los valores indican un  $P = ,037$  y un  $Rho = ,218$  consecuentemente no se tomó en cuenta la hipótesis nula y se consideró la hipótesis alterna.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Coordinación en una municipalidad distrital de Lima.

H<sub>a</sub>: Si existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Coordinación en una municipalidad distrital de Lima.

Tabla 12. Contrastación de hipótesis específica 4

		Correlación	
		v1	v2d4
Rho de Spearman	v1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	92
	v2d4	Coeficiente de correlación	.243*
		Sig. (bilateral)	.020
		N	92

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

Los valores indican un P = ,020 y un Rho = ,243 consecuentemente no se tomó en cuenta la hipótesis nula y se consideró la hipótesis alterna.

### Contrastación de hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Control en una municipalidad distrital de Lima.

H<sub>a</sub>: Si existe relación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con la dimensión Control en una municipalidad distrital de Lima.

Tabla 13. Contrastación de hipótesis específica 5

		Correlación	
		v1	v2d5
Rho de Spearman	v1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	92
	v2d5	Coeficiente de correlación	.233*
		Sig. (bilateral)	.025
		N	92

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

Los valores indican un  $P = ,025$  y un  $Rho = ,233$  consecuentemente no se tomó en cuenta la hipótesis nula y se consideró la hipótesis alterna.

#### **IV. Discusión**

Hipótesis general del presente estudio consideró verificar la correspondencia entre las V1 y la V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $P = ,014$  y un  $Rho = ,257$ . Es decir, si existe relación entre la V1 y V2 y se acepta la  $H_a$ . Este resultado tiene similitud con la investigación de Benzaquen (2018) para quien existe correlación significativa entre la V1 y la V2. Al respecto Becerra, Andrade y Díaz (2019) señalan que las universidades del Ecuador están acogiendo un punto de vista focalizado en los sistemas de gestión de la calidad para obtener una mejor eficacia y eficiencia en la gestión de los procesos universitarios y garantizando la mejora sucesiva.

La hipótesis específica 1 consideró verificar la correspondencia de la dimensión Planificación con V1, teniendo como resultado una relación significativa de  $P = ,041$  y un  $Rho = ,214$ . Es decir, si existe relación entre la dimensión Planificación y la V1 y se acepta la  $H_a$ . Este resultado tiene afinidad con la investigación de Benzaquen (2018) quien señala la correlación significativa entre la dimensión Planificación y la V1. Al respecto Alzate, Ramírez y Bedoya (2019) señalan que la primera actividad durante el proceso de planificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 bajo el enfoque sistémico es determinar los procesos y sus interacciones.

La hipótesis específica 2 consideró verificar la correspondencia de la dimensión Organización con V1, teniendo como resultado una relación significativa de  $P = ,033$  y un  $Rho = ,233$ . Es decir, si existe relación entre la dimensión Organización y la V1 y se acepta la  $H_a$ . Este resultado tiene afinidad con la investigación de Alzate, Ramírez y Bedoya (2019) quienes señalan la correlación significativa entre la dimensión Organización y la V1. Al respecto Becerra, Andrade y Díaz (2019) señalan que el Sistema de Gestión de Calidad es fundamental para la correcta procedencia de las entidades de educación superior y contiene la interpretación de un grupo de elementos que interactúan entre sí para definir políticas, objetivos y procesos que logren conseguir los propósitos fundamentales de una institución.

La hipótesis específica 3 consideró verificar la correspondencia de la dimensión Dirección con V1, teniendo como resultado una relación significativa de  $P = ,037$  y un  $Rho = ,218$ . Es decir, si existe relación entre la dimensión Dirección y la V1 y se acepta la  $H_a$ . Este resultado tiene afinidad con la investigación de Eisner & Patel (2017) quienes señalan

la correlación entre la dimensión Dirección y la V1. Al respecto Fontalvo y De La Hoz (2018) señalan que la administración debe mostrar liderazgo y compromiso con respecto a los propósitos del sistema de gestión de calidad, aceptando funciones y responsabilidades frente a las responsabilidades que este genere afianzando la política y objetivos de calidad, además que se incorporen los requisitos de la norma a los intereses y naturaleza de la universidad, preveniendo un enfoque de la gestión de riesgo y de procesos, administrando los recursos necesarios para el fortalecimiento del procedimiento, comunicando y asegurando la capacidad del procedimiento de gestión y mejoras.

La hipótesis específica 4 consideró verificar la correspondencia de la dimensión Coordinación con V1, teniendo como resultado una relación significativa de  $P = ,020$  y un  $Rho = ,243$ . Es decir, si existe relación entre la dimensión Coordinación y la V1 y se acepta la  $H_a$ . Este resultado tiene afinidad con la investigación Castro y Rodriguez (2017) quienes señala la correlación entre la dimensión Coordinación y la V1. Al respecto Fontalvo y De la Hoz (2018) señalan que la coordinación administrativa y logística responde al seguimiento y apoyo para afianzar y fortalecer el normal desenvolvimiento y realización del programa de trabajo y cronograma del proyecto.

La hipótesis específica 5 consideró verificar la correspondencia de la dimensión Control con V1, teniendo como resultado una relación significativa de  $P = ,025$  y un  $Rho = ,233$ . Es decir, si existe relación entre la dimensión Control y la V1 y se acepta la  $H_a$ . Este resultado tiene afinidad con la investigación Eisner & Patel (2017) quienes señalan la correlación entre la dimensión Control y la V1. Al respecto Castro y Rodriguez (2017) señalan que la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones de manera general les ha beneficiado en cuanto al mejoramiento continuo de sus procesos, un optimo ejercicio de sus practicas, satisfacción de sus clientes, ambiente laboral, reducción de las quejas y reclamos, entorno de trabajo, programación y diseño de los productos o servicios.

