

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
MENCIÓN EN PLANEAMIENTO Y GESTIÓN EMPRESARIAL



TESIS

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Ingeniería Industrial con
Mención en Planeamiento y Gestión Empresarial**

**Relación entre la Gestión de la Calidad y la Satisfacción Laboral en una
Empresa de Seguridad Privada de Lima y Callao, 2021**

Autor: Bachiller Alayo Peralta, Walter Lorenzo Juniors

ORCID 0000-0003-1108-947x

Asesor: Magister Huertas Mantilla, Leonardo Percy

ORCID 0000-0002-4423-1105

LIMA - PERÚ

2022

Metadatos complementarios

Datos del autor

AUTOR: Alayo Peralta, Walter Lorenzo Juniors
Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI
Número de documento de identidad del AUTOR: 42744532

Datos del asesor

ASESOR: Magister Huertas Mantilla, Leonardo Percy
Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI
Número de documento de identidad del ASESOR: 47355739

Datos del jurado

JURADO 1: Doctora Alemán Carmona, Ana María, DNI N°40422486, ORCID 0000-0002-9294-5620

JURADO 2: Magister Nario Dulanto, Carlos Fernando, DNI N°16007568, ORCID 0000-0002-3518-0641

JURADO 3: Doctor Altamirano Herrera, Aníbal, DNI N°10426902, ORCID 0000-0003-2940-0078

Datos de investigación:

Campo del conocimiento OCDE: 413907
Código del Programa: 2.11.04

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Ana María Alemán Carmona

Presidente

Doctor Anibal Altamirano Herrera

Miembro 1

Magister Carlos Fernando Nario Dulanto

Miembro 2

Magister Leonardo Percy Huertas Mantilla

Asesor

DEDICATORIA

A mi amada hija Mikaela Inés, mi principal motivación para ser mejor cada día.

A Vigilancia Universal SAC (VIUNSA) por permitirme realizar el presente trabajo de tesis y
hacerme sentir como en casa.

AGRADECIMIENTOS

A la Lic. Fabiola Castro, gerente administrativo de VIUNSA por aceptar la aplicación del Trabajo de Tesis en las instalaciones de la empresa que dirige. Finalmente, a todos los que me apoyaron de alguna u otra manera a concretar el proceso de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I		3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		3
1.1.	3	
1.2.	5	
1.2.1.	5	
1.2.2.	6	
1.3.	7	
1.3.1.	7	
1.3.2.	8	
1.4.	9	
1.5.	9	
1.5.1.	9	
1.5.2.	9	
CAPÍTULO II		12
MARCO TEÓRICO		12
2.1.	12	
2.1.1.	Gestión de la Calidad	12
2.1.2.	Satisfacción Laboral	13
2.2.	15	
2.2.1.	15	
2.2.2.	16	
2.3.	19	
2.3.1.	Gestión de la calidad	19
2.3.1.1.	Enfoque basado en procesos	19
2.3.1.2.	Ciclo Planificar – Hacer – Verificar - Actuar	20
2.3.1.3.	Satisfacción del cliente	21
2.3.1.4.	Modelo SERVPERF	22
2.3.2.	Satisfacción laboral	22
2.3.2.1.	Teoría de los dos factores de Herzberg	22
2.3.2.1.1.	Factores higiénicos (extrínsecos)	23
2.3.2.1.2.	Factores motivacionales (intrínsecos)	24

2.3.3.	Vigilante de Seguridad Privada	24
2.3.4.	Empresa de seguridad privada	25
2.4.	27	
2.4.1.	27	
2.4.2.	28	
2.4.3.	29	
2.4.4.	29	
2.5.	29	
2.6.	31	
2.6.1.	31	
2.6.2.	31	
2.7.	33	
CAPÍTULO III		34
MARCO METODOLÓGICO		34
3.1.	34	
3.1.1.	34	
3.1.2.	34	
3.1.3.	34	
3.2.	35	
3.2.1.	Población	35
3.2.2.	35	
3.3.	37	
3.3.1.	Encuesta de Gestión de la Calidad (EGC)	36
3.3.2.	37	
3.3.3.	Confiabilidad del instrumento	40
3.3.4.	Encuesta de Satisfacción laboral	40
3.4.	42	
CAPÍTULO IV		44
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		44
4.1.	44	
4.1.1.	Análisis descriptivo de tendencia central y variabilidad	44
4.1.2.	Análisis correlacional no paramétrico	48

	7
4.2.	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1.	56
5.2.	59
REFERENCIAS	62
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización: Variable A/Gestión de la Calidad	33
Tabla 2 Matriz de Operacionalización: Variable B/Satisfacción laboral	33
Tabla 3 Rango de tiempo en el trabajo de los agentes de seguridad que participaron en la encuesta	35
Tabla 4 Rango de edad de los agentes de seguridad que participaron en la encuesta	36
Tabla 5 Rangos percentilares para los puntajes de cada una de las dimensiones de Gestión de la Calidad según sus categorías diagnósticas	37
Tabla 6 Resultados de la validación del instrumento por juicio de expertos	38
Tabla 7: Coeficiente V de Aiken para los ítems de la Encuesta de Gestión de la Calidad	39
Tabla 8: Coeficientes de Alfa de Cronbach para el instrumento de Encuesta de Gestión de la Calidad	40
Tabla 9: Clasificación de dimensiones de la escala SL-SPC según teoría motivacional	41
Tabla 10: Ítems positivos y negativos de la escala de satisfacción laboral	41
Tabla 11: nivel de satisfacción según el puntaje alcanzado por cada dimensión SL-SPC	42
Tabla 12: Estadísticos descriptivos de la gestión de la calidad y sus dimensiones	44
Tabla 13: Estadísticos descriptivos de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones	46
Tabla 14: Análisis correlacional de las dimensiones de Gestión de la Calidad y Satisfacción Laboral	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relaciones conceptuales de la compensación laboral asociada al desempeño	14
Figura 2: Representación esquemática de los elementos de un proceso	20
Figura 3: Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA	21
Figura 4: factores motivacionales e higiénicos que producen satisfacción o insatisfacción	23
Figura 5: Mapa de Procesos VIUNSA SAC	26
Figura 6: Mapa conceptual del proyecto de tesis.	30

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad relacionar la gestión de la calidad con la satisfacción laboral en una empresa de vigilancia privada de Lima Metropolitana y Callao, en el año 2021.

La gestión de la calidad en la vigilancia privada se enfoca principalmente en la calidad del servicio prestado por lo vigilantes, para el presente estudio utilizamos la metodología SERVPERF y sus dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Por otro lado la Satisfacción laboral es enfocada bajo la metodología de Sonia Palma, con sus dimensiones Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o social y Beneficios Económicos.

La muestra fue integrada por 102 vigilantes de seguridad, la muestra fue no probabilística. El tipo de investigación del presente estudio es teórico, el método de investigación es cuantitativo, y el diseño de investigación es no experimental, de carácter descriptivo, y transversal, de corte correlacional. Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos “Gestión de la Calidad” y “Satisfacción Laboral”

Los resultados indican que la Gestión de la Calidad tiene una relación positiva, débil ($r=.453$) y estadísticamente significativa ($p=.000$) con la Satisfacción Laboral en una empresa de vigilancia privada de Lima Metropolitana y Callao, con lo que se confirma la hipótesis general planteada en la presente investigación.

Palabras clave: Gestión de la Calidad, Satisfacción Laboral, SERVPERF, Seguridad Privada.

ABSTRACT

The purpose of this study is to relate quality management with job satisfaction in a private security company in Lima Metropolitana and Callao, in the year 2021.

Quality management in private security focuses mainly on the quality of the service provided by security guards; in this study, we used the SERVPERF methodology and its dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. On the other hand, Job Satisfaction is focused on Sonia Palma's methodology, with its dimensions Task Significance, Working Conditions, Personal and/or Social Recognition and Economic Benefits.

The sample was made up of 102 security guards, non-probabilistic sampling. The type of research in this study is theoretical, the research method is quantitative, and the research design is non-experimental, descriptive, and cross-sectional, correlational. The data collection instruments "Quality Management" and "Job Satisfaction" were applied. The results indicate that Quality Management has a statistically significant ($p=.000$) relationship ($r= .453$) with Job Satisfaction in a private security company in Lima Metropolitana and Callao, confirming the general hypothesis. raised in this research.

Keywords: Quality Management, Job Satisfaction, SERVPERF, Private Security.

INTRODUCCIÓN

Las empresas de seguridad privada son aliados estratégicos de las entidades gubernamentales que buscan controlar la inseguridad ciudadana. Estas empresas son contratadas por entidades públicas y privadas con el objetivo de prevenir potenciales actos delictivos en las instalaciones del cliente.

El foco de la vigilancia privada es la calidad del servicio, esto lo convierte en un factor diferencial en la sostenibilidad de las empresas en el tiempo. Diversos autores señalan que la satisfacción laboral es un factor clave que promueve el desempeño laboral, sobre todo en las empresas que ofrecen servicios, como es el caso de la vigilancia privada.

El presente trabajo tiene como objetivo determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la Gestión de la Calidad y la Satisfacción laboral en una empresa de vigilancia privada en Lima Metropolitana y Callao, para lo cual se utilizaron encuestas cuyos resultados fueron analizados en tendencia central y variabilidad, así como su correlación no paramétrica.

El trabajo de investigación está organizado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, donde se detalla las circunstancias del problema, el problema general y problemas específicos, así como la importancia, justificación y delimitación del estudio, para luego definir el objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II: Marco Teórico, se desarrolla el marco histórico de la Gestión de la calidad y Satisfacción laboral e investigaciones relacionadas, así como la estructura teórica de sustento y términos básicos. Concluye con el planteamiento de las hipótesis, y la definición de las variables.

Capítulo III: Marco Metodológico, se detalla el tipo, método y diseño de investigación, así como la población y muestra, y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados y Análisis de Resultados, en este apartado se presentan los resultados de la estadística no paramétrica correlacional con los resultados estadísticos para ambas variables y la comprobación de las hipótesis, seguido del análisis y discusión de los resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Los servicios de seguridad privada aportan en la prevención de actos delictivos y la seguridad del entorno, y son un aliado en la lucha que realizan los organismos públicos para estos fines. La seguridad privada en el mundo ha crecido de manera sostenida y considerable. En Francia, creció en 60000 empleados desde 1982 al 2010; en Japón creció en 390000 desde 1975 al 2003; en la India hay 7 millones de empleados y superan a la policía en relación de 5 a 1; en Guatemala, de 6,01; en Sudáfrica, la proporción es 2,57; en los Estados Unidos de América, 2,26; y en Australia, de 2,19; y actualmente algunas multinacionales tienen más de medio millón de empleados en todo el mundo, tal como informó la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2011).

En Perú el mercado de la seguridad privada está desarrollándose de manera sostenida. A febrero del 2016, en el país se contaban 694 empresas autorizadas por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC), de este universo, 269 registraron a sus agentes en el Ministerio de trabajo, tal como lo indica la normativa laboral, por lo que se infiere que las 425 empresas restantes no estarían cumpliendo con los beneficios de ley a sus trabajadores, según un artículo del diario El Comercio en Perú (El Comercio, 2016). Además, según la Encuesta Nacional de Victimización a empresas (INEI, 2018), la tasa de victimización de empresas (sufrieron al menos un acto delictivo) fue de 27.5 % en el 2018; la modalidad más frecuente es Robo o hurto con 14.1%, e Intento de robo con el 7,7%.

La demanda y oferta de los servicios de seguridad privada aumenta de manera sostenible, lo que conlleva a que las empresas que prestan estos servicios mejoren y desarrollen maneras más profesionales y formales, añadiendo valor a la ejecución de la vigilancia propiamente dicha, agregando, por ejemplo, la gestión del riesgo, las auditorías, control de información documentada, etc. Un tema importante son las distintas certificaciones y buenas prácticas de las grandes empresas del rubro de seguridad privada, lo que nos lleva a pensar que en un mercado competitivo y exigente, las certificaciones se han convertido en un requisito indispensable para mantenerse en el mercado y ser sostenibles en el tiempo. Se estima que en el mediano plazo se mantenga el crecimiento de la demanda de la seguridad privada en la región, lo que conlleva a una mayor competencia en el mercado y la adopción de buenas prácticas, es por ello que en el trabajo de investigación de Leturia, Lagos y Ruidias, (2016), los autores consideran que la implementación de la gestión de la calidad irá en aumento, sobre todo en las medianas empresas, las cuales estarán en crecimiento.

La labor de vigilancia privada, por sus condiciones y características, generalmente produce estragos en la salud física, psíquica y emocional de los trabajadores, si los trabajadores no cuentan con las herramientas necesarias y el empleador no aplica prácticas formales. Los agentes de seguridad privada tienen horarios de trabajo que exceden las 8 horas, permanecen por períodos más largos en los cuales, se encuentran distintos factores de riesgo psicosociales que merman su salud. Además de las horas de trabajo, el tiempo del que disponen para descansar es reducido, lo que conlleva a la insatisfacción laboral. Como señalan en su estudio Arango y Rodríguez (2020), esto trae inconvenientes para el trabajador, así como para las empresas, debido a que la insatisfacción laboral puede traducirse en ausentismo laboral o bajo rendimiento impactando directamente en la calidad del servicio de vigilancia. Un trabajador no satisfecho

laboralmente llega a tener un bajo desempeño en su labor de garantizar la seguridad. Este bajo desempeño impacta en los gastos de sus empleadores, reflejado en permisos, reemplazos, los costos ocultos por incapacidades o renunciaciones. La Cámara de Seguridad de Guatemala (2018) manifiesta que si no se cuenta con personal que alcance el desempeño requerido de satisfacción laboral la calidad del servicio se verá afectada, lo que conlleva a poner en riesgo el nivel de seguridad requerido y la sostenibilidad de la empresa de seguridad en el mercado.

Una organización con una gestión de la calidad adecuada logra sus objetivos, y a su vez, sus colaboradores aumentan el nivel de conexión con la empresa de la mano con la satisfacción en el trabajo, que se define como “la disposición o tendencia estable de un trabajador hacia su trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005, p. 15).

Evalutando estos escenarios, resulta favorable que las empresas que brinden servicios de seguridad privada sean administradas en base a un sistema de gestión de la calidad, lo cual les brindará orden, formalidad y permanencia en un mercado tan competitivo. Además, es crucial que estas empresas se preocupen por el factor humano, elemento crucial en la vigilancia, enfocando sus esfuerzos en mantener una adecuada satisfacción laboral que mejore de manera positiva la vigilancia. En este sentido, el presente trabajo busca determinar si existe una relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Gestión de la Calidad y la satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre Elementos Tangibles con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Elementos Tangibles con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Elementos Tangibles con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Elementos Tangibles con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre la Supervisión de la operación con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre la Supervisión de la operación con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre la Supervisión de la operación con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre la Supervisión de la operación con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Seguridad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Seguridad con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Seguridad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Seguridad con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Empatía con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Empatía con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Empatía con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?