## V. Conclusiones

### Primera

Del objetivo general, se determinó que existe correlación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con el Procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima ( $P = ,014$  y  $Rho = ,257$ ).

### Segunda

De acuerdo al objetivo específico 1, se determinó que se encontró correspondencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con dimensión Planificación en una municipalidad distrital de Lima ( $P = ,041$  y  $Rho = ,214$ ).

### Tercera

De acuerdo al objetivo específico 2, se determinó que se encontró correspondencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con dimensión Organización en una municipalidad distrital de Lima ( $P = ,033$  y  $Rho = ,233$ ).

### Cuarta

De acuerdo al objetivo específico 3, se determinó que se encontró correspondencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con dimensión Dirección en una municipalidad distrital de Lima ( $P = ,037$  y  $Rho = ,218$ ).

### Quinta

De acuerdo al objetivo específico 4, se determinó que se encontró correspondencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con dimensión Coordinación en una municipalidad distrital de Lima ( $P = ,020$  y  $Rho = ,243$ ).

### Sexta

De acuerdo al objetivo específico 5, se determinó que se encontró correspondencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con dimensión Control en una municipalidad distrital de Lima ( $P = ,025$  y  $Rho = ,233$ ).



## **VI. Recomendaciones**

### Primera

La alta dirección municipal autorize programas de instrucción permanente al personal a fin de reforzar la practica de la incorporación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en los procedimientos municipales TUPA.

### Segunda

Que la gerencia municipal durante la planificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, determine los procedimientos y sus interacciones, en el área municipal donde se aplicará.

### Tercera

La organización aplique en los procedimientos del TUPA del sistema de gestión de calidad ISO 9001 para reforzar asi como obtener el reconocimiento de las autoridades, administrados y público general.

### Cuarta

La alta dirección municipal prosiga con liderar la incorporación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en los procedimientos municipales descritos en el TUPA.

### Quinta

La alta dirección municipal realice las coordinaciones administrativas y logísticas a fin de asegurar y garantizar la incorporación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en los procedimientos municipales TUPA.

### Sexta

Las áreas municipales analizen la incorporación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, para mejorar sus procesos, desempeño en sus operaciones, ambiente de trabajo, planificación de los productos y servicios, asimismo reducir al mínimo las quejas y reclamos.

## Referencias

- Álzate, A., Ramírez, J. y Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. *Ciencias administrativas*, (13), 3-13. DOI: 10.24215. ISSN: 2314-3738. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e032>.
- Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR. (2019). *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 en empresas constructoras*. Recuperado de [https://www.aenor.com/ebooks/Guia-ISO-9001\\_2015-empresas-constructoras.pdf](https://www.aenor.com/ebooks/Guia-ISO-9001_2015-empresas-constructoras.pdf).
- Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 571-604. DOI: 10.15517 / aie.v19i1.35235. ISSN: 1409-4703. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>.
- Bento, F. & Esteves, S. (2016). Establishing a quality management system in a fertility center: experience with ISO 9001. *MedicalExpress*, 3(3), M160302. DOI: 10.5935/MedicalExpress.2016.03.02. ISSN: 2358-0429. <https://doi.org/10.5935/MedicalExpress.2016.03.02>.
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad y Empresa*, 20(35), 281-312. DOI: 10.12804 / revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056. ISSN: 2145-4558. <https://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición, Pearson Educación de Colombia Ltda. ISBN versión impresa: 978-958-699-128-5.
- Bianchi, E. & Ferraz, S. (2020). e-Qualifácil: Preparing Small Businesses for a Quality Management System. *BAR - Brazilian Administration Review*, 17(1), e180154. DOI: 10.1590 / 1807-7692bar2020180154. ISSN: 1807-7692. <https://dx.doi.org/10.1590/1807-7692bar2020180154>.

- Bookhan, V., De Wet, F. & Brandt, P. (2016). Comparison of a custom made electronic record book database with a traditional student record book for recording clinical procedural credits and continuous clinical assessments in Restorative Dentistry. *South African Dental Journal*, 71(3), 119-124. ISSN: 0375-1562. Retrieved July 10, 2020, from [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0011-85162016000300006&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-85162016000300006&lng=en&tlng=en).
- Camisión, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A. ISBN 10: 84-205-4262-8.
- Castro, H. y Rodríguez, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 18-25. ISSN: 1909-8367. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&tlng=es).
- Echevarría, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. 1ª edición, Editora Unirio. Universidad Nacional de Río Cuarto, Córdoba, Argentina. ISBN: 978-987-688-166-1.
- Eisner, R. & Patel, R. (2017). Strengthening the regulatory system through the implementation and use of a quality management system. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 2017, 41(12). Available from: <>. Epub 20 Apr 2017. ISSN 1680-5348.
- Escanciano, C. & Iglesias, F. (2012). QUALITY MANAGEMENT AND INTEGRATED TOTAL QUALITY IN SPANISH MINING: RESULTS OF AN EMPIRICAL STUDY. *DYNA*, 79(171), 167-174. Retrieved July 10, 2020, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0012-73532012000100021&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532012000100021&lng=en&tlng=en).
- Fayol, H. (1916). *Administration Industrielle et Générale*. Recuperado de <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-henri-fayol/>.

- Ferreira, C., Poltronieri, C., & Gerolamo, M. (2019). ISO 14001:2015 and ISO 9001:2015: analyse the relationship between these management systems standards and corporate sustainability. *Gestão & Produção*, 26(4), e3906. DOI: 10.1590 / 0104-530x3906-19. ISSN: 1806-9649. <https://doi.org/10.1590/0104-530x3906-19>.
- Fontalvo, T. y De La Hoz, E.. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44. DOI: 10.4067 / S0718-50062018000100035. ISSN: 0718-5006. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>.
- Garcia, O. & Coltre, S. (2017). Knowledge Management as a Determining Factor in the Retention of Professionals in the Industry: A Case Study in an Organization in the Furniture Industry. BBR. *Brazilian Business Review*, 14(2), 182-203. DOI: 10.15728/bbr.2017.14.2.3. ISSN: 1808-2386. <https://doi.org/10.15728/bbr.2017.14.2.3>.
- García, H. y Matus, J. (2013). *Estadística descriptiva e inferencial*, Colegio de Bachilleres de Ciudad de México, CDMX.
- Garvin, D. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. Recuperado de <https://hbr.org/1987/11/competing-on-the-eight-dimensions-of-quality>.
- Gorry, C. (2018). The Power of Persistence: María Amparo Pascual MD MS. *MEDICC Review*. 20 (4), pp. 6-9. Available from: <>. ISSN 1555-7960.
- Guba, E. y Lincoln, Y. (1994). *Paradigmas que compiten en la investigación cualitativa*. Recuperado de [http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/Cursos/MetodoLicIII/7\\_Guba\\_Lincoln\\_Paradigmas.pdf](http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/Cursos/MetodoLicIII/7_Guba_Lincoln_Paradigmas.pdf).
- Gutierrez, R. (2018). *Proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones Guti S.A.C. en la ciudad de Chimbote 2018*. (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo.

- Heras, I., Marimon, F. & Casadesús, M. (2011). Impact of quality improvement tools on the performance of firms using different quality management systems. *Innovar*, 21(42), 161-174. Retrieved July 10, 2020, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512011000400014&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512011000400014&lng=en&tlng=en).
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición). México D.F.; Mc Graw Hill. Interamericana. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Huapaya, R. (2019). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú. *Revista de Investigações Constitucionais*, 2(1), 137-165. DOI: 10.5380 / rinc.v2i1.43659. ISSN: 2359-5639. <https://doi.org/10.5380/rinc.v2i1.43659>.
- Instituto Nacional de Calidad. (2016). *Foro Nacional Cruzada por la vida y la seguridad de productos y servicios, organizado por la Sociedad Nacional de Organismos Acreditados en Sistemas de Calidad y el Congreso de la República, realizado en el Ministerio de Cultura*. Recuperado de <https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/solo-de-empresas-en-el-peru>.
- Irurita, J. (2012). *Sistemas de Gestión de la Calidad* (tesis de grado). Escuela Técnica Superior de Ingenieros Técnicos Industriales y de Telecomunicación de la Universidad Pública de Navarra, Pamplona, España.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. (Primera edición). Editorial Alfa de Caracas, ISBN 980-354-214-1.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. 1º Edición, Bellaterra (Cerdanyola del Valle), Universitat Autònoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/129382>.
- Masanganise, K., Matope, G. & Pfukenyi, D. (2013). A survey on auditing, quality assurance systems and legal frameworks in five selected slaughterhouses in Bulawayo, south-western Zimbabwe. *Onderstepoort Journal of Veterinary Research*, 80(1), 01-08. ISSN: 2219-0635. Retrieved July 10, 2020, from

[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0030-24652013000100012&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0030-24652013000100012&lng=en&tlng=en).

Martins, A. (2015). Global Administrative Law: a new branch of law or a quest for an academic Grail?. e-Pública: *Revista Eletrónica de Direito Público*, 2(3), 179-203. ISSN: 2183-184X. Recuperado em 10 de julho de 2020, de [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2183-184X2015000300012&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-184X2015000300012&lng=pt&tlng=en).

Martínez, A., Laguado, R. y Flórez, E. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Estudios Gerenciales*, 34(147), 216-228. DOI: 10.18046 / j.estger.2018.147.2599. ISSN: 0123-5923. <https://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2599>.

Meneses, J., Rodríguez, D., Fábregues, S. y Heléne, M. (2016). *Técnicas de Investigación social y educativa*. Primera edición, Editorial UOC, ISBN: 978-84-9116-326-8.

Miranda, G., Siqueira, M., Ferreira, R., Delwing, F. & Daruge, E. (2015). Administrative and clinical denials by a large dental insurance provider. *Brazilian Oral Research*, 29(1), 1-8. DOI: 10.1590/1807-3107BOR-2015.vol29.0041. ISSN: 1807-3107. Epub February 16, 2015. <https://doi.org/10.1590/1807-3107BOR-2015.vol29.0041>.

Obiol, E. (2018). La responsabilidad subjetiva u objetiva en el procedimiento administrativo sancionador en la legislación peruana. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 48(129), 491-506. DOI: 10.18566 / rfdcp.v48n129.a08. ISSN: 0120.3886. <https://dx.doi.org/10.18566/rfdcp.v48n129.a08>.