¿Cuál es la relación entre Empatía con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?

1.3. Importancia y justificación del estudio

1.3.1. Importancia

El presente estudio busca determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada, para conocer el verdadero impacto de la gestión de la calidad en el bienestar de los trabajadores en una empresa de seguridad privada.

1.3.2. Justificación

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo emplea definiciones, teorías y conceptos de investigadores, cuyos trabajos aportan en el marco teórico con información validada, confiable y veraz, con sus postulados se determinarán las variables, así como sus dimensiones e indicadores.

Desde el punto de vista metodológico, para ambas variables, Gestión de la Calidad y Satisfacción Laboral, el trabajo se sustenta en el uso de la técnica de la encuesta (Sánchez y Reyes, 2015), asimismo se apela al uso de estadística inferencial de corte correlacional no paramétrica.

Desde el punto de vista práctico, el trabajo se justifica esperando demostrar de manera objetiva que la gestión de la calidad que se realiza en vigilancia y la satisfacción laboral tiene relación positiva. Esta conclusión ayudará a que los colaboradores entiendan la importancia de la adecuada ejecución de un servicio en base a la gestión de la calidad, y a su vez los colaboradores podrán relacionar como estas buenas prácticas impactan en su satisfacción en el trabajo. Además, ayudara a la empresa a designar recursos para mejoras en los procesos que lo requieran, y así potencial la satisfacción laboral y objetivamente brindar un valor agregado al cliente.

Desde el punto de vista económico, el trabajo se justifica en la importancia para la empresa de seguridad privada de conocer cuánto se relaciona la gestión de la calidad y la satisfacción laboral, para asegurar que el servicio de vigilancia se perciba de manera positiva. Como considera Philco (2020) en su investigación, enfocando los esfuerzos de la empresa en las actividades que generan valor, se reducen los costos que pueden generar la insatisfacción de los trabajadores, que puede conllevar a la insatisfacción de un cliente que no fue bien atendido, contribuyendo con la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

1.4. Delimitación del estudio

Con respecto a la delimitación espacial, el proyecto se desarrollará en una empresa de seguridad privada, en Lima Metropolitana y Callao.

Con respecto a la delimitación temporal, el trabajo tiene una duración de seis meses. Los datos obtenidos se obtuvieron en el año 2021.

Con respecto a la delimitación Teórica, para la variable A Gestión de la Calidad se revisará el servicio de vigilancia, el cual contiene las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y para la variable B Satisfacción Laboral se enfocará en cuatro temas: Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o Social, Beneficios económicos, las cuales se obtendrán mediante una encuesta que permita conocer el sentir de los vigilantes con el servicio de vigilancia.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Relacionar la gestión de la calidad con la satisfacción laboral en de una empresa de vigilancia privada.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Relacionar Elementos Tangibles con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.
- b) Relacionar Elementos Tangibles con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada.
- c) Relacionar Elementos Tangibles con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.

- d) Relacionar Elementos Tangibles con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.
- e) Relacionar Fiabilidad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.
- f) Relacionar Fiabilidad con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada.
- g) Relacionar Fiabilidad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.
- h) Relacionar Fiabilidad con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.
- i) Relacionar Capacidad de Respuesta con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.
- j) Relacionar Capacidad de Respuesta con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada.
- k) Relacionar Capacidad de Respuesta con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.
- l) Relacionar Capacidad de Respuesta con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.
- m) Relacionar Seguridad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.
- n) Relacionar Seguridad con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada.

- o) Relacionar Seguridad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.
- p) Relacionar Seguridad con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.
- q) Relacionar Empatía con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.
- r) Relacionar Empatía con las Condiciones de trabajo en una empresa de seguridad privada.
- s) Relacionar Empatía con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.
- t) Relacionar Empatía con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1.1. Marco histórico

1.1.1. Gestión de la Calidad

La narrativa para explicar el desarrollo de la gestión de la calidad inicia desde el nacimiento del término calidad y su evolución a través del tiempo.

Según Deming (como se citó en Castro et al., 2015) se define calidad como la búsqueda permanente de mejora con el fin de satisfacer al cliente, la razón de ser de toda compañía.

Además del enfoque en los clientes, establece que la calidad debe darse a todo nivel organizacional, principalmente en la alta dirección; las empresas deben adoptarla como una filosofía de trabajo, de tal manera que existan planes y procesos a todo nivel orientados a la satisfacción del cliente.

El desarrollo de la gestión de la calidad, según Moreno (como se citó en Herrera, 2008) tiene lugar en cuatro fases: inspección, control, aseguramiento y gestión. La primera fase (inspección) tuvo lugar entre el siglo XIX e inicios del siglo XX, las cadenas productivas se enfocan en el producto y aparece el inspector de calidad, que verificaba si el producto final si cumplían o no con los requisitos, los productos que no cumplían eran descartados. La segunda fase (control), las empresas enfocan sus esfuerzos en los procesos productivos y su control, añadieron los controles estadísticos y gestión por procesos, para dividir los procesos en etapas y detectar fallas. La tercera fase (aseguramiento de calidad) se enfoca en los sistemas, como menciona James (como se citó en Herrera, 2008) son actividades planificadas, que brindan un nivel de confianza acerca del cumplimiento de especificaciones de calidad por parte de los productos o servicios. La cuarta fase (gestión de la calidad), según López (2005) trata acerca de

la gestión total de la organización que involucra a todos en todo nivel, donde el cliente y sus necesidades son más relevantes y su relación con el producto es la principal variable para la calidad.

A la par de esta evolución de la calidad, se van desarrollando en el mundo entidades que reglamentan estándares de calidad para las empresas. Es así como surge ISO (*International Organization for Standardization*), el organismo de estandarización más grande del mundo, y se fundó en 1947, como cita Miranda (2015) resultó de una reunión de 64 delegados de 25 países en Londres, donde deciden crear una institución para unificar las normas de la industria y coadyuve en la comunicación entre empresas. Desde ese entonces han generado miles de estándares internacionales para diversos sectores productivos y de servicios. La entidad es no gubernamental e independiente.

1.1.2. Satisfacción Laboral

El sentirse bien es una variable importante que influye en el comportamiento laboral. Todos nosotros sentimos y tenemos necesidad de relacionarnos, sobre todo considerando que en el trabajo pasamos un tiempo considerable. El trabajo es gravitante en la vida de las personas, y puede afectar el bienestar y actitudes de manera positiva o negativa (Canchanya, 2017).

Vallellano (2019) sostiene que la evolución de los estudios de la satisfacción laboral está relacionada con el cambio del enfoque social del trabajo a inicio del siglo XX en países desarrollados. El economista británico Alfred Marshall (1842-1924), definía el trabajo como “el esfuerzo de la mente y el cuerpo, realizado parcial o totalmente, con el propósito de obtener algún beneficio diferente de la satisfacción que se deriva directamente del trabajo” (citado por Jahoda, 1987, p. 26). Se entiende que el trabajo provoca satisfacción, pero el trabajador también busca obtener un beneficio distinto.

En el trabajo de investigación de Cuesta (2019), esquematiza el equilibrio entre la compensación que recibe el trabajador por parte de la empresa y el desempeño que recibe la empresa de parte del trabajador. Cuando este intercambio está en equilibrio, se alcanza una relación ganar-ganar, donde ambas partes cubren sus expectativas con equidad. En el caso del presente estudio, el equilibrio se alcanza cuando la empresa satisface las necesidades del trabajador cubriendo sus expectativas y necesidades y el agente de seguridad realiza un adecuado servicio, con lo cual satisface también las necesidades y expectativas de la empresa, y por añadidura, del cliente.

Figura 1

Relaciones conceptuales de la compensación laboral asociada al desempeño



Elaboración: Cuesta (2019)

Fuente: Cuesta (2019)

1.2. Investigaciones relacionadas con el tema

1.2.1. Investigaciones internacionales

En un trabajo realizado en Tanzania por Mohammad en el 2015 titulado “*The Impacts Of Iso 9001 Quality Management System Implementation On Employees’ Performance Of Pension Funds In Tanzania: A Case Of National Social Security Fund (NSSF)*”, se evaluó el impacto de la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en el desempeño de los trabajadores del Fondo Nacional de Seguridad Social de Tanzania. El trabajo incluyó un total de 57 trabajadores encuestados elegidos con metodologías de muestreo y evaluados en base a cuestionarios. En los resultados se obtuvo que el 91,5% (52,13% de acuerdo, y 39.37% totalmente de acuerdo) de personal encuestado afirmó que el compromiso de la gerencia tiene una influencia positiva en el desempeño de los empleados; además afirmaron que impacta positivamente la comunicación directa (91.9%), ambiente físico de trabajo (98.2%) y la capacidad de mejora (84.55%), está relacionado con las dimensión Elementos tangibles de la variable Gestión de la Calidad del presente estudio.

En una investigación realizada en Estonia por Litinskaya titulada “*Improving Document Management With ISO 9001 And Implementation Costs Analysis On The Example Of KT SHIP Ltd*”, se tuvo como objetivo comparar el desempeño de la empresa de servicios KT SHIP antes y después de la implementación de la norma ISO 9001. Se toma como base los indicadores operativos, de marketing, financieros y los cambios en el clima laboral. Los indicadores de marketing se ven afectados positivamente, así como la mejora del clima laboral; sin embargo los indicadores operativos y financieros muestran la misma tendencia antes y después de la implementación ISO 9001. El punto financiero no esta tan claro en las investigaciones

relacionadas, por lo que este trabajo nos da la claridad acerca la mejora en el clima laboral en una empresa de servicios que gestiona la calidad.

Una investigación realizada en Cuba por Cuesta (2019), titulada “Evaluación de la satisfacción laboral según la ISO 9001: 2015”, cuyo objetivo es crear un algoritmo para medir la satisfacción en términos casuísticos y objetivos, concluye que la satisfacción laboral es, a fin de cuentas, la satisfacción del cliente interno, por ello está relacionada con la razón de ser de las normas ISO 9001. El autor nos brinda un concepto de satisfacción laboral alineado a ISO 9001(2015) que menciona a la satisfacción laboral como la percepción del grado en que se han cumplido necesidades y expectativas como requisito del cliente interno (Cuesta, 2019, p. 12)

1.2.2. Investigaciones nacionales

En un trabajo de tesis titulado “Gestión de la Calidad Y Satisfacción del Cliente Interno en el Hotel Decameron El Pueblo en la Ciudad de Lima, 2020” elaborado por Mariñas (2020), tuvo como objetivo determinar si existe relación entre gestión de la calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo. La variable A fue Gestión de la Calidad y sus dimensiones se basaron en el modelo SERVPERF: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; la variable B fue Satisfacción del cliente interno y sus dimensiones fueron: Factores no satisfactores y Factores satisfactores. Se trabajó con una población de 100 trabajadores. La investigación fue correlacional de tipo aplicada, transversal, de diseño no experimental. El trabajo concluye que ambas variables se relacionan significativamente.

En una investigación realizada por Montalva de Falla, Jurado y Condori (2015), cuyo título es “Calidad en las Empresas del Sector Seguridad Privada en Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo medir los distintos niveles de calidad del sector seguridad privada en Lima

Metropolitana en empresas que tengan implementada la norma ISO 9001, tomando como base a los 9 factores del éxito de la calidad TQM. Se obtuvo que el factor Control y mejoramiento del proceso es el que presenta una relación positiva en compañías certificadas en ISO 9001. Además presenta impacto positivo en los factores de Alta Gerencia – Liderazgo, Auditoria y evaluación de calidad, Diseño del producto, Gestión y calidad de proveedores, Educación y entrenamiento, Círculos de calidad. El estudio concluye que para los factores de Enfoque hacia la satisfacción del cliente, y Planeamiento de la calidad no presentan una relación positiva, debido a que las empresas ya consideraban estos puntos como clave antes de la implementación, por lo que no se obtuvo una diferencia significativa luego de la implementación.

Un estudio de Boada (2019) titulado “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”, tuvo como fin establecer si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto agente de seguridad en una empresa de vigilancia de Lima. Fue una investigación descriptiva, correlacional, con cuestionarios como instrumentos de recopilación. Se obtuvo que existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral. La correlación más alta fue entre las dimensiones Satisfacción y Significación de la tarea; y la correlación más baja fue Satisfacción con Beneficios económicos.

.En una investigación realizada por Alanoca (2017) titulada “Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017”, tuvo como objetivo determinar el grado en que se relacionan la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital María Auxiliadora. La variable A fue Gestión de la Calidad y sus dimensiones: Requisitos de gestión, Requisitos técnicos, Requisitos de seguridad, la variable B fue Satisfacción Laboral con sus dimensiones Incentivos y

motivación, Recursos para el puesto de Trabajo, Relaciones interpersonales. La metodología fue descriptiva, con enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es de tipo no experimental: corte transversal y correlacional. Los resultados arrojaron que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal de salud con un Rho Spearman de .789 (correlación positiva alta), y una significancia con un $p=.000$ ($p < .05$), por lo que se confirma que hay una relación estadísticamente significativa entre la gestión de la calidad. El trabajo se enfoca en la gestión de la calidad, variable A de mi estudio, además se enfoca en la variable B Satisfacción Laboral.

En una investigación realizada por Cortez (2015) llamada “Gestión Por Procesos Y La Satisfacción De Los Clientes De La Secretaría De La Comandancia General De La Marina, 2016”, se tuvo como objetivo determinar si hay relación entre la gestión por procesos con la satisfacción de los clientes, lo cual está alineado con el objetivo general del presente trabajo. El tipo de investigación fue básica, el diseño fue no experimental de corte transversal, correlacional. La conclusión determinó que si existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes. Para la variable Gestión por procesos se tuvo a las dimensiones Personas, Recursos Físicos, Planificación proceso; y la variable Satisfacción del cliente se tuvo a las dimensiones Necesidades y Expectativas. La investigación utilizó el método hipotético - deductivo, y enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es básica y el nivel de la investigación es correlacional de corte transversal, y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal como en el presente trabajo de tesis. Se determinó una correlación significativa, con el coeficiente Rho de Spearman es igual a .923, este análisis permite determinar que la gestión por procesos, en la cual se basa la gestión de la calidad, se relaciona con la satisfacción de los clientes en un nivel muy

alto. Esta investigación apoya en mi trabajo en la metodología para determinar relación entre las variables.