Oseda, D., Mendivel, R. y Durán, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú. Sophia, *Colección de Filosofía de la Educación*, (28), 207-236. DOI: 10.17163. ISSN: 1390-8626. <https://dx.doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>.

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. DOI: 10.4067 / S0717-95022017000100037. ISSN: 0717-9502. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Pestana, J. (2016). A pioneering healthcare model applying large-scale production concepts: Principles and performance after more than 11,000 transplants at Hospital do Rim. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 62(7), 664-671. DOI: 10.1590/1806-9282.62.07.664. ISSN: 1806-9282. <https://doi.org/10.1590/1806-9282.62.07.664>.
- Perez, J. y Gardey, A. (2012). *Fundamentos de Investigación*. Recuperado de [http://pedroalb2705.blogspot.com/2017/12/conceptos\\_7.html](http://pedroalb2705.blogspot.com/2017/12/conceptos_7.html).
- Quecan, R. (2020). El precedente administrativo en Colombia: implicaciones y dificultades. *Estudios Socio-Jurídicos*, 22(1), 353-390. DOI: 10.12804 / revistas.urosario.edu.co/sociojuridico/a.7270. ISSN: 0124-0579. <https://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.7270>.
- Ramdass, K.R., & Nemavhola, F. (2018). Cost implications of the ISO 9001 quality management system in South African manufacturing organisations. *South African Journal of Industrial Engineering*, 29(2), 16-27. DOI: 10.7166 / 29-2-1741. ISSN: 2224-7890. <https://dx.doi.org/10.7166/29-2-1741>.
- Ribeiro, J., Almeida, A., Alvares, J., Kakehasi, A. & Acurcio, F. (2019). Access to high-cost medications for psoriatic arthritis in the National Health System in Brazil: the long path up to dispensation. *Advances in Rheumatology*, 59, 48. ISSN: 2523-3106. Epub November 28, 2019. <https://doi.org/10.1186/s42358-019-0091-7>.
- Rodríguez, P. & Breijo, V. (2019). Evaluating and fostering transparency in local administrations. *Análise Social*, (233), 828-862. DOI: 10.31447/AS00032573.2019233.07. ISSN: 0003-2573. <https://dx.doi.org/10.31447/AS00032573.2019233.07>.

- Roque, R., Guerra, R. y Escobar, A. (2016). Aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad NC-ISO 9001 a la dirección del posgrado académico. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*; 30(3),:534-545.
- Romero, L. (2018). *Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018* (tesis doctoral). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Saad, E., Tayar, D., Junqueira, Silvio., Andrade, P. & D'Avila, A. (2019). Healthcare Utilization and Costs Reduction after Radiofrequency Ablation For Atrial Fibrillation in the Brazilian Private Healthcare System. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, 113(2), 252-257. DOI: 10.5935/abc.20190139. ISSN: 1678-4170. Epub July 29, 2019. <https://doi.org/10.5935/abc.20190139>.
- Salazar, I. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Total en el ámbito deportivo. Modelo MEXD de Excelencia Deportiva* (tesis doctoral). Universitat de Valencia.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Silva, M. & Fernandes, F. (2019). The influence of contingencies factors strategy and structure in the enterprise risk management in a hospital. *Gestão & Produção*, 26(1), e2315. DOI: 10.1590/0104-530x2315-19. ISSN:1806-9649. Epub March 18, 2019.<https://doi.org/10.1590/0104-530x2315-19>.
- Simon, A. & Kafel, P. (2018). Reasons for decertification of ISO 9001. An empirical study. *Innovar*, 28(70), 69-80. DOI: 10.15446/innovar.v28n70.74449. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74449>.
- Sivaram, N., Devadasan, S. & Murugesh, R. (2013). Conceptualisation for implementing total productive maintenance through the ISO 9001:2008 standard-based quality management system. *South African Journal of Industrial Engineering*, 24(2), 33-46. ISSN: 2224-7890. Retrieved July 10, 2020, from



[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2224-78902013000200005&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2224-78902013000200005&lng=en&tlng=en).

Slade, B. (2016). Compensation for what? An analysis of the outcome in Arun Property Development (Pty) Ltd v Cape Town City. PER: *Potchefstroomse Elektroniese Regsblad*, 19(1), 01-25. DOI: 10.17159/1727-3781/2016/v19i0a1156. ISSN: 1727-3781. <https://dx.doi.org/10.17159/1727-3781/2016/v19i0a1156>.

Sotelo, J. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 97-129. DOI: 10.23913 / ride.v8i16.329. ISSN: 2007-7467. <https://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i16.329>.

Tapia, P. (2018). *Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Urwick, L. (1948). *The Elements of Administration*. Recuperado de <https://archive.org/details/elementsofadmini00urwi/page/n5/mode/2up>.

Zondo, R. (2018). Assessing the financial implications of quality management system accreditation on small training providers in KwaZulu-Natal. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1-8. DOI: 10.4102/sajems.v21i1.1728. ISSN: 2222-3436. <https://dx.doi.org/10.4102/sajems.v21i1.1728>.

## **Anexos**

Anexo1: Matriz de Consistencia

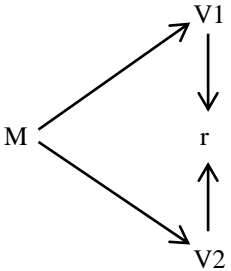
**Título: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Procedimiento Administrativo en una municipalidad de Lima**

**Autor: Br. Eduardo Rennie Pedraza Díaz**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el procedimiento administrativo en una municipalidad de lima?</p> <p><b>Problema Específico 1</b> ¿Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión planificación?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión organización?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Definir la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el procedimiento administrativo en una municipalidad de lima.</p> <p><b>Objetivo Específico 1</b> Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión planificación.</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión organización.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y el procedimiento administrativo en una municipalidad de lima.</p> <p><b>Hipótesis Específica 1</b> Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión planificación.</p> <p><b>Hipótesis Específica 2</b> Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión organización.</p>	<b>Variable (X): Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Nivel de rango</b>
			Desempeño	-Mejora de la calidad -Plazo -Desempeño -Optimización -Mejora de la atención	1 - 5	Escala: Dicotómica.  Si o No	
			Características	-Reconocimiento -Ahorro de recursos logísticos	6 – 10		
			Fiabilidad	-Datos claros y precisos -Trabajadores se especializaron en un modelo de calidad -Rapidez y continuidad -Reducción de errores -Minimizo las quejas	11 – 15		
			Conformidad al Diseño	-Parámetros establecidos -Especificaciones técnicas -Metas planificadas -Reconocimiento de la alta dirección	16 - 20		
Durabilidad	-Modelo de calidad -Otros procedimientos -Mantener en el tiempo	21 - 25					

<p><b>Problema Específico 3</b> ¿Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión dirección?</p> <p><b>Problema Específico 4</b> ¿Existe relación entre el sistema la gestión de calidad y la dimensión coordinación?</p> <p><b>Problema Específico 5</b> ¿Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control?</p>	<p><b>Objetivo Específico 3</b> Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión dirección.</p> <p><b>Objetivo Específico 4</b> Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión coordinación.</p> <p><b>Objetivo Específico 5</b> Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 3</b> Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión dirección.</p> <p><b>Hipótesis Específica 4</b> Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión coordinación.</p> <p><b>Hipótesis Específica 5</b> Existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control.</p>	Calidad de Servicio	-Reducción de costos -Incremento la competencia -Estandarizar el procedimiento	26 - 30	Escala: Dicotómica.  Si o No	
			Estética	-Mejor impresión -Colocar a la vanguardia -Capacitación -Página web -Fecha cierta	31 - 35		
			Calidad Percibida	-Eficacia -Referente -Reconocimiento de otros municipios	36 - 40		
<b>Variable (Y): Procedimiento administrativo</b>							
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Nivel de rango</b>	
		Planificación	-Situación del área -Acción administrativa -Gestión administrativa -Procesos en la entidad -Objetivos de la entidad -Procedimientos administrativos	1 - 6	Escala: Ordinal Politómica.		
		Organización	-Reglamento de la entidad -Código de Ética -Experiencia personal -Administrado -Instrucciones -Adecuada organización	7 - 12			

			Dirección	-Funciones de los trabajadores -Opiniones -Acceso al portal corporativo -Desempeño de labores -Monitoreo de desempeño	13 – 18	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	
			Coordinación	-Solución a dificultades -Capacitación en técnicas de atención -Material logístico -Coordinaciones -Buena integración -Atención en forma coordinada	19 – 24		
			Control	-Órdenes Impartidas -Tareas pendientes -Objetivos del área -Cumplimiento de metas y objetivos -Estrategias del área -Mejoras del desarrollo de procedimientos administrativos	25 – 30		

MÉTODOS	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.
<p>Se empleó la estadística que para García y Matus (2013) es la aplicación mediante la cual se encuentran descripciones de información numérica y a su vez se empleó la estadística inferencial que para Hernández, Fernández y Baptista (2014) es la estadística que generaliza los datos de manera completa o parcial.</p> <p>Gráfica de diseño:</p>  <p>Dónde:  V1: Variable 1, sistema de gestión de calidad ISO 9001  V2: Variable 2, procedimiento administrativo</p> <p>Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).</p> <p><b>MÉTODO:</b>  Hipotético, Cuantitativo, Estadístico, Deductivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b>  100 trabajadores de la municipalidad de Santa Anita</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b>  Muestra probabilística, aleatoria simple.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b>  80 trabajadores de la municipalidad de Santa Anita</p>	<p><b>VARIABLE V1: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001.</b></p> <p>Técnica: Encuesta.  Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Encuesta de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.  Estructura: Está conformada por 40 ítems. Las dimensiones que miden el inventario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desempeño.</li> <li>-Fiabilidad.</li> <li>-Durabilidad.</li> <li>-Estética.</li> <li>-Características.</li> <li>-Conformidad al Diseño.</li> <li>-Calidad de Servicio.</li> <li>-Calidad Percibida.</li> </ul> <p><b>VARIABLE V2: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b></p> <p>Técnica: Encuesta.  Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Encuesta de Procedimiento Administrativo.  Estructura: Está conformada por 30 ítems. Las dimensiones que miden el inventario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificación.</li> <li>-Organización.</li> <li>-Dirección.</li> <li>-Coordinación.</li> <li>-Control.</li> </ul>	<p><b>DESCRIPTIVA</b>  Se utilizarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráficos de barra.</p> <p><b>INFERENCIAL</b>  La estadística que generaliza los datos de manera completa o parcial.</p>

## Anexo 2: Instrumentos de las variables

### Cuestionario N° 1 – Variable V1: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

El presente instrumento tiene como finalidad diagnosticar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, para ello se solicita que conteste de manera verídica y cierta marcando una alternativa en el recuadro que corresponde.