1.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

1.3.1. Gestión de la calidad

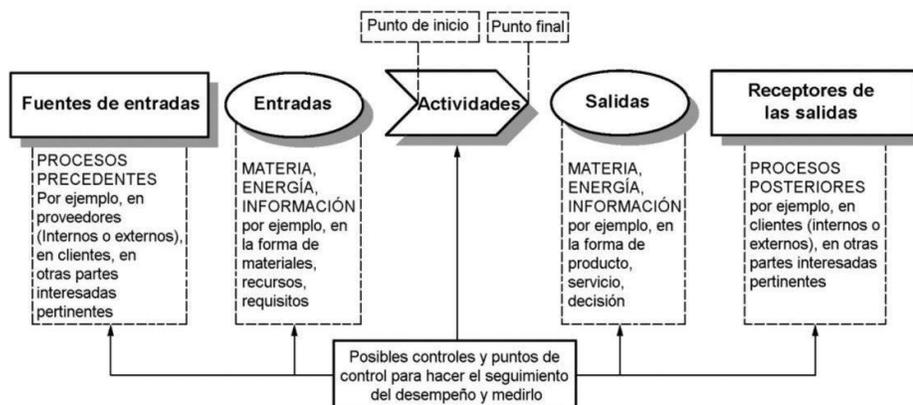
La Gestión de la Calidad trata de administrar a una empresa con el foco en asegurar que las expectativas y necesidades del cliente sean satisfechas. Con este fin, planifica, mantiene y mejora el desempeño de sus procesos de manera continua, para obtener ventajas competitivas y ser sostenible en el tiempo. La norma ISO 9001 (2015) menciona que la operación y conducción de una organización necesita control y dirección de manera sistemática y objetiva; además, las empresas pueden ser exitosas implementando un sistema de gestión que se dirija a la mejora continua en su desempeño y coadyuvar las iniciativas de sostenibilidad.

1.3.1.1. Enfoque basado en procesos

Los procesos están conformados por una serie de actividades interrelacionadas que interactúan entre ellas. Estas actividades transforman elementos de entrada (*inputs*) en resultados (*outputs*). Los procesos se componen de elementos de entrada y salida, clientes y partes interesadas, recursos y sistemas de medición para medir los procesos

Figura 2

Representación esquemática de los elementos de un proceso



Fuente: ISO 9001 (2015)

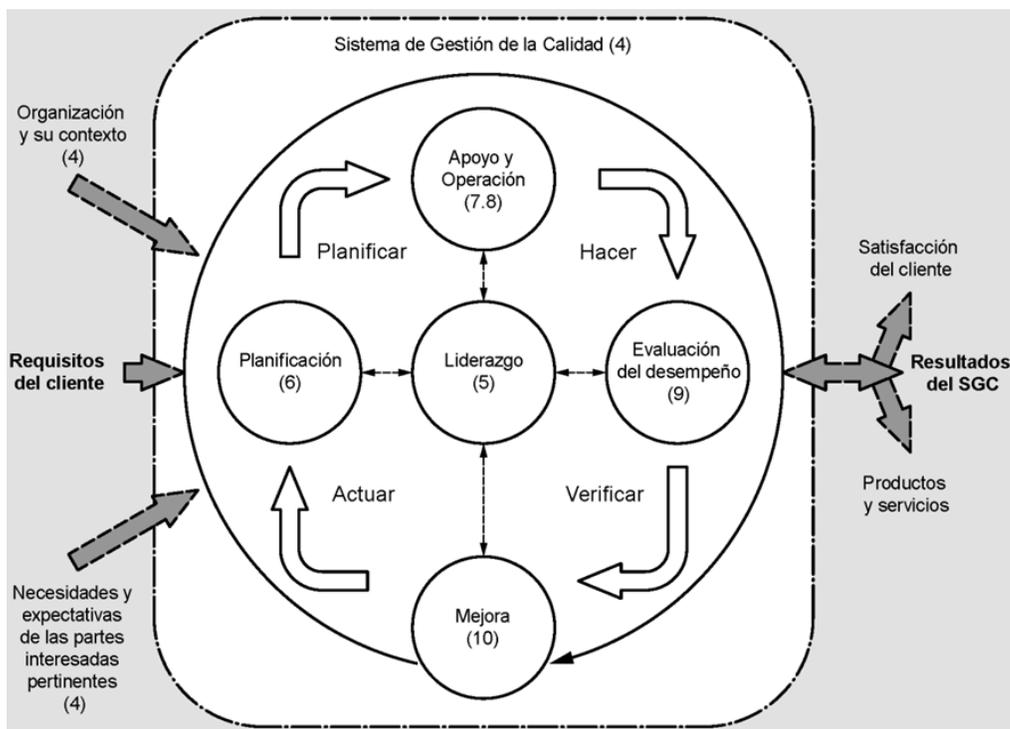
Elaboración: ISO 9001 (2015)

1.3.1.2. Ciclo Planificar – Hacer – Verificar - Actuar

La norma ISO 9001 (2015) está dividida en capítulos. Cada capítulo está relacionado con una parte del ciclo PVHA, como lo muestra la figura 2.

Figura 3

Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA



Fuente: ISO 9001 (2015)

Elaboración: ISO 9001 (2015)

El ciclo PHVA fue propuesto por el padre de la calidad Edwards Deming, donde plantea los baluartes de la calidad que permitirán alcanzar la mejora continua. Todo sistema de gestión de la calidad se fundamenta en este ciclo, sin hacer distinción acerca del tipo, tamaño o rubro de la empresa.

1.3.1.3. Satisfacción del cliente

Pérez (2004) describe el siguiente concepto:

La satisfacción es la razón de ser y existir de la empresa está fuera de toda duda. La pregunta es ¿Por qué no la organizamos teniendo en cuenta este fin? Se trata de orientarla

hacia la creación de valor para el cliente mediante la identificación y adecuada gestión de los procesos operativos, de apoyo y de gestión (p.10).

1.3.1.4. Modelo SERVPERF

En el rubro de escalas de medición de la calidad del servicio, Cronin y Taylor (1992) proponen un modelo alternativo al SERVQUAL (*service quality*) llamado SERVPERF (*service performance*) cuya diferencia radica en que utiliza los mismos ítems pero usados solo para medir las percepciones del servicio, pues sostienen que el rendimiento y no las expectativas, es la mejor medida para explicar el punto de vista de los clientes acerca de la calidad del servicio. Este modelo utiliza la percepción como un buen acercamiento a la satisfacción del cliente. Kotler (2006) la define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p.40)

1.3.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una variable a considerar en la calidad del servicio, es muy probable que una persona realice su trabajo de manera adecuada si se encuentra satisfecha laboralmente.

Palma (2005) la define como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. Además, se consideran 4 dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones laborales, Reconocimiento personal/social y Beneficios económicos.

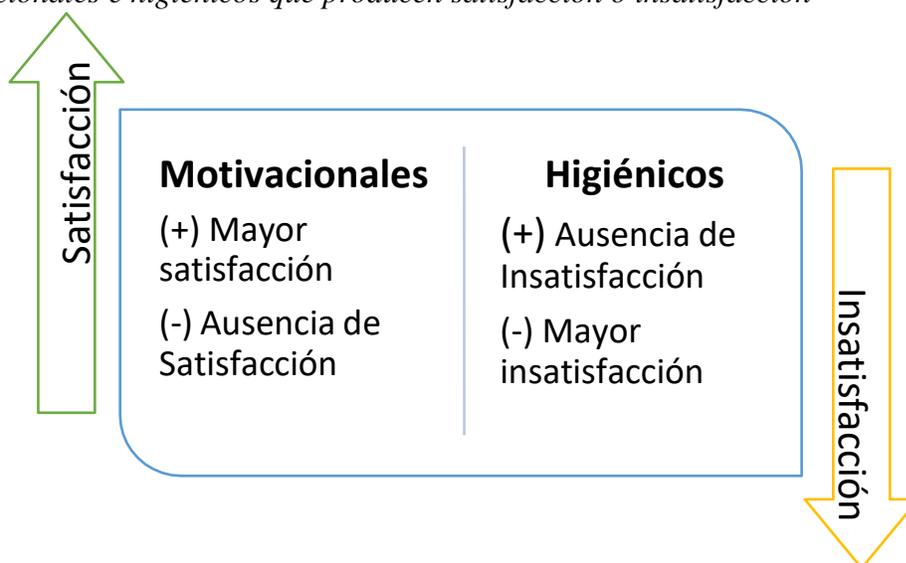
1.3.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (1959) sostiene que la satisfacción laboral es producto de la interacción de dos factores higiénicos (extrínsecos) y los factores motivacionales (intrínsecos). Determina que los factores que motivan la satisfacción profesional no causan la insatisfacción y están totalmente

desligados de ellos. Lo contrario a la satisfacción es la ausencia de satisfacción, no la insatisfacción. De la misma manera, lo contrario a insatisfacción es la ausencia de insatisfacción. De tal manera que si los factores motivacionales e higiénicos son débiles se consigue la insatisfacción y ausencia de satisfacción, y cuando son fuertes se consigue la satisfacción y la ausencia de la insatisfacción, tal como muestra la figura 3.

Figura 4

Factores motivacionales e higiénicos que producen satisfacción o insatisfacción



Elaboración propia (2022)

1.3.2.1.1. Factores higiénicos (extrínsecos)

Están relacionados con las condiciones externas al trabajador: el empleo y las necesidades básicas, como el sueldo, infraestructura, ambiente de trabajo, entre otros. Estas variables son controladas por la empresa con el fin de manejar adecuadamente las labores de los trabajadores pues tienen relación directa con la insatisfacción, se entiende que utilizando estos factores el colaborador se mantiene satisfecho hasta cierto punto.

1.3.2.1.2. Factores motivacionales (intrínsecos)

Están relacionados a las condiciones internas del trabajador, como el puesto y expectativas del trabajo, así como en las actividades que ejecutan los trabajadores, como las promociones, reconocimiento al trabajo realizado, línea de carrera, logros entre otros. Al motivar al trabajador, éste se encuentra satisfecho y puede mejorar su desempeño laboral.

1.3.3. Vigilante de Seguridad Privada

Es la persona responsable de asegurar la integridad de las personas, infraestructura o bienes mediante la protección, vigilancia y custodia. Generalmente ofrece sus servicios a través de una empresa de seguridad privada.

El rol del vigilante es básicamente establecer una vigilancia disuasiva con fines preventivos, para custodiar como primera alerta frente a situaciones de inseguridad en las instalaciones del cliente, además de cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas e instalaciones, así como el patrimonio dentro del ámbito delimitado. Usualmente los turnos de trabajo abarcan las 12 horas en ambos turnos (día y noche), esto puede modificarse según el requerimiento y necesidades del cliente. La naturaleza del trabajo de vigilancia conlleva a realizar el trabajo mayormente de pie, manteniéndose alerta ante cualquier eventualidad o variable.

Las competencias de un vigilante de seguridad establecidas por VIUNSA SAC son: autocontrol emocional, concentración, nivel de aprendizaje, responsabilidad, conocimiento del puesto, sociabilidad, disciplina, habilidades de comunicación, toma de decisión, capacidad para actuar bajo presión. Debe tener 18 años como mínimo y una talla mínima de 1.65 m, ni contar con antecedentes policiales. El nivel académico exigido es secundaria completa, idioma de comunicación castellano, con curso de seguridad realizado en SUCAMEC, servicio militar

deseable, y no se requiere experiencia previa. El perfil psicológico del vigilante de seguridad establece contar con control emocional, adaptabilidad, confianza en sí mismo, responsabilidad, disciplina, cooperación, toma de decisiones, habilidad de comunicación, trabajo en equipo, tolerancia a la presión, dinamismo, conocimientos del puesto, atención y concentración.

Con respecto al contrato, todos los trabajadores de VIUNSA cuentan con un sueldo fijo con pagos quincenales puntuales, reciben gratificación en julio y diciembre y todos los beneficios de ley.

1.3.4. Empresa de seguridad privada

Vigilancia Universal SAC (VIUNSA) es una empresa con más de 20 años de experiencia en el mercado nacional, dedicada a brindar servicios de seguridad integral, el cual consiste en la colocación de un número determinado de Agentes de Vigilancia Privada (uniformados o de civiles formales) al servicio de la entidad contratante, y está orientado a la protección, seguridad del personal y salvaguarda de bienes materiales asignados del cliente.

Cuenta con un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, abarca los procesos relacionados a Servicios de Vigilancia Privada en Lima y Callao, además incluye los procesos estratégicos y de soporte indicados en nuestro mapa de procesos, descritos en la figura 5.

Figura 5*Mapa de Procesos VIUNSA SAC*

Fuente: Elaboración propia (2022).

Política del Sistema de Gestión de la Calidad

Vigilancia Universal es una empresa dedicada a brindar servicios de vigilancia privada que busca la mejora continua de sus procesos y el fortalecimiento de su equipo humano a través de los siguientes compromisos:

- Atender los requerimientos de nuestros clientes y mejorar su satisfacción.
- Gestionar los riesgos asociados a los procesos internos.
- Cumplir los requisitos legales y otros aplicables a nuestro negocio.
- Atender las necesidades de capacitación del personal y mejorar el ambiente laboral.

La empresa, al pertenecer al rubro de vigilancia privada, es considerada de servicio esencial, por lo cual continuó sus operaciones en el estado de emergencia promulgado en marzo 2020 (SUCAMEC, 2020), mientras la mayoría de rubros de servicios fue obligado a suspender sus operaciones (PCM, 2020), brindando estabilidad laboral a sus trabajadores.

1.4. Definición de términos básicos

1.4.1. Gestión de la Calidad

Según ISO 9001, es un conjunto de elementos interconectados que se requieren para diseñar políticas, objetivos y procesos para alcanzar la capacidad de brindar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y aumenten su satisfacción. Para el presente trabajo se trabajará en base al modelo SERVPERF y sus dimensiones en base a lo expuesto por Mariñas (2020) elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, desde el punto de vista del vigilante de seguridad.

1.4.1.1. Elementos tangibles. Se refiere a instalaciones físicas, equipos e indumentaria. Contiene los indicadores infraestructura y materiales

1.4.1.1.1. Infraestructura. Abarca la infraestructura y bienes inmuebles de la empresa de vigilancia.

1.4.1.1.2. Materiales. Abarca los equipos e indumentaria que otorga la empresa a sus trabajadores para cumplir un buen servicio.

1.4.1.2. Fiabilidad. Los vigilantes entregan un servicio confiable y honesto. Sus dos indicadores son confianza y honestidad.

1.4.1.2.1. Confianza: Los clientes dan a conocer que confían en el servicio de vigilancia.

1.4.1.2.2. Honestidad. El modo en que el vigilante mantiene a sus clientes conformes con un servicio justo y honesto.

1.4.1.3. Capacidad de respuesta. Es la buena disposición del vigilante para auxiliar a los clientes de manera rápida. Los indicadores son rapidez y disposición.

1.4.1.3.1. Rapidez. Es la respuesta rápida y ágil del vigilante frente a la necesidad del cliente.

1.4.1.3.2. Disposición. Que tan decidido está el vigilante en atender las necesidades de sus clientes.

1.4.1.4. Seguridad. Refiere a la solvencia con la cual los vigilantes realizan su labor, en base al conocimiento del proceso. Es medible bajo el indicador Responsabilidad.

1.4.1.4.1. Responsabilidad. Los vigilantes realizan sus labores de forma eficiente a la primera.

1.4.1.5. Empatía. Se refiere al cuidado y atención que el vigilante brinda a sus clientes. Se evalúa con el indicador amabilidad.