Alternativas: Si o No

N°	Ítems	Respuesta	
		Alternativas	
	Dimensión 1: Desempeño	Si	No
1	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se mejoró la calidad de la Licencia de Edificación?		
2	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se logró que obtenga la Licencia de Edificación en el plazo indicado en el TUPA?		
3	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se mejoró el desempeño de la subgerencia de obras privadas?		
4	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se logró optimizar los procedimientos para la obtención de la licencia de edificación?		
5	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se mejoró la atención a los administrados de licencia de edificación?		
	Dimensión 2: Características		
6	¿Con el sistema de gestión de calidad la institución obtuvo un mejor reconocimiento?		
7	¿Con el sistema de gestión de calidad los trabajadores lograron un mejor reconocimiento?		
8	¿Con el sistema de gestión de calidad se ahorró recursos logísticos para la emisión de la licencia de edificación?		
9	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo un mejor desempeño de los trabajadores encargados de atender las solicitudes de licencia de edificación?		
10	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró mejorar la atención a los administrados solicitantes de las licencias de edificación?		
	Dimensión 3: Fiabilidad		

11	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo licencias de edificación con los datos más claros y precisos?		
12	¿Con el sistema de gestión de calidad los trabajadores se especializaron en un modelo de calidad?		
13	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvieron licencias de edificación de manera más rápida y continua?		
14	¿Con el sistema de gestión de calidad se redujo al mínimo los errores en el proceso de emisión de licencias de edificación?		
15	¿Con el sistema de gestión de calidad se minimizó las quejas por demoras en el trámite de los administrados?		
	Dimensión 4: Conformidad al diseño		
16	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo licencias de edificación cumpliendo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente?		
17	¿Con el sistema de gestión de calidad se elaboraron las licencias de edificación respetando las especificaciones técnicas respectivas?		
18	¿Con el sistema de gestión de calidad se cumplió con las metas planificadas del área encargada?		
19	¿Con el sistema de gestión de calidad el área encargada de emisión de licencias de edificación recibió el reconocimiento del jefe inmediato?		
20	¿Con el sistema de gestión de calidad el área encargada de emisión de licencias de edificación recibió el reconocimiento de la alta dirección municipal?		
	Dimensión 5: Durabilidad		
21	¿Con el sistema de gestión de calidad se garantizó que el área cuente con un modelo de calidad durable en el tiempo?		
22	¿Con el sistema de gestión de calidad se permitió indirectamente atender más rápido otros procedimientos similares del TUPA?		
23	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró plantear la posibilidad que otros procedimientos del TUPA que atiende la oficina también obtengan un modelo de calidad?		
24	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró plantear la posibilidad que otros procedimientos del TUPA que atienden otras oficinas de la municipalidad también obtengan un modelo de calidad?		
25	¿Con el sistema de gestión de calidad se comprometió a los trabajadores a mantener en el tiempo dicho modelo de calidad?		
	Dimensión 6: Calidad de servicio		



26	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró realizar los procedimientos administrativos con mayor rapidez?		
27	¿Con el sistema de gestión de calidad se redujo los costos de emisión de la licencia de edificación?		
28	¿Con el sistema de gestión de calidad se incrementó la competencia del personal encargado?		
29	¿Con el sistema de gestión de calidad se permitió estandarizar el procedimiento de emisión de licencia de edificación?		
30	¿Con el sistema de gestión de calidad se permitió estandarizar el procedimiento de emisión de duplicados de licencia de edificación?		
	Dimensión 7: Estética		
31	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo una mejor impresión de los administrados y usuarios solicitantes en la atención de sus expedientes?		
32	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró colocar al municipio a la vanguardia de la aplicación de modelos de calidad reconocidos?		
33	¿Con el sistema de gestión de calidad los trabajadores del área pudieron capacitar a otras oficinas de la municipalidad?		
34	¿Con el sistema de gestión de calidad se colocó en la página web del municipio que se cuenta con dicho modelo de calidad?		
35	¿Con el sistema de gestión de calidad permitió a los administrados regresar en fecha cierta para recabar sus licencias de edificación?		
	Dimensión 8: Calidad percibida		
36	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró que el municipio sea mejor visto por su eficacia?		
37	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró que el municipio sea mejor visto por su rapidez?		
38	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró que el municipio sea visto como un referente?		
39	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo reconocimiento de otros municipios distritales?		
40	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo reconocimiento del municipio provincial?		

Cuestionario N° 2 – Variable V2: Procedimiento Administrativo

El presente instrumento tiene como finalidad diagnosticar el procedimiento administrativo, para ello se solicita que conteste de manera verídica y cierta marcando una alternativa en el recuadro de respuestas.

Alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	Ítems	Respuestas				
		Escala				
	Dimensión 1: Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Me interesa conocer la situación de mi área en la municipalidad?					
2	¿Se nos informa acerca de los problemas del área para tomar acciones administrativas?					
3	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa del área?					
4	¿Se establecen adecuadamente los procesos en la entidad?					
5	¿Se hace de conocimiento de forma clara los objetivos de la entidad?					
6	¿Se observa una adecuada planificación en mi área para la atención de los procedimientos administrativos?					
	Dimensión 2: Organización					
7	¿Procedo de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la entidad?					
8	¿Mis acciones laborales están de acuerdo al código de ética que forma parte de las políticas de la entidad?					
9	¿Se establecen funciones de acuerdo a mi experiencia personal?					
10	¿La atención al administrado es la adecuada?					
11	¿Recibo capacitación o instrucciones para atender al administrado?					
12	¿Se percibe una adecuada organización de mi área?					
	Dimensión 3: Dirección					

13	¿Mi jefe se interesa en determinar adecuadamente las funciones de los trabajadores?					
14	¿Me designan trabajos que conozco y que sé cómo desarrollarlos?					
15	¿En el área se toman en cuenta mis opiniones?					
16	¿En el desarrollo de mis funciones utilizo el acceso al portal corporativo del correo institucional?					
17	¿Se me realiza seguimiento al desempeño de mis labores?					
18	¿Se monitorea el desempeño de todos los trabajadores del área?					
	Dimensión 4: Coordinación					
19	¿Coordino con mis colegas la solución a dificultades que puedan presentarse en el área?					
20	¿Promuevo que seamos capacitados en las técnicas de atención a los administrados?					
21	¿Busco que el área cuente con el material logístico necesario?					
22	¿Realizo coordinaciones con otras áreas en cuanto solicitudes de información?					
23	¿Busco que exista buena integración entre el personal de mi área?					
24	¿Busco que el procedimiento administrativo se atienda de forma coordinada entre los diversos actores involucrados?					
	Dimensión 5: Control					
25	¿Mis labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas por mi jefe inmediato?					
26	¿Me quedo horas extras a fin de avanzar con tareas pendientes?					
27	¿Se me comunica sobre el cumplimiento de metas y objetivos del área?					
28	¿Se me informa sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias del área?					
29	¿En mi área se realizan capacitaciones sobre temas relacionados a mejoras del desarrollo de los procedimientos administrativos?					
30	¿Se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos?					

### Anexo 3: Confiabilidad de los Instrumentos de medición

*Estadística de confiabilidad de variable V1: Sistema de gestión de calidad ISO 9001*

KR 20	N° de elementos
.927	40

*Estadística de confiabilidad de variable V2: Procedimiento administrativo.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.972	30

Anexo 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el sistema de gestión de calidad ISO 9001

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Desempeño</b>							
1	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se mejoró la calidad de la Licencia de Edificación?							
2	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se logró que obtenga la Licencia de Edificación en el plazo indicado en el TUPA?							
3	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se mejoró el desempeño de la subgerencia de obras privadas?							
4	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se logró optimizar los procedimientos para la obtención de la licencia de edificación?							
5	¿Con el Sistema de Gestión de Calidad se mejoró la atención a los administrados de licencia de edificación?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Características</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Con el sistema de gestión de calidad la institución obtuvo un mejor reconocimiento?							
7	¿Con el sistema de gestión de calidad los trabajadores lograron un mejor reconocimiento?							
8	¿Con el sistema de gestión de calidad se ahorró recursos logísticos para la emisión de la licencia de edificación?							
9	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo un mejor desempeño de los trabajadores encargados de atender las solicitudes de licencia de edificación?							
10	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró mejorar la atención a los administrados solicitantes de las licencias de edificación?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

11	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo licencias de edificación con los datos más claros y precisos?							
12	¿Con el sistema de gestión de calidad los trabajadores se especializaron en un modelo de calidad?							
13	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvieron licencias de edificación de manera más rápida y continua?							
14	¿Con el sistema de gestión de calidad se redujo al mínimo los errores en el proceso de emisión de licencias de edificación?							
15	¿Con el sistema de gestión de calidad se minimizó las quejas por demoras en el trámite de los administrados?							
	<b>DIMENSIÓN 4: Conformidad al diseño</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo licencias de edificación cumpliendo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente?							
17	¿Con el sistema de gestión de calidad se elaboraron las licencias de edificación respetando las especificaciones técnicas respectivas?							
18	¿Con el sistema de gestión de calidad se cumplió con las metas planificadas del área encargada?							
19	¿Con el sistema de gestión de calidad el área encargada de emisión de licencias de edificación recibió el reconocimiento del jefe inmediato?							
20	¿Con el sistema de gestión de calidad el área encargada de emisión de licencias de edificación recibió el reconocimiento de la alta dirección municipal?							
	<b>DIMENSIÓN 5: Durabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	¿Con el sistema de gestión de calidad se garantizó que el área cuente con un modelo de calidad durable en el tiempo?							
22	¿Con el sistema de gestión de calidad se permitió indirectamente atender más rápido otros procedimientos similares del TUPA?							

23	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró plantear la posibilidad que otros procedimientos del TUPA que atiende la oficina también obtengan un modelo de calidad?							
24	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró plantear la posibilidad que otros procedimientos del TUPA que atienden otras oficinas de la municipalidad también obtengan un modelo de calidad?							
25	¿Con el sistema de gestión de calidad se comprometió a los trabajadores a mantener en el tiempo dicho modelo de calidad?							
	<b>DIMENSIÓN 6: Calidad de Servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró realizar los procedimientos administrativos con mayor rapidez?							
27	¿Con el sistema de gestión de calidad se redujo los costos de emisión de la licencia de edificación?							
28	¿Con el sistema de gestión de calidad se incrementó la competencia del personal encargado?							
29	¿Con el sistema de gestión de calidad se permitió estandarizar el procedimiento de emisión de licencia de edificación?							
30	¿Con el sistema de gestión de calidad se permitió estandarizar el procedimiento de emisión de duplicados de licencia de edificación?							
	<b>DIMENSIÓN 7: Estética</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo una mejor impresión de los administrados y usuarios solicitantes en la atención de sus expedientes?							
32	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró colocar al municipio a la vanguardia de la aplicación de modelos de calidad reconocidos?							
33	¿Con el sistema de gestión de calidad los trabajadores del área pudieron capacitar a otras oficinas de la municipalidad?							
34	¿Con el sistema de gestión de calidad se colocó en la página web del municipio que se cuenta con dicho modelo de calidad?							