1.4.1.5.1. Amabilidad. Determina el grado de atención del trabajador a los clientes y si atiende sus necesidades con cortesía.

1.4.2. Satisfacción laboral

Implica la predisposición frente al trabajo en base a creencias y valores positivos generados por la rutina laboral (Palma, 2005).

1.4.2.1. Significación de la tarea. Es la disposición en función a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material (Palma, 2005)

1.4.2.2. Condiciones de trabajo. Se califica en función a la existencia o disponibilidad de elementos o normas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005)

1.4.2.3. Reconocimiento personal y/o social. Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, acerca de los logros y resultados directos e indirectos en el trabajo (Palma, 2005).

1.4.2.4. Beneficios económicos. Abarca la disposición al trabajo con relación al salario o incentivos económicos a consecuencia de la labor ejecutada (Palma, 2005).

1.4.3. SERVPERF

Son las siglas en inglés de Desempeño del servicio (*Service Performance*). Es un modelo que se basa en la percepción del cliente externo o interno para determinar el nivel de satisfacción. En su estudio, Kotler (2006) la describe como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p.40).

1.4.4. Seguridad privada

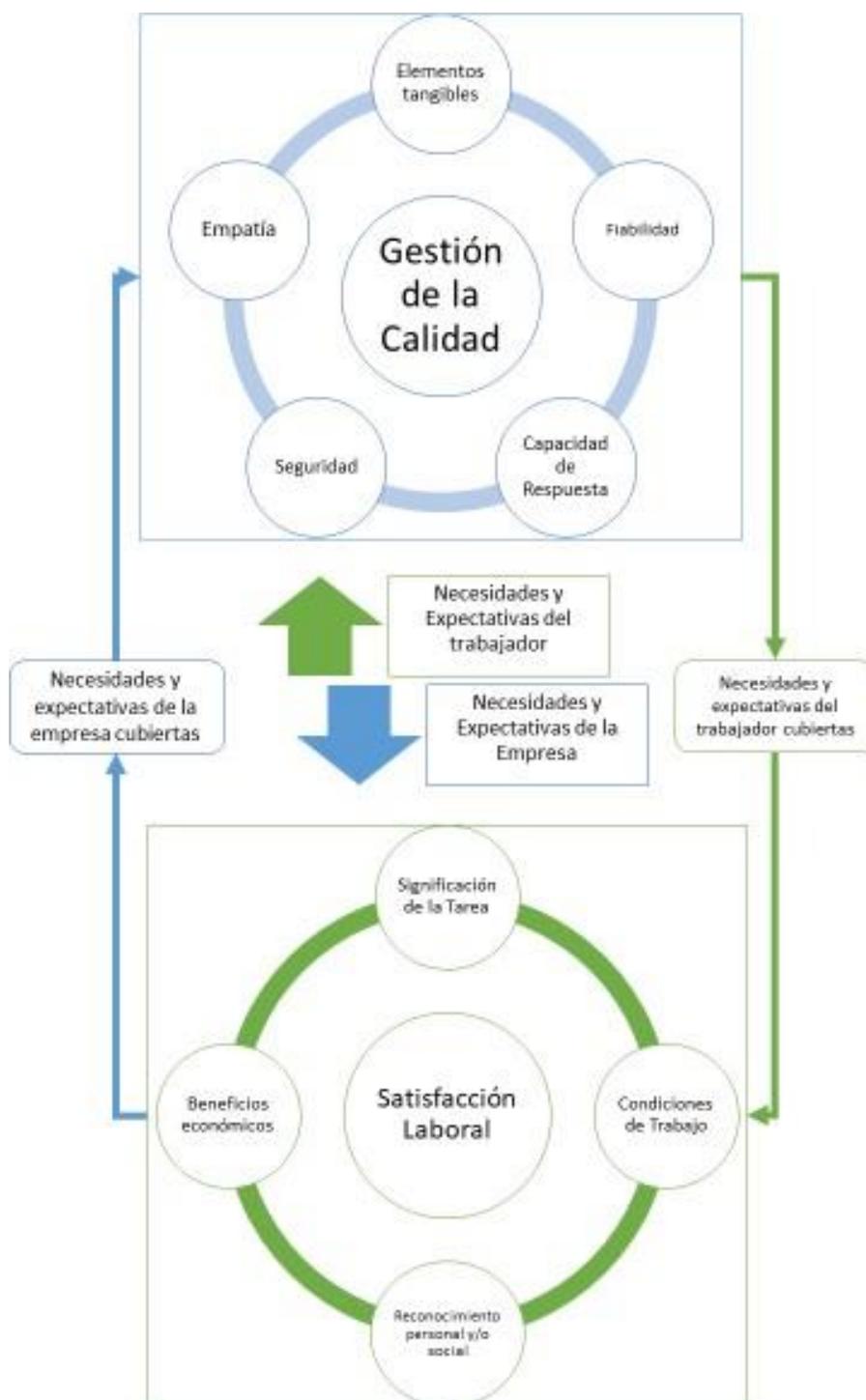
Aquellas actividades cuyo objetivo es cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas, así como a dar seguridad al patrimonio de personas naturales o empresas (ley 28879).

1.5. Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis

La gestión de la calidad enfoca sus esfuerzos en la satisfacción del cliente, tanto externo (clientes que pagan por el producto o servicio) como interno (colaboradores). La aplicación de este sistema «debería traducirse en una mayor protección del medio ambiente y en una garantía de la salud y las condiciones de trabajo de los empleados, como el activo de mayor valor de una organización» (Llanes, Moreno y Lorenzo, 2018, p. 34). Es requisito de la norma ISO 9001 el compromiso de la alta dirección para las acciones que sean necesarias para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores, que va de la mano con el compromiso que asumen los trabajadores, lo que siempre conlleva satisfacer necesidades y expectativas para lograr la mejora continua, lo que se esquematiza en la figura 6.

Figura 6

Mapa conceptual del proyecto de tesis



Fuente: Elaboración propia (2022).

1.6. Hipótesis

1.6.1. *Hipótesis general*

Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de la calidad y Satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada.

1.6.2. *Hipótesis específicas*

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.

H5: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con la Significación tarea en una empresa de seguridad privada.

H6: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.

H7: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.

H8: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.

H9: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con la Significación tarea en una empresa de seguridad privada.

H10: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.

H11: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.

H12: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.

H13: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con la Significación tarea en una empresa de seguridad privada.

H14: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.

H15: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.

H16: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.

H17: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con la Significación tarea en una empresa de seguridad privada.

H18: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.

H19: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.

H20: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.

1.7. Matriz de operacionalización de las variables de estudio

Tabla 1

Matriz de Operacionalización: Variable A/Gestión de la Calidad

Variable A	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
Gestión de la Calidad	Conjunto de elementos interconectados que se requieren para diseñar políticas, objetivos y procesos para alcanzar la capacidad de brindar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y aumenten su satisfacción (ISO 9001,2015)	La Gestión de la Calidad se medirá en base al método SERVPERF, con una encuesta a vigilantes, en base a sus dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.	Elementos	Infraestructura	Encuesta Gestión de la Calidad	1
			Tangibles	Materiales		2,3
			Fiabilidad	Confianza		4,5
				Honestidad		6,7
			Capacidad de Respuesta	Rapidez		8
			Seguridad	Disposición		9,10
Empatía	Responsabilidad	11,12				
	Empatía	13,14				

Fuente. Elaboración. Propia (2022)

Tabla 2

Matriz de Operacionalización: Variable B/Satisfacción laboral

Variable B	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumento	Ítems
Satisfacción laboral	“La predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales	Muestra el nivel de percepción de los vigilantes sobre las	Significación de la tarea	Encuesta “Escala de opiniones SL-SPC”	3,4,7,18,21,22,25,
			(Palma, 2005)		26
			Condiciones de Trabajo		1,8,12,14,15,17,20,
			(Palma, 2005)		,23,27

fueron generados por la rutina laboral.” (Palma, 2005, p.15)	atenciones que les brinda la empresa.	Reconocimiento personal y/o Social (Palma, 2005)	6,11,13,19,24
		Beneficios económicos (Palma, 2005)	2,5,9,10,16

Fuente. Elaboración. Propia (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo, método y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente estudio es teórico, llamada también básica, debido a que busca generar conocimiento sin una finalidad puntual, práctica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica (Sánchez y Reyes, 2015).

2.1.2. Método de investigación

El método de investigación del presente estudio es cuantitativo, ya que se utilizarán procedimientos cuantitativos y estadísticos para recoger información y procesarla (Sánchez y Reyes, 2015).

2.1.3. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es no experimental, de carácter descriptivo, al no manipular de manera directa las variables, se analizan y describen como se presentan en la realidad (Sánchez y Reyes, 2015), y es transversal debido a que toma en cuenta una o varias muestras en un momento determinado (Sánchez y Reyes 2015).

Además, el presente estudio es de corte correlacional, determina el grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados (Sánchez y Reyes, 2015).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población de estudio la comprenden todos los vigilantes de una empresa de seguridad privada, un aproximado de 400 trabajadores.

2.2.1.1. Criterios de inclusión

Para la población de estudio de trabajadores de la empresa de seguridad privada se considerarán los que hayan pasado el periodo de prueba y que tengan más de 1 mes laborando en la empresa.

2.2.1.2. Criterios de exclusión

Para la población de estudio de trabajadores de la empresa de seguridad privada no se considerarán los que no hayan pasado el periodo de prueba y que tengan menos de 1 mes laborando en la empresa, además de faltas graves que impliquen memorandos.

2.2.2. Muestra

Para el presente estudio se tomará un muestreo no probabilístico criterial, debido a que las unidades del muestreo no se seleccionan por procedimientos al azar, se basa en el criterio del investigador (Sánchez, Reyes y Mejía 2018). Se tomará una muestra de 102 vigilantes.

Con respecto al tiempo de trabajo en la empresa de vigilancia privada, la distribución de resultados obtenidos se describe en la tabla 3:

Tabla 3

Rango de tiempo en el trabajo de los agentes de seguridad que participaron en la encuesta

Rango	Elementos Tangibles	Porcentaje
Menos de 1 año	4	4%
Entre 1 a 2 años	12	12%
Entre 2 a 3 años	11	11%
Entre 3 a 4 años	13	13%
Más de 4 años	62	61%

Elaboración: Propia (2022)

Con respecto al rango de edad de los vigilantes en la empresa de vigilancia privada, la distribución de resultados obtenidos se describe en la tabla 4:

Tabla 4

Rango de edad de los agentes de seguridad que participaron en la encuesta

Rango	Elementos Tangibles	Porcentaje
Entre 18 a 29 años	12	12%
Entre 30 a 39 años	25	25%
Entre 40 y 49 años	31	30%
Entre 50 y 59 años	27	26%
Más de 60 años	7	7%

Elaboración: Propia (2022)

2.2.2.1. Criterios de separación

Para la muestra se excluirán a los vigilantes que no deseen completar la encuesta en el año 2021.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Encuesta de Gestión de la Calidad (EGC)

Es un instrumento elaborado para obtener datos de la variable “Gestión de la calidad” y sus dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía de la variable A Gestión de la Calidad. Se elaboró en base a los de la Gestión de la Calidad según el modelo SERVPERF. Luego, se revisaron los ítems por criterio de 5 jueces expertos (entendidos en la materia de gestión de la calidad) considerando como criterios de valoración la relevancia, representatividad y claridad en la escala de Likert: (1) *total desacuerdo*, (2) *en desacuerdo*, (3) *Indeciso*, (4) *de acuerdo* y (5) *total acuerdo*.

En la tabla 5, se observa el nivel de calidad según el puntaje alcanzado por cada dimensión para el instrumento clasificado en una escala percentilar.

Tabla 5

Rangos percentilares para los puntajes de cada una de las dimensiones de Gestión de la Calidad según sus categorías diagnósticas

Percentil	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Clasificación diagnóstica
5	10,00	16,00	11,15	8,00	8,00	Inferior
10	12,00	16,00	12,00	8,00	8,00	Muy bajo
25	12,00	17,00	13,00	9,00	8,75	Normal-bajo
50	14,00	20,00	15,00	10,00	10,00	Normal
75	15,00	20,00	15,00	10,00	10,00	Normal-alto
90	15,00	20,00	15,00	10,00	10,00	Muy alto
95	15,00	20,00	15,00	10,00	10,00	Superior

Fuente: Elaboración propia (2022)

2.3.2. Validación del instrumento

El instrumento CGC pasó por un juicio de expertos, donde a cada uno se le entregó una carta de validación del instrumento que incluyó la matriz de operacionalización sobre las

categorías de estudio, definición de variables, dimensiones e indicadores y los instrumentos con sus fichas de validación. Los jueces expertos validaron en base a la relevancia, representatividad y claridad, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6

Resultados de la validación del instrumento por juicio de expertos

Expertos	Especialidad	Instrumento
		Encuesta Gestión de la Calidad
Mg. Herrada	Metodólogo	Aplicable
Mg. Philco	Temático	Aplicable
Mg. Tinoco	Metodóloga	Aplicable
Mg. Espejo	Temático	Aplicable
Bach. Carruitero	Temático	Aplicable

Fuente: Elaboración propia (2022)

Los jueces expertos concordaron en la aplicabilidad del instrumento. En base a las observaciones realizadas se añadieron a las preguntas respectivas ejemplos de infraestructura (oficinas administrativas, base, centro de control), equipos (radios, linternas), uniforme (camisa, zapatos, pantalón, gorro), de tal manera que sirva para el entendimiento de los sujetos de estudio.

Como resultado de estas revisiones, se obtuvo evidencias de validez por contenido a través del criterio de especialistas. Los coeficientes de los ítems del CGC varían entre .85 y 1.00 con un promedio de .96 en base al Coeficiente V (Aiken, 1980, 1985), el cual sostiene que el mínimo aceptable es .70. En base a la revisión de los 5 jueces expertos, los ítems presentan

significancia estadística con un valor $p < .05$. En la siguiente tabla se encuentran los coeficientes V de Aiken por ítem.

Tabla 7

Coefficiente V de Aiken para los ítems de la Encuesta de Gestión de la Calidad

Ítems	Coeficiente V		
	Relevancia	Representatividad	Claridad
Ítem 1	1.00*	1.00*	.95*
Ítem 2	1.00*	1.00*	.90*
Ítem 3	.90*	.90*	.80*
Ítem 4	.95*	.95*	.95*
Ítem 5	1.00*	1.00*	.90*
Ítem 6	.95*	.95*	.90*
Ítem 7	.85*	.95*	.95*
Ítem 8	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 9	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 10	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 11	1.00*	.95*	.90*
Ítem 12	.95*	1.00*	.95*
Ítem 13	1.00*	.95*	1.00*
Ítem 14	1.00*	.90*	1.00*

* $p < .05$

Fuente: Elaboración propia (2022)

2.3.3. Confiabilidad del instrumento

Una vez finalizada la recopilación de la data, se aplicó un análisis de confiabilidad para verificar la consistencia interna del instrumento a posteriori a través de la técnica del Alfa de Cronbach con fines comprensivos de los hallazgos, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8

Coefficientes de Alfa de Cronbach para el instrumento de Encuesta de Gestión de la Calidad

Dimensión	Alfa de Cronbach
Elementos tangibles	.75
Fiabilidad	.80
Capacidad de respuesta	.78
Seguridad	.69
Empatía	.75

Elaboración: Propia (2022)

Para la dimensión Elementos Tangibles se obtuvo un coeficiente de .75 que lo sitúa en el nivel Alto, Fiabilidad obtuvo 0.80 que lo ubica en el nivel alto; Capacidad de respuesta tiene .78 posicionándose en el nivel Alto, Seguridad es la dimensión con el puntaje más bajo .69 lo que corresponde al nivel Alto; y Empatía presenta .75 que lo coloca en el nivel Alto.