35	¿Con el sistema de gestión de calidad permitió a los administrados regresar en fecha cierta para recabar sus licencias de edificación?							
	<b>DIMENSIÓN 8: Calidad percibida</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
36	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró que el municipio sea mejor visto por su eficacia?							
37	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró que el municipio sea mejor visto por su rapidez?							
38	¿Con el sistema de gestión de calidad se logró que el municipio sea visto como un referente?							
39	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo reconocimiento de otros municipios distritales?							
40	¿Con el sistema de gestión de calidad se obtuvo reconocimiento del municipio provincial?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

.....de.....del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el procedimiento administrativo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	¿Me interesa conocer la situación de mi área en la municipalidad?							
2	¿Se nos informa acerca de los problemas del área para tomar acciones administrativas?							
3	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa del área?							
4	¿Se establecen adecuadamente los procesos en la entidad?							
5	¿Se hace de conocimiento de forma clara los objetivos de la entidad?							
6	¿Se observa una adecuada planificación en mi área para la atención de los procedimientos administrativos?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Procedo de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la entidad?							
8	¿Mis acciones laborales están de acuerdo al código de ética que forma parte de las políticas de la entidad?							
9	¿Se establecen funciones de acuerdo a mi experiencia personal?							
10	¿La atención al administrado es la adecuada?							
11	¿Recibo capacitación o instrucciones para atender al administrado?							
12	¿Se percibe una adecuada organización de mi área?							

	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	¿Mi jefe se interesa en determinar adecuadamente las funciones de los trabajadores?							
<b>14</b>	¿Me designan trabajos que conozco y que sé cómo desarrollarlos?							
<b>15</b>	¿En el área se toman en cuenta mis opiniones?							
<b>16</b>	¿En el desarrollo de mis funciones utilizo el acceso al portal corporativo del correo institucional?							
<b>17</b>	¿Se me realiza seguimiento al desempeño de mis labores?							
<b>18</b>	¿Se monitorea el desempeño de todos los trabajadores del área?							
	<b>DIMENSIÓN 4: Coordinación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	¿Coordino con mis colegas la solución a dificultades que puedan presentarse en el área?							
<b>20</b>	¿Promuevo que seamos capacitados en las técnicas de atención a los administrados?							
<b>21</b>	¿Busco que el área cuente con el material logístico necesario?							
<b>22</b>	¿Realizo coordinaciones con otras áreas en cuanto a solicitudes de información?							
<b>23</b>	¿Busco que exista buena integración entre el personal de mi área?							
<b>24</b>	¿Busco que el procedimiento administrativo se atienda de forma coordinada entre los diversos actores involucrados?							

	<b>DIMENSIÓN 5: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>25</b>	¿Mis labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas por mi jefe inmediato?							
<b>26</b>	¿Me quedo horas extras a fin de avanzar con tareas pendientes?							
<b>27</b>	¿Se me comunica sobre el cumplimiento de metas y objetivos del área?							
<b>28</b>	¿Se me informa sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias del área?							
<b>29</b>	¿En mi área se realizan capacitaciones sobre temas relacionados a mejoras del desarrollo de los procedimientos administrativos?							
<b>30</b>	¿Se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 2020

-----

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.**

Anexo 5: Resultados estadísticos de V1, V2 y sus respectivas dimensiones

**v1 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	76	82.6	82.6	82.6
	Moderado	16	17.4	17.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d1 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	63	68.5	68.5	68.5
	Moderado	24	26.1	26.1	94.6
	Adecuado	5	5.4	5.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d2 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	74	80.4	80.4	80.4
	Moderado	14	15.2	15.2	95.7
	Adecuado	4	4.3	4.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d3 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	56	60.9	60.9	60.9
	Moderado	27	29.3	29.3	90.2
	Adecuado	9	9.8	9.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d4 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	63	68.5	68.5	68.5
	Moderado	21	22.8	22.8	91.3
	Adecuado	8	8.7	8.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d5 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	50	54.3	54.3	54.3
	Moderado	28	30.4	30.4	84.8
	Adecuado	14	15.2	15.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d6 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	66	71.7	71.7	71.7
	Moderado	26	28.3	28.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d7 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	29	31.5	31.5	31.5
	Moderado	21	22.8	22.8	54.3
	Adecuado	42	45.7	45.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v1d8 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	47	51.1	51.1	51.1
	Moderado	23	25.0	25.0	76.1
	Adecuado	22	23.9	23.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v2 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	3.3	3.3	3.3
	Adecuado	89	96.7	96.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v2d1 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	2	2.2	2.2	2.2
	Moderado	5	5.4	5.4	7.6
	Adecuado	85	92.4	92.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v2d2 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	15	16.3	16.3	16.3
	Moderado	8	8.7	8.7	25.0
	Adecuado	69	75.0	75.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v2d3 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	11	12.0	12.0	12.0
	Adecuado	81	88.0	88.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v2d4 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	3.3	3.3	3.3
	Adecuado	89	96.7	96.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**v2d5 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	9	9.8	9.8	9.8
	Adecuado	83	90.2	90.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