2.3.4. Encuesta de Satisfacción laboral

Fue concebido con el nombre de “Escala de opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005). Considera cuatro dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de

trabajo, Reconocimiento personal y/o laboral, Beneficios económicos. La encuesta cuenta con 27 preguntas y utiliza la escala de Likert: (1) *total desacuerdo*, (2) *en desacuerdo*, (3) *Indeciso*, (4) *de acuerdo* y (5) *total acuerdo*. Para efectos de confiabilidad, se obtuvo .84 como coeficiente alfa de Cronbach y .81 como coeficiente de Guttman, con lo que se avala la confiabilidad del instrumento. Las Dimensiones y teorías motivacionales se relacionan según Canchanya (2017) en la tabla 9:

Tabla 9

Clasificación de dimensiones de la escala SL-SPC según teoría motivacional

Dimensión	Teoría motivacional
Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco
Condiciones de trabajo	Higiénico o Extrínseco
Reconocimiento personal y social	Motivacional o Intrínseco
Beneficios económicos	Higiénico o Extrínseco

Fuente: Canchanya, S (2017)

Elaboración: Propia (2022)

La encuesta se compone de 27 ítems entre positivos o negativos. La puntuación es en base a la escala Likert, va de 1 a 5 siendo el ítem positivo y de 5 a 1 siendo el ítem negativo. La clasificación por ítem se observa en la siguiente tabla:

Tabla 10

Ítems positivos y negativos de la escala de satisfacción laboral

Clasificación	Ítem
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24

Fuente: Palma, S (2005)

Elaboración: Propia (2022)

En la tabla 11, se observa el nivel de satisfacción según el puntaje alcanzado por cada dimensión para el instrumento SL-SPC.

Tabla 11

Nivel de satisfacción según el puntaje alcanzado por cada dimensión SL-SPC.

Nivel de Satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y social	Beneficios económicos	Total
Muy satisfecho	37 a más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Fuente: Palma, S (2005)

Elaboración: Propia (2022)

2.4. Descripción de procedimientos de análisis

- a) Encuesta de Gestión de la Calidad: Se solicitará el llenado a los agentes de seguridad que cumplan los requisitos establecidos en el punto 3.2.2.
- b) Encuesta de Satisfacción Laboral: Se solicitará el llenado a los agentes de seguridad que cumplan los requisitos establecidos en el punto 3.2.2.
- c) Revisión y clasificación de datos obtenidos. Los datos obtenidos de las bases de datos serán procesados en hojas de cálculo y en el programa SPSS+.

Los procedimientos estadísticos según el diseño de investigación elegido fueron iniciar con la estadística descriptiva, como los de tendencia central y de variabilidad para la medición para ambas variables como sus dimensiones. Debido a que no se cumplen los supuestos

científicos para optar por estadísticos paramétricos como variables continuas de las medidas de ambas variables, se prescindió de utilizar pruebas de normalidad, por tal, se optó por el estadístico no paramétrico correlacional de Rho de Spearman.

Vale acotar que todos estos procedimientos se realizaron mediante el programa estadístico SPSS v. 25 en función a la base de datos subida producto de los hallazgos encontrados en el trabajo de campo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Resultados

Se presentan los hallazgos de las técnicas estadísticas de procesamiento de datos para correlacionar las medidas tanto de la variable Gestión de la Calidad y sus dimensiones, así como de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones.

3.1.1. Análisis descriptivo de tendencia central y variabilidad

En la tabla 12 se aprecian los estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos en la dimensión Gestión de la Calidad y sus dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía.

Tabla 12

Estadísticos descriptivos de la gestión de la calidad y sus dimensiones

Dimensiones	Mínimo	Máximo	<i>M</i>	<i>SD</i>	Asimetría	Curtosis
Elementos Tangibles	4	15	13.37	1.75	-1.88	7.08
Fiabilidad	12	20	18.69	1.81	-1.27	1.06
Capacidad de Respuesta	6	15	13.91	1.59	-2.07	6.27
Seguridad	6	10	9.39	.92	-1.25	.61
Empatía	7	10	9.31	.89	-.84	-.76
Gestión de la Calidad	46	70	64.68	5.62	-1.00	.15

Elaboración: Propia (2022)

En Elementos tangibles, los participantes obtuvieron una media (13.37) que los ubica en el nivel Normal, cuyo significado implica que los vigilantes consideran que la empresa cuenta con las infraestructura y materiales suficientes y adecuados para cumplir un buen servicio.; el promedio de Fiabilidad fue 18.69, que lo ubica en el nivel Normal, lo que indica que los vigilantes consideran que entregan un servicio de vigilancia confiable y honesto al cliente; en la dimensión Capacidad de Respuesta, la media obtenida fue 13.91 Normal, lo cual significa que los vigilantes consideran que tienen una disposición aceptable para auxiliar a los usuarios de una manera oportuna; en Seguridad, se obtuvo una media de 9.39, que se ubica en el nivel Normal, implica que los vigilantes consideran que cuentan con la solvencia necesaria para ejecutar su labor en base a su experiencia en el proceso de vigilancia; en la dimensión Empatía, el promedio obtenido fue 9.31, ubicándose en el nivel Normal, indica que los vigilantes perciben que tratan a sus clientes con un nivel adecuado de amabilidad y atención; y por último, la variable Gestión de la Calidad tiene una media de 64.68, nivel normal, lo que implica que la percepción de los vigilantes es que se aplica correctamente la gestión de la calidad.

Sobre la asimetría, cuya cuantificación alude a la cantidad y dirección del sesgo en una distribución, se aprecia que la dimensión Gestión de la Calidad y las variables Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, obtuvieron una asimetría negativa, tienen un valor negativo del coeficiente, lo que indica que presentan un sesgo hacia la izquierda y la mayoría de los datos se localizan al lado derecho de la distribución.

En lo que respecta a la Curtosis, referida a la cuantificación de la concentración de datos en el centro y en las colas de la distribución con respecto a una distribución normal, se aprecia que las medidas de la variable Gestión de la Calidad ($g^2 = 0.15$), y las dimensiones Elementos tangibles ($g^2 = 7.08$), Fiabilidad ($g^2 = 1.06$), Capacidad de Respuesta ($g^2 = 6.27$), Seguridad ($g^2 =$

0.61, tienen valores positivos que indican una mayor concentración de datos en la zona central y colas de la distribución normal, lo que corresponde a distribuciones de carácter leptocúrticas. Mientras que los valores negativos indican una menor concentración de datos en la zona central, denominándose esta forma de distribución como platicúrticas, lo cual aplica a la dimensión Empatía ($g^2 = -0.76$).

En la Tabla 13 se aprecian los estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos en la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos.

Tabla 13

Estadísticos descriptivos de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones.

Dimensiones	Mínimo	Máximo	<i>M</i>	<i>SD</i>	Asimetría	Curtosis
Significación de la tarea	22	40	34.42	3.97	-.69	.39
Condiciones de trabajo	23	45	36.65	4.45	-.21	.08
Reconocimiento Personal y/o Social	8	25	18.81	3.84	-.52	.23
Beneficios Económicos	8	25	16.03	3.29	.15	.66
Satisfacción Laboral	80	135	105.91	11.09	.24	-.43

Elaboración: Propia (2022)

En Significación de la tarea los participantes obtuvieron una media (34.42) que los ubica en el nivel de satisfacción Satisfecho, cuyo significado alude a que los vigilantes perciben que el esfuerzo y labor que realizan es valioso; el promedio de Condiciones de Trabajo fue 36.65, con un nivel de satisfacción Satisfecho, implica que los vigilantes consideran que cuentan con los elementos suficientes para trabajar con comodidad en sus puestos; con la dimensión “Reconocimiento personal y social” se obtuvo como media 18.81, que se encuentra en el nivel de

satisfacción Promedio, lo que significa que los vigilantes sienten que su trabajo es reconocido y tiene un impacto significativo; con la dimensión Beneficios económicos los participantes obtuvieron una media (16.03) que los ubica en el nivel de satisfacción Satisfecho, lo cual indica que los vigilantes perciben que la retribución de la empresa hacia su trabajo corresponde al esfuerzo que realizan; finalmente con la variable Satisfacción Laboral se obtuvo una media de 105.91, con el nivel Satisfecho, que indica que los vigilantes se sienten a gusto con su trabajo.

Sobre la asimetría, cuya cuantificación alude a la cantidad y dirección del sesgo en una distribución, se aprecia que la variable Satisfacción Laboral y la dimensión Beneficios económicos presentan una asimetría positiva por tener valores positivos del coeficiente, tienen un sesgo hacia la derecha y la mayoría de los datos se localizan al lado izquierdo de la distribución, mientras que las variables Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo y Reconocimiento Personal y Social, obtuvieron una asimetría negativa, tienen un valor negativo del coeficiente, lo que indica que presentan un sesgo hacia la izquierda y la mayoría de los datos se localizan al lado derecho de la distribución.

Sobre la Curtosis, referida a la cuantificación de la concentración de datos en el centro y en las colas de la distribución con respecto a una distribución normal, se aprecia que las medidas de las dimensiones Significación de la tarea ($g^2 = .39$), Condiciones de Trabajo ($g^2 = .08$), Reconocimiento Personal y/o Social ($g^2 = .23$), Beneficios económicos ($g^2 = .66$), tienen valores positivos que indican una mayor concentración de datos en la zona central y colas de la distribución normal, lo que corresponde a distribuciones de carácter leptocúrticas. Mientras que los valores negativos indican una menor concentración de datos en la zona central, denominándose esta forma de distribución como platicúrticas, lo cual aplica a la dimensión Satisfacción Laboral ($g^2 = -.43$). Por último, la dimensión Condiciones de Trabajo ($g^2 = .08$),

además de estar en la leptocúrtica, presenta una distribución cercana de la mesocúrtica por colindar con un puntaje cercano a 0.

3.1.2. Análisis correlacional no paramétrico

En la Tabla 14 se aprecian los estadísticos correlacionales no paramétricos con la *Rho de Spearman* sobre los puntajes obtenidos.

Tabla 14

Análisis correlacional de las dimensiones de Gestión de la Calidad y Satisfacción Laboral

Dimensiones	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o Social	Beneficios Económicos	Satisfacción Laboral
Elementos tangibles	.53*	.47*	.16	.24*	-
Fiabilidad	.51*	.28*	.11	.14	-
Capacidad de Respuesta	.52*	.44*	.24*	.12	-
Seguridad	.48*	.36*	.19*	.09	-
Empatía	.56*	.44*	.17*	.16	-
Gestión de la calidad	-	-	-	-	.47*

* $p < .05$

Fuente: Elaboración propia (2022)

De manera general, se aprecia que Gestión de la Calidad presentó una correlación estadísticamente significativa y positiva débil ($r = .47$; $p < .05$) con la variable Satisfacción Laboral. A continuación los resultados de los estadísticos correlacionales entre las dimensiones de la variable A y B.

Significación de la tarea obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva media con la dimensión Elementos tangibles ($r = .53; p > .05$), Significación de la tarea obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva media con la dimensión Fiabilidad ($r = .51; p > .05$), Significación de la tarea obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva media con la dimensión Capacidad de Respuesta ($r = .52; p > .05$), Significación de la tarea obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva débil con la dimensión de Seguridad ($r = .47; p > .05$), y Significación de la tarea obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva media con la dimensión Empatía ($r = .56; p > .05$).

Condiciones de Trabajo obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva débil con las dimensiones de Elementos tangibles ($r = .47; p \leq .05$), Condiciones de Trabajo obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva débil con las dimensiones de Fiabilidad ($r = .27; p \leq .05$), Condiciones de Trabajo obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva débil con las dimensiones de Capacidad de Respuesta ($r = .44; p \leq .05$), Condiciones de Trabajo obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva débil con las dimensiones de Seguridad ($r = .36; p \leq .05$) y Condiciones de Trabajo obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva débil con las dimensiones de Empatía ($r = .44; p \leq .05$)

Reconocimiento personal y/o Social presenta una correlación estadísticamente no significativa y positiva muy débil con la dimensión de Elementos tangibles ($r = .16; p > .05$); Reconocimiento personal y/o Social presenta una correlación estadísticamente no significativa y

positiva muy débil con la dimensión de Fiabilidad ($r = .11; p > .05$), Reconocimiento personal y/o Social presenta una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil con la dimensión de Capacidad de Respuesta ($r = .24; p \leq .05$), Reconocimiento personal y/o Social presenta una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil con la dimensión de Seguridad ($r = .19; p \leq .05$) y Reconocimiento personal y/o Social presenta una correlación estadísticamente no significativa y positiva muy débil con la dimensión de Empatía ($r = .17; p > .05$).

Beneficios económicos presentó una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil con la dimensión de Elementos tangibles ($r = .24; p \leq .05$); Beneficios Económicos presentó una correlación estadísticamente no significativa y positiva muy débil con la dimensión de Fiabilidad ($r = .14; p > .05$), Beneficios Económicos presentó una correlación estadísticamente no significativa y positiva muy débil con la dimensión de Capacidad de Respuesta ($r = .12; p > .05$), Beneficios Económicos no presentó una correlación con la dimensión de Seguridad, además es estadísticamente no significativa ($r = .09; p > .05$) y Beneficios Económicos presentó una correlación estadísticamente no significativa y positiva muy débil con la dimensión de Empatía ($r = .16; p > .05$)

3.2. Análisis y discusión de resultados

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión de la Calidad y la Satisfacción Laboral en una Empresa de Seguridad Privada de Lima y Callao. Se busca conocer la relación entre la percepción que tienen los vigilantes de seguridad con respecto a la gestión de calidad del servicio; y el nivel de satisfacción por el trabajo realizado.

Según los resultados, las variables de la dimensión Gestión de la Calidad se encuentran dentro del rango Normal y las variables de Satisfacción Laboral se encuentran en el rango Satisfecho (por encima del promedio) con excepción de la dimensión Reconocimiento personal y/o social que se encuentra en el nivel de satisfacción Promedio.

Para Gestión de la Calidad, en promedio, todos los ítems son mayores que 4 (de acuerdo), esto se explica porque la empresa de seguridad mantiene por varios años un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015, esto tiene relación con la investigación de Castro et al. (2015) que sostiene que las empresas de vigilancia privada que cuentan con un sistema de gestión de la calidad implementado tienen un mejor desempeño en los factores de calidad con respecto a las empresas de seguridad que no tienen implementado dicho sistema.

Por otro lado, para Satisfacción Laboral, la dimensión Significación de la Tarea tiene puntajes promedio de 4.3 (de acuerdo), Condiciones de Trabajo tiene puntajes promedio de 4.1, Reconocimiento Personal y/o Social tiene puntaje promedio de 3.8 evidenciando que hay una aproximación a estar De Acuerdo, y la dimensión Beneficios Económicos tiene puntajes promedio de 3.2 (indeciso), siendo el ítem “Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo” la de menor puntaje con 2.4 (De acuerdo).

La correlación entre Gestión de la Calidad y Satisfacción laboral es considerada estadísticamente significativa positiva débil ($r=.47$) lo cual coincide con el estudio de Alanoca (2017) que determinó la relación entre ambas variables en su estudio en el rubro de servicio de salud, concluyendo que ambas variables tienen como objetivo mejorar la calidad de los servicios en el hospital, a pesar de que las instituciones de salud públicas no cumplen con las especificaciones brindadas por el ministerio de salud.

También guarda relación con el estudio de Hernández et al. (2002), donde mencionan que la variable Satisfacción Laboral impacta de manera positiva en un servicio de calidad, siendo la variable que más impacta la Motivación Laboral, además menciona a la edad como un factor que impacta en la satisfacción laboral de manera positiva, es decir, a mayor edad mayor satisfacción, lo cual va en línea con los sujetos de estudio, de los cuales el 63% tiene más de 40 años de edad. Además, Robbins y Judge (2013) revisaron 300 estudios donde sugieren que la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo es bastante alta, también sostienen que los empleados satisfechos en su trabajo impactan de manera positiva en la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

La relación entre Significación de la tarea y las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía es considerada estadísticamente significativa positiva media, y la relación entre Significación de la tarea y Seguridad es considerada estadísticamente significativa positiva débil, lo cual tiene relación con el estudio de Bautista y Uriarte (2019), donde determinan que los sujetos de estudio están conformes con su trabajo y consideran valiosa su labor, se sienten útiles con lo que aportan y bien consigo mismos, lo cual impacta directamente en la calidad del servicio de vigilancia.

En su estudio, Boada (2019) plantea la variable Desempeño de trabajo y su dimensión Capacidad de Servicio; la cual posee los indicadores Fiabilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta, las cuales tienen significado teórico equivalente en términos conceptuales a la Gestión de calidad; determina que Significación de la tarea presenta una correlación estadísticamente significativa positiva con el desempeño laboral, lo que implica que si la satisfacción en el trabajo se incrementa, el desempeño laboral también se incrementa. Estos resultados están alineados con la teoría de Motivación – Higiene de Herzberg (1959), que

postulan que los factores que están relacionadas con la naturaleza de trabajo producen satisfacción e influyen en el desempeño en el trabajo, esto se refleja en el puntaje promedio de los ítems “Me siento útil con la labor que realizo” (Totalmente de Acuerdo) y “Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo” (De Acuerdo).

La relación entre Condiciones de Trabajo y las dimensiones Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad y Empatía son consideradas estadísticamente significativas positivas débiles, lo cual va en concordancia con el estudio de Prietosilva (2015), donde afirma que para mejorar la productividad y calidad del servicio, el colaborador debe contar con buena salud y condiciones de trabajo acorde con las necesidades del servicio de vigilancia, además de buenas relaciones laborales con los demás colaboradores de la empresa.

En línea con el tema, Rosales y Miguel (2020) también concuerdan con el resultado en su estudio, donde determinan que existe relación entre las condiciones de trabajo; cuyas dimensiones Condiciones psicosociales, Condiciones de la carga de trabajo y Condiciones del entorno tienen semejanza en lo teórico con las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Elementos tangibles de la Variable Gestión de la calidad; y la satisfacción laboral. También se relaciona con el puntaje promedio del ítem “me disgusta mi horario” (En Desacuerdo) y “La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores” (Totalmente de Acuerdo).

La relación entre Reconocimiento Personal y/o Social y las dimensiones Elementos tangibles y Fiabilidad son consideradas estadísticamente no significativas positivas muy débiles, y la relación entre Reconocimiento Personal y/o Social y las dimensiones Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía son consideradas estadísticamente significativas positivas muy débiles, lo cual tiene relación con el estudio de Boada (2019) donde se obtuvo una correlación

muy débil de $r = 0.20$ entre Reconocimiento personal y Desempeño laboral, que tiene semejanza teórica con la variable Gestión de la calidad.

Llama la atención los resultados opuestos que Cépeda et al (2015) que concluyen que el reconocimiento y motivación influyen en el desempeño de los colaboradores, impactando directamente en la productividad de la empresa; esto puede darse debido que en el estudio en mención la evaluación del desempeño es unidireccional (jefe – empleado), dejando de lado el punto de vista de los trabajadores hacia el jefe y el ambiente laboral; caso contrario ocurre en el presente trabajo de tesis, donde son los empleados los que evalúan el desempeño de la gestión de calidad, además se obtuvo en la encuesta el puntaje promedio del ítem “Siento que recibo de parte de la empresa mal trato” es 3.8, que lo acerca a estar en desacuerdo, y la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social está en el rango Promedio.

Como se evidencia, existe una correlación muy débil, inclusive no es significativa en dos dimensiones, lo que muestra que el Reconocimiento Personal y Social no es un factor que influya en la gestión de la calidad del servicio de vigilancia, a pesar de que ambas dimensiones tienen ítems con puntajes por encima del Promedio, lo que nos da a entender que para los sujetos de estudio el reconocimiento que reciben de la empresa (Nivel Promedio) no impacta significativamente con la calidad del servicio de vigilancia que ofrecen (Nivel Normal).

Por otro lado, en la relación entre Beneficios Económicos y las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía son estadísticamente no significativas positivas y muy débiles, Beneficios Económicos y Elementos tangibles es estadísticamente significativa positiva muy débil, y no existe relación entre Beneficios Económicos y Seguridad, lo cual tiene relación con el estudio de Boada (2019), donde determina la baja relación de la dimensión Beneficio Económico con la variable Desempeño ($r = .11$), la cual tiene semejanza

teórica con la variable Gestión de la Calidad, por lo que concluye que el sentir de los vigilantes por su retribución económica influye muy poco en el desempeño de sus labores, por tanto en la calidad del servicio. Robbins y Judge (como se citó en Boada, 2019) van en la misma línea, afirmando que el beneficio económico sí motiva pero no necesariamente coadyuva ni potencia el desempeño en el trabajo.

Los resultados de la encuesta Satisfacción Laboral menciona que a pesar que los vigilantes consideran estar De Acuerdo en percibir sueldos muy bajos para las labores que realizan, también consideran estar en promedio De Acuerdo en que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas, y En Desacuerdo acerca de la sensación de que los están explotando; y los resultados de la encuesta Gestión de la calidad muestran que los vigilantes perciben el servicio de vigilancia dentro del rango Normal.

Un tema a considerar es que, a pesar de que los sujetos de estudio estén De Acuerdo en percibir sueldos muy bajos, se evidencia una relativa estabilidad laboral en la empresa, donde el 61% de los encuestados tiene más de 4 años en sus labores, evidenciando que el trabajo de vigilancia en la empresa de seguridad privada es estable y sostenible en el tiempo, inclusive es uno de los pocos rubros de servicios que continuó operando en el estado de emergencia (SUCAMEC, 2020), mientras la mayoría de rubros de servicios fue obligado a suspender sus operaciones (PCM, 2020); lo que también se relaciona con el estudio de Pedraza et al (2010), donde encuentran relación positiva entre el desempeño de los trabajadores y la estabilidad en el trabajo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En relación a la hipótesis general:

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre Gestión de la Calidad y Satisfacción Laboral, lo que significa que en un adecuado desempeño del servicio de vigilancia traducido en adecuada infraestructura, servicio confiable, atención oportuna, solvencia y amabilidad en la ejecución de la vigilancia, también habría una mejora en la satisfacción laboral reflejado en una mejor predisposición al servicio de vigilancia, con mayor sentido de realización por el trabajo realizado de parte de los vigilantes de seguridad.

En relación a las hipótesis específicas:

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva media entre Significación de la tarea y Elementos tangibles, lo cual implica que si la calidad de las instalaciones, así como la indumentaria y equipos de vigilancia mejora, repercute de manera moderada en el nivel del interés y sentido de realización mostrado por los vigilantes en el trabajo.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva media entre Significación de la tarea y Fiabilidad, lo que significa que si aumenta el sentido de realización e interés mostrado en el trabajo de los vigilantes, impacta de manera moderada en la confianza y honestidad que los clientes perciben del servicio que les brindan los vigilantes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva media entre Significación de la tarea y Capacidad de Respuesta, lo que implica que si los vigilantes mejoran el interés en su trabajo, repercute de manera moderada en su disposición para atender de manera rápida a los clientes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre Significación de la tarea y Seguridad, lo que significa que si mejora el sentido de realización e interés mostrado en el trabajo de los vigilantes, impacta en menor medida en el grado de solvencia con el cual realizan la labor de vigilancia.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva media entre Significación de la tarea y Empatía, lo que nos dice que si mejora el sentido de realización e interés mostrado en el trabajo de los vigilantes en el trabajo, repercute moderadamente en el cuidado y atención que ellos brindan a sus clientes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre Condiciones de Trabajo y Elementos tangibles, lo que implica que si mejora la calidad de las instalaciones, así como la indumentaria y equipos de vigilancia, impacta en menor medida en los elementos que regulan la actividad laboral en una empresa de seguridad.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre Condiciones de Trabajo y Fiabilidad, lo que nos dice que si mejoran los elementos que regulan la actividad

laboral en una empresa de seguridad, repercute en menor medida sobre la confianza y honestidad que los clientes perciben del servicio que les brindan los vigilantes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre Condiciones de Trabajo y Capacidad de Respuesta, esto significa que si mejoran los elementos que regulan la actividad laboral en una empresa de seguridad, también mejoran en menor medida la disposición de los vigilantes para atender de manera rápida a los clientes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre Condiciones de Trabajo y Seguridad, lo que implica que si mejoran los elementos que regulan la actividad laboral en una empresa de seguridad, repercute en menor medida el grado de solvencia con la cual los vigilantes ejecutan su labor.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva débil entre Condiciones de Trabajo y Empatía, lo cual significa que si prosperan los elementos que regulan la actividad laboral en una empresa de seguridad, aumentan en menor medida los niveles de cuidado y atención que los vigilantes brindan a sus clientes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil entre Reconocimiento personal y/o Social y Capacidad de Respuesta, dando a entender que si crece el reconocimiento de los logros y resultados de los vigilantes, crece en menor medida la disposición de los vigilantes para atender de manera rápida a los clientes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil entre Reconocimiento personal y/o Social y Seguridad, que equivale a decir que si mejora el reconocimiento de los logros y resultados de los vigilantes, mejora en menor medida el grado de solvencia con la cual ellos realizan su labor de vigilancia.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil entre Reconocimiento personal y/o Social y Empatía, que significa que si crece el reconocimiento de los logros y resultados de los vigilantes, crece en menor medida el cuidado y atención que los vigilantes brindan a sus clientes.

Existe una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil entre Beneficios económicos y Elementos tangibles, lo que implica que si mejoran los incentivos económicos producto del esfuerzo de los vigilantes, mejoran en menor medida la calidad de las instalaciones, así como la indumentaria y equipos de vigilancia.

Existe una correlación estadísticamente no significativa y positiva muy débil entre Reconocimiento personal y/o Social y Elementos tangibles, entre Reconocimiento personal y/o Social y Fiabilidad, entre Beneficios Económicos y Fiabilidad, entre Beneficios Económicos y Capacidad de Respuesta, entre Beneficios Económicos y Seguridad, y entre Beneficios Económicos y Empatía. No es relevante inferenciar estos resultados estadísticamente; al ser no significativas podría implicar que el aumento o disminución de ambas variables se deba al azar o variables extrañas a controlar, además que no están relacionadas entre sí.

Por último se aprecia que no hay una correlación estadística entre Beneficios Económicos y Seguridad.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda continuar la línea de investigación del presente estudio, relacionando las variables Gestión de la Calidad y Satisfacción Laboral, con la variable Satisfacción del Cliente Externo, para entender la relación con la principal parte interesada externa de la empresa; así como robustecer psicométricamente con otras evidencias de validez, como un análisis factorial exploratorio, para el instrumento que mide la variable Gestión de la Calidad. Respecto a los

hallazgos, para llegar a una relación de causalidad se recomienda iniciar una investigación con diseño experimental, para determinar los efectos producidos en la variable dependiente al manipular la variable independiente.

Con respecto a la relación estadísticamente significativa media entre la dimensión Significación de la tarea y las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía , y la relación estadísticamente significativa débil entre Significación de la tarea y Seguridad, se sugiere mejorar el contenido de la encuesta “clima laboral” realizada por la empresa y aumentar la frecuencia de evaluación para hacer seguimiento de la evolución del sentido de pertenencia al trabajo realizado en la empresa.

Con respecto a la relación estadísticamente significativa débil entre Reconocimiento personal y/o social y Empatía se sugiere indagar acerca de la causalidad entre ambas dimensiones para evidenciar los efectos entre estas dimensiones.

Al evidenciar que no existe una correlación estadísticamente significativa entre Reconocimiento personal y/o Social y Elementos tangibles y Fiabilidad, se sugiere realizar un estudio metaanalítico sobre las relaciones que pueda tener la dimensión de Reconocimiento personal y/o Social para reafirmar que no presenta relación estadísticamente no significativa con Elementos tangibles y Fiabilidad.

Para los resultados que determinan una correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil entre las dimensiones Reconocimiento personal y/o Social con Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, se recomienda incorporar una lista de cotejo dirigida a los clientes para que puedan valorar el nivel de capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía del vigilante de seguridad privada.

Con respecto a la correlación estadísticamente significativa y positiva muy débil entre Beneficios económicos y Elementos tangibles, se sugiere indagar acerca de la causalidad entre ambas dimensiones para evidenciar los efectos entre sí.

Al respecto de la correlación estadísticamente no significativa y positiva muy débil entre Beneficios Económicos con Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, y Empatía, además de que no existe relación entre Beneficios Económicos y Seguridad se sugiere realizar un estudio metaanalítico sobre las relaciones que pueda tener la dimensión de Beneficios económicos para reafirmar que no presenta relación estadísticamente no significativa con las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

REFERENCIAS

- Afana, M (2014). Rediseño de procesos para la gestión de la cadena de suministro de una embotelladora de bebidas mediante la aplicación de los modelos BPM y mapas de flujo de valor (tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica De Valparaíso, Valparaíso, Chile. Recuperado de: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/tesis/tesis-2014/memoria2014afana.pdf>
- Aiken, L. (1980). *Content Validity and Reliability of Single Items or Questionnaire. Educational and Psychological Measurement* 40, 955- 959,
- Aiken, L. (1985). *Three Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ralings. Educatlonai and Psychologjcal Measurement* 45, 131-142.
- Alanoca, R. (2017). Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017. Tesis para optar el grado academico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Arango,I. Rodriguez, Y. (2020). Demandas de trabajo y satisfacción laboral en guardas de seguridad privada. Pontificia Universidad Javeriana Cali, Cali, Colombia.

- Bautista y Uriarte (2019). Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Jaén, Cajamarca, Perú.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Bohórquez, K. (2015). La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel. Tesis para obtener el grado de magíster en Gerencia de Instituciones de Salud. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cámara de Seguridad de Guatemala (2018) La Importancia de Contratar Servicios de Seguridad de Empresas Legalmente Autorizadas. Recuperado de: <http://www.ebg.edu.gt/wp-content/uploads/2018/07/CSG.pdf>
- Canchanya, E (2017) Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017. Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú.
- Castro et al. (2015). Calidad en las Empresas del Sector de Seguridad y Vigilancia en el Perú. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14857/CASTRO_GUILLEN_CALIDAD_SEGURIDAD.pdf?sequence=1
- Cépeda et al. (2015). Reconocimiento: Herramienta Que Refuerza El Desempeño De Los Trabajadores De TNM Limited. Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>

- Cronin Jr., J. Joseph; Taylor, Steven A. (1994) “*SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*”. *Journal of Marketing*. Jan1994, Vol. 58 Issue 1, p125-131. 7p
- Cuesta, A (2019), Evaluación de la satisfacción laboral según la ISO 9001: 2015. Universidad Tecnológica José Antonio Echeverría (CUJAE), La Habana, Cuba.
- Cuesta, A. (2017): Gestión del talento humano del conocimiento, ECOE Ediciones, Bogotá.
- Deming, W. (1981). Improvement of quality and productivity through action by management. *National productivity review*, 1(1), 12-22
- El Comercio. 19 de marzo de 2015. El 68% de empresas de seguridad incurre en prácticas informales. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/68-empresas-seguridad-incurre-practicas-informales-186953-noticia/?ref=ecr>
- Estadísticas de seguridad ciudadana (2018). Instituto Nacional De Estadística E Informática (INEI). Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/>
- Esteinou Madrid, Javier (1998) Espacios de Significación tarea, p.160-161 (1° Ed.) México, D.F.
- Gonzales, R, (2017). Calidad de servicio y satisfacción del Cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito s.a.c. Chiclayo - 2016 (tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- Herrera, M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. Universidad Veracruzana, Xalapa, Enríquez, Veracruz, México. Recuperado de: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>

- Hernández V. & et. Al. (2002) Motivación, Satisfacción Laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio hospitalario. Revista Cubana de Medicina Militar, La Habana, Cuba.
Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/verbaiuris/article/view/5661>
- Herzberg, F (1959). Work and motivation. Behaviour science concepts and management application: Studies in personnel policy.
- INEI (2018). Encuesta Nacional de Victimización a empresas 2018. INEI, Lima, Perú.
- Instituto Andaluz de Tecnología (2014). Guía para una gestión basada en procesos. Recuperado de <https://www.oviedo.es/documents/12103/f8e7f4c1-a7ba-4fb5-87d7-c95335c79b22>
- ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Secretaría Central ISO, Ginebra, Suiza. 2015.
- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Secretaría Central ISO, Ginebra, Suiza. 2015.
- Jahoda, M. (1987). Empleo y desempleo: un análisis socio-psicológico. Madrid: Morata.
- Kotler, P. (2006). Dirección de mercadotecnia. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice Hall.
- Kotler, P. y Armstrong, Gary (2001) Marketing Octave Edition, Editorial Pearson Education, Mexico.
- Larrea, C. (2019). Gestión de la Seguridad en el trabajo y su impacto en la salud ocupacional delos trabajadores de un hospital de Paita, 2019 (tesis de maestria), Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Leturia, C. Lagos, J. Ruidias, M. (2016). Calidad en las Empresas del Sector de Seguridad Privada en la Ciudad de Lima. Pontifica Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.

- Ley 28879 (2006). Ley de Servicios de Seguridad Privada (18 de agosto de 2006). Normas Legales, N.º 326482. Diario Oficial El Peruano.
- Litinskaya, S. (2016). Improving document management with Iso 9001 and implementation costs analysis on the example of KT SHIP ltd (tesis de maestría). University Of Technology, Tallinn, Estonia. Recuperado de: <https://digi.lib.ttu.ee/i/file.php?DLID=6443&t=1>
- Llanes, M.; Moreno, M y Lorenzo, E (2018): Sistema de gestión de la calidad. Contexto de la organización y liderazgo. ¿Qué y como hacer?, Conciencia Ediciones, Universidad de Holguín, Cuba.
- López, S. (2005). Evolución de las normas ISO. Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Lucas, P (2014). Gestión de las Empresas por Procesos. Recuperado de http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- Mariñas, G. (2020). Gestión de la calidad y satisfacción del cliente Interno en el hotel Decameron el pueblo en la Ciudad de lima, 2020. Universidad de San Martin de Porres, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8236>.
- Martínez, A. (2012). Propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio (PIM-BPM) (tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México DF, México. Recuperado de <148.204.210.201/tesis/1335306891916TESISBPMMarzo.pdf>
- Méndez, K. (2015) Percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos, Región la libertad. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Miranda, F. (2015). Evolución de la norma ISO 9001 y su importancia en la gestión de calidad en ingeniería química. Universidad Nacional Autónoma de México, Cuautitlán, México.

Mohammad, F. (2015). The impacts of iso 9001 quality management system implementation on employees' performance of pension funds in Tanzania: a case of national social security fund (NSSF) (tesis de maestría). University of Tanzania, Tanzania. Recuperado de: http://repository.out.ac.tz/1257/1/Dissertation_-_FATMA_FINAL.pdf

Montalva de Falla, L; Jurado, R; Condori, S (2015). Calidad en las Empresas del Sector Seguridad Privada en Lima Metropolitana (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8861>

Moreno, L. M. D., Peris, F. J. y González, T. (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. Prentice Hall, España

ONU. 2013. Resolución 18/2. Los servicios de seguridad privada civil: su papel, supervisión y contribución a la prevención del delito y la seguridad de la comunidad. Organización de las Naciones Unidas. Viena, 12 a 14 de octubre de 2011. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Expert-group-meeting-Bangkok/IEGMCivilianPrivateSecurity/UNODC_CCPCJ_EG.5_2011_1_Spanish.pdf

Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.

PCM (2020). DECRETO SUPREMO N° 044-2020-PCM. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas

a consecuencia del brote de COVID-19. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, Perú.

Pedraza, E. Amaya, G. Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Universidad del Zulia, Zulia, Venezuela. Recuperado de:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Pérez, J. A. (2004). Gestión por Procesos. Madrid: ESIC Editorial

Pérez, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC Editorial.

Philco, L. (2020). Gestión por Procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros PCM (2013) Metodología de Gestión por procesos:
Recuperado de http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros PCM (2013). Lineamientos de Gestión Por procesos.
Recuperado de: http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Lineamientos_GxP.pdf

Prietosilva, J. (2015). Alcances de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas de vigilancia de Bogotá D.C. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7799/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf;jsessionid=520F4657E525FC83B8D9ADC1AFADCC27?sequence=1>

- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Rosales, P., Miguel, M. (2020). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la empresa de seguridad privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020. Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de Términos de Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H., Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Business Support Anneth SRL
- Sandoval, M (2007). Procedimiento de Gestión por Proceso aplicado en la organización Superior de Dirección Empresarial “Grupo industrial de Astilleros” (tesis de maestría). Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. Recuperado de www.redalyc.org/pdf/3604/360433565002.pdf.
- SUCAMEC (2020). COMUNICADO N° 03-2020-SUCAMEC, Lima, Perú.
- Vallellano, M (2019) La Satisfacción Laboral En Profesiones Asistenciales: De La Investigación Comparativa En Trabajo Social A Una Propuesta De Intervención (tesis doctoral). Universidad Complutense De Madrid, Madrid, España.

ANEXOS

Anexo 1: Declaración de Autenticidad

	Universidad Ricardo Palma	Escuela de Posgrado
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO		
DECLARACIÓN DEL GRADUANDO		
Por el presente, el graduando: <i>(Apellidos y nombres)</i>		
Walter Lorenzo Juniors Alayo Peralta		
en condición de egresado del Programa de Posgrado:		
Maestría en Ingeniería Industrial con mención en Planeamiento y Gestión empresarial.		
deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:		
Relación entre la gestión de la calidad y la Satisfacción Laboral en una Empresa de Seguridad Privada de Lima y Callao, 2021		
<p>Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.</p>		
<p>Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.</p>		
<p>Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.</p>		
<p>En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.</p>		
	27/10/2021	
Firma del graduando	Fecha	

Anexo 2.1: Autorización de consentimiento para realizar la investigación

 Universidad Ricardo Palma		Escuela de Posgrado	
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN			
DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN			
Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:			
Relación entre la Gestión de la Calidad y la Satisfacción Laboral en una Empresa de Seguridad Privada de Lima y Callao, 2021			
el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):			
Walter Lorenzo Juniors Alayo Peralta			
, en condición de estudiante - investigador del Programa de:			
Maestría en Ingeniería Industrial con Mención en Planeamiento y Gestión Empresarial			
Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.			
En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:			
Nombre de la empresa: VIGILANCIA UNIVERSAL S.A.C		Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	<input checked="" type="checkbox"/> NO
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: Castro Olivencia, Fabiola		Cargo del Jefe/Responsable del área: Gerente Administrativa	
Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular: 9999-87374		Correo electrónico de la empresa: fcastro@viunsa.com	
 FABIOLA CASTRO OLIVENCIA REGISTRADORA		08-11-2021	
Firma		Fecha	

Anexo 2.2: Autorización de consentimiento informado para el participante

Por medio de este documento me presento a usted para informarle sobre la naturaleza de esta investigación y el rol que tendría como participante de aceptar.

En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo relacionar la gestión de la calidad con la satisfacción laboral en de una empresa de vigilancia privada. Este estudio está conducido por el Mblgo. Bach. Walter Lorenzo Juniors Alayo Peralta, estudiante de la Maestría en Ingeniería Industrial con mención en Planeamiento y Gestión Empresarial, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma.

Como usted cumple con las características requeridas para participar en este estudio, es decir, es trabajador de la empresa de seguridad privada, ha pasado el periodo de prueba y tiene más de 1 mes laborando en la empresa, se le invita a ser parte. Si usted acepta, responderá un Encuesta con preguntas relacionadas a la gestión de la calidad y un Encuesta de 27 preguntas para evaluar la satisfacción laboral, en lo concerniente a sus maneras de pensar, sentir o actuar en diversos contextos y proporcionará algunos datos sociodemográficos. Por ello, se le informa que no existen respuestas buenas o malas, por tal se le solicita proporcionar toda la información requerida de forma honesta.

Si considera pertinente, puede retirarse en cualquier momento del estudio, sin que ello lo perjudique de ninguna forma.

Toda la información recolectada durante este proceso se usará solo con fines de investigación y será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún momento se contempla la devolución de resultados a nivel individual.

Si usted tiene alguna consulta o requiere información adicional relacionada con su participación en este proceso, puede comunicarse con el investigador responsable al correo electrónico walteralayoperalta@gmail.com.

De estar conforme con su participación, por favor acepte el siguiente consentimiento informado: He leído y entendido el contenido de la presentación remitido por el investigador Walter Lorenzo Juniors Alayo Peralta; acepto que mi información sea utilizada con fines de investigación.

Sí _____

No _____

Anexo 3: Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variable A	Indicador V.I.	Variable B	Indica V.D
¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada?	Relacionar la gestión de la calidad con la satisfacción laboral en de una empresa de vigilancia privada.	La gestión de la calidad se relaciona con la satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada.	Gestión de la Calidad	-	Satisfacción laboral	-
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
P1: ¿Cuál es la relación entre Elementos Tangibles con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?	O1: Relacionar Elementos Tangibles con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.	H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada				
P2: ¿Cuál es la relación entre Elementos Tangibles con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada?	O2: Relacionar Elementos Tangibles con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.	H2: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.				
P3: ¿Cuál es la relación entre Elementos Tangibles con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?	O3: Relacionar Elementos Tangibles con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.	H3: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.				
P4: ¿Cuál es la relación entre la Elementos Tangibles con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?	O4: Relacionar Elementos Tangibles con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.	H4: Existe relación estadísticamente significativa entre Elementos Tangibles con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.				
P5: ¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?	O5: Relacionar Fiabilidad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.	H5: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.				
P6: ¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada?	O6: Relacionar Fiabilidad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.	H6: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.				
P7: ¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con los	O7: Relacionar Fiabilidad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.					

Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?	O8: Relacionar Fiabilidad con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.	H7: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.
P8: ¿Cuál es la relación entre Fiabilidad con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?	O9: Relacionar Capacidad de Respuesta con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.	H8: Existe relación estadísticamente significativa entre Fiabilidad con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.
P9: ¿Cuál es la relación entre Capacidad de Respuesta con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?	O10: Relacionar Capacidad de Respuesta con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.	H9: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.
P10: ¿Cuál es la relación entre Capacidad de Respuesta con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada?	O11: Relacionar Capacidad de Respuesta con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.	H10: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.
P11: ¿Cuál es la relación entre Capacidad de Respuesta con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?	O12: Relacionar Capacidad de Respuesta con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.	H11: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.
P12: ¿Cuál es la relación entre Capacidad de Respuesta con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?	O13: Relacionar Seguridad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.	H12: Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.
P13: ¿Cuál es la relación entre Seguridad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada?	O14: Relacionar Seguridad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.	H13: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.
P14: ¿Cuál es la relación entre Seguridad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada?	O15: Relacionar Seguridad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.	H14: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada.
P15: ¿Cuál es la relación entre Seguridad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada?	O16: Relacionar Seguridad con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.	H15: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada.
P16: ¿Cuál es la relación entre Seguridad con los Beneficios	O17: Relacionar Empatía con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada.	

Económicos en una empresa de seguridad privada? P17: ¿Cuál es la relación entre Empatía con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada? P18: ¿Cuál es la relación entre Empatía con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada? P19: ¿Cuál es la relación entre Empatía con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada? P20: ¿Cuál es la relación entre Empatía con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada?	O18: Relacionar Empatía con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada. O19: Relacionar Empatía con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada. O20: Relacionar Empatía con los Beneficios Económicos en una empresa de seguridad privada.	H16: Existe relación estadísticamente significativa entre Seguridad con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada. H17: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con la Significación de la tarea en una empresa de seguridad privada. H18: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con las Condiciones de Trabajo en una empresa de seguridad privada. H19: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con los Reconocimiento personal y/o Social en una empresa de seguridad privada. H20: Existe relación estadísticamente significativa entre Empatía con Beneficios económicos en una empresa de seguridad privada.
--	--	---

Anexo 4: Formato o protocolo de los instrumentos que utilizará

ENCUESTA – GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autores: Fue elaborada por la coordinadora SGC, el jefe de operaciones, la gerente administrativa y Walter Alayo Peralta, en las oficinas administrativas de VIUNSA SAC ubicada en Av Torre de la Merced 242 Urb Santa Catalina, La Victoria, Lima, Lima, Perú.

Unidad (cliente)	
Supervisor a Cargo	
Turno	
Fecha, hora	

Objetivo: Constatar a través de sus colaboradores la correcta aplicación de la gestión de la calidad establecida en una empresa de seguridad privada.

Instrucciones:

Estimado colaborador, por favor lee cada enunciado y posteriormente encierra en un círculo tu respuesta de acuerdo con las siguientes claves:

1 = Total desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni Acuerdo ni desacuerdo
4 = De acuerdo
5 = Total de acuerdo

Responde sinceramente completando las respuestas que mejor describan la situación de la gestión de la calidad en la empresa. Trata de hacer una estimación en base a los procedimientos escritos y contrato celebrado con el cliente; no en términos de cómo piensas que debería ser. No hay

respuestas correctas o incorrectas. Tus respuestas serán absolutamente confidenciales y únicamente serán empleadas para propósitos de investigación. **Por favor contesta el enunciado.**

N°	Reactivos	5	4	3	2	1
1	¿Considero que la empresa de vigilancia cuenta con buena infraestructura (oficinas administrativas, base, centro de control)?					
2	¿Trabajo con equipos (radio, linterna, rpm, etc) operativos para realizar la vigilancia?					
3	¿Cuento con el uniforme completo (camisa, zapatos, pantalón, gorro, etc) y en buen estado?					
4	¿Los clientes dicen que transmito confianza?					
5	¿Los clientes dicen que están conformes con la vigilancia que realizo?					
6	¿Realizo un trabajo de calidad para satisfacer al cliente?					
7	¿Cuando un cliente tiene un inconveniente, muestro un sincero interés en solucionarlo?					
8	¿Ofrezco un servicio (atención) inmediato frente a las necesidades del cliente?					
9	¿En el trabajo tengo una actitud colaborativa?					
10	¿Ofrezco atención personalizada a quien lo necesite?					
11	¿Resuelvo dudas de los clientes en base a mi experiencia en el proceso de vigilancia?					
12	¿Cumplo mi trabajo en el horario establecido de acuerdo a lo exigido?					
13	¿Los clientes me dicen que atiendo sus necesidades con amabilidad?					
14	¿Estoy atento a las necesidades del cliente?					

Escala de Opinión SL-SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
DE ACUERDO A
INDECISO I
EN DESACUERDO D
TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 5: Opciones de aplicabilidad del cuestionario “Gestión de la Calidad”

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**Observaciones:** HAY SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Christian Jairo Tinoco Plasencia	DNI N°	10558115
Dirección domiciliaria	Avenida Loma Hermosa 420 Surco	Teléfono / Celular	978218729
Título profesional / Especialidad	Ingeniero Industrial	Firma	
Grado Académico	MBA		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Lima, 8 de noviembre 2021

Nota: Suficiencia; se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones:** HAY SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Laura Mery Philco Baca	DNI N°	20108710
Dirección domiciliaria	Jr. Orejuelas 188, Dpto. 301 – Surco	Teléfono / Celular	987746500
Título profesional / Especialidad	Administradora/ Especialización en CX Management	Firma	
Grado Académico	Mg. Ingeniería Industrial		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Surco, 10/11/2021

Nota: Suficiencia; se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones:** HAY SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	JONES WILLY ESPEJO CALDERÓN	DNI N°	18107742
Dirección domiciliaria	ASOC. LAS LOMAS DE PUNTA HERMOSA- PUNTA HERMOSA	Teléfono / Celular	930-649528
Título profesional / Especialidad	Administrador de Empresas	Firma	
Grado Académico	Mg. EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Lima ,09/11/2021

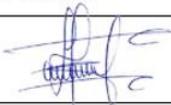
Nota: Suficiencia; se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**Observaciones:** HAY SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Diana Carruitero Narváez	DNI N°	40783692
Dirección domiciliaria	Calle Mérida 109 Dpto. 301 Santiago de Surco	Teléfono / Celular	964394270
Título profesional / Especialidad	Ingeniero en Gestión Empresarial	Firma	
Grado Académico	Bachiller		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Lima 08 de Noviembre 2021

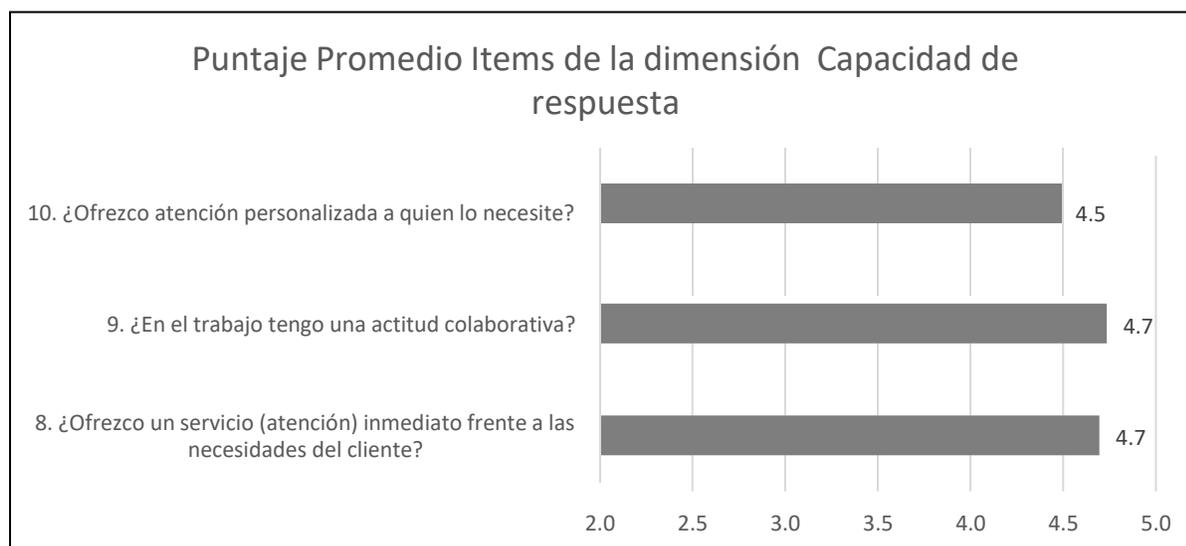
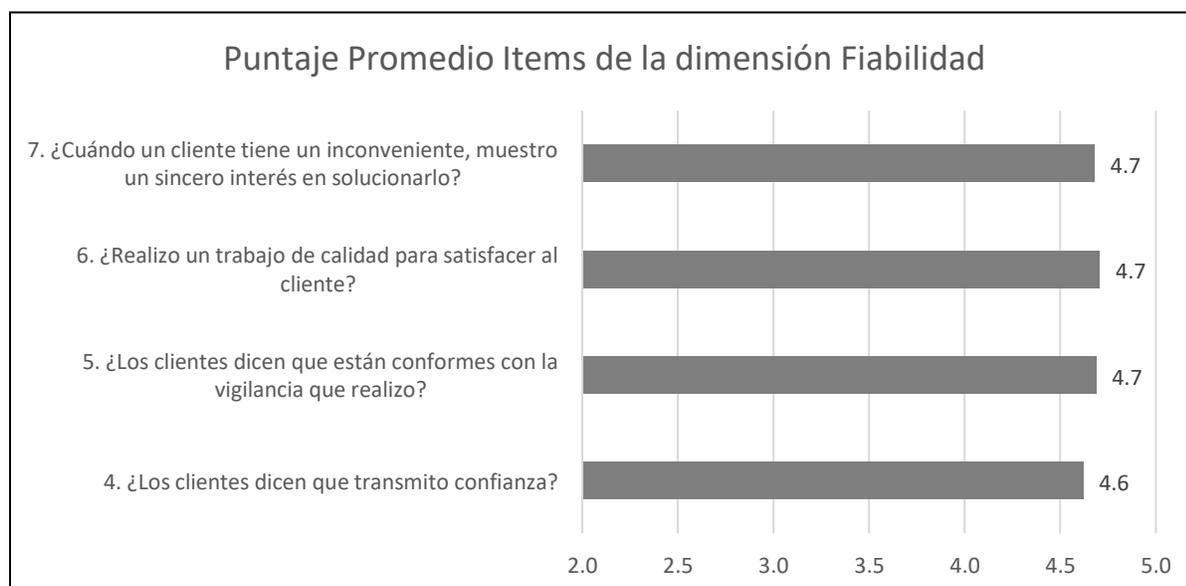
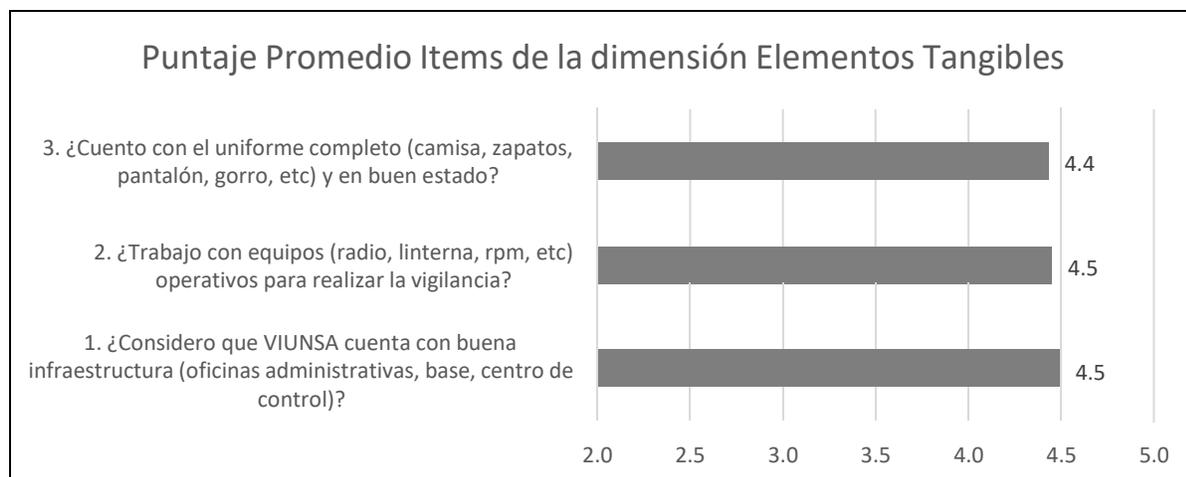
Nota: Suficiencia; se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

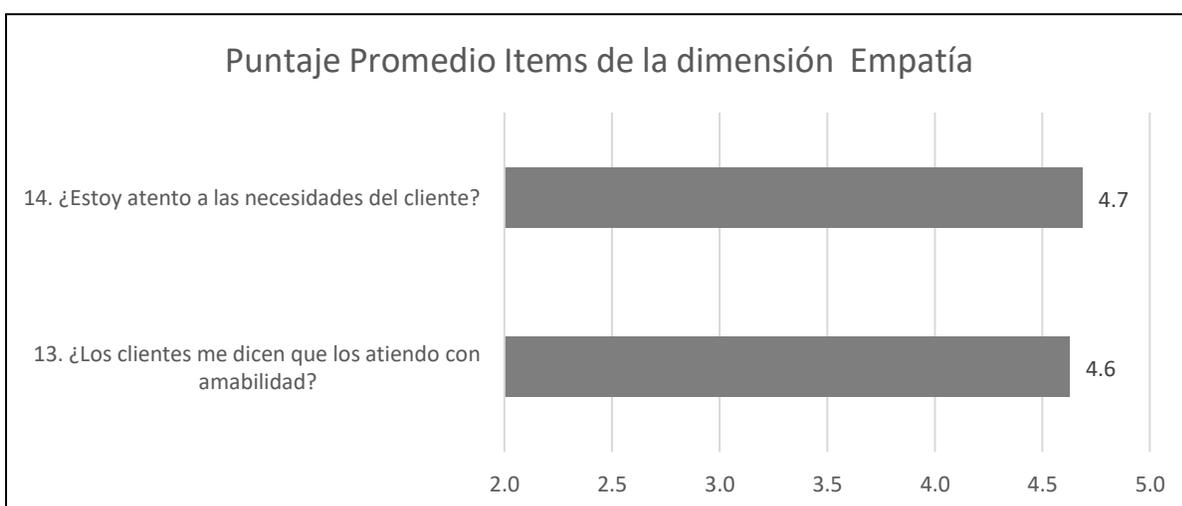
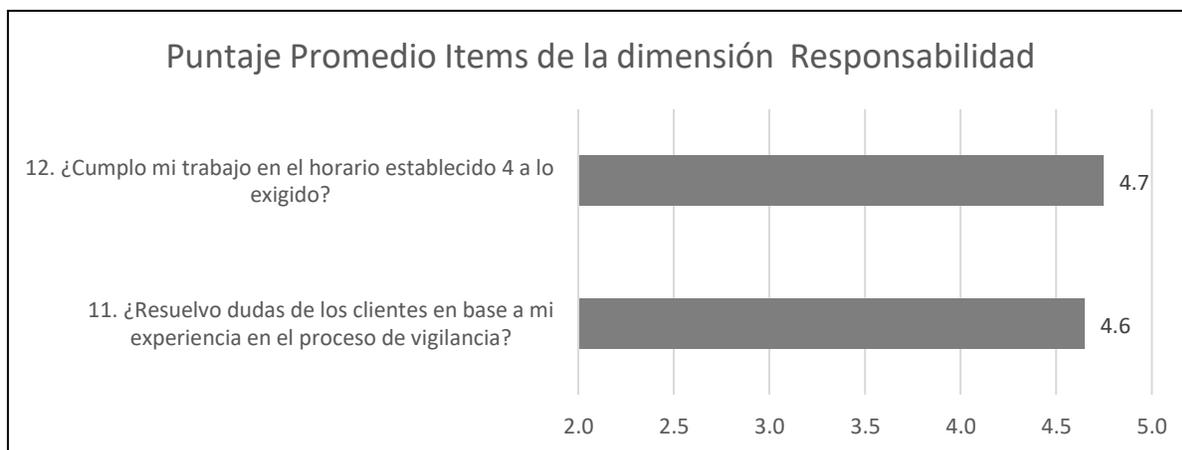
OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**Observaciones:** HAY SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Mario Jacinto Herrada Gutiérrez	DNI N°	10483354
Dirección domiciliaria	Calle Arturo Suarez #673 San Juan de Miraflores	Teléfono / Celular	977-144-834
Título profesional / Especialidad	Ingeniero de Sistemas	Firma	
Grado Académico	Magister		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Lima, 07/11/2021

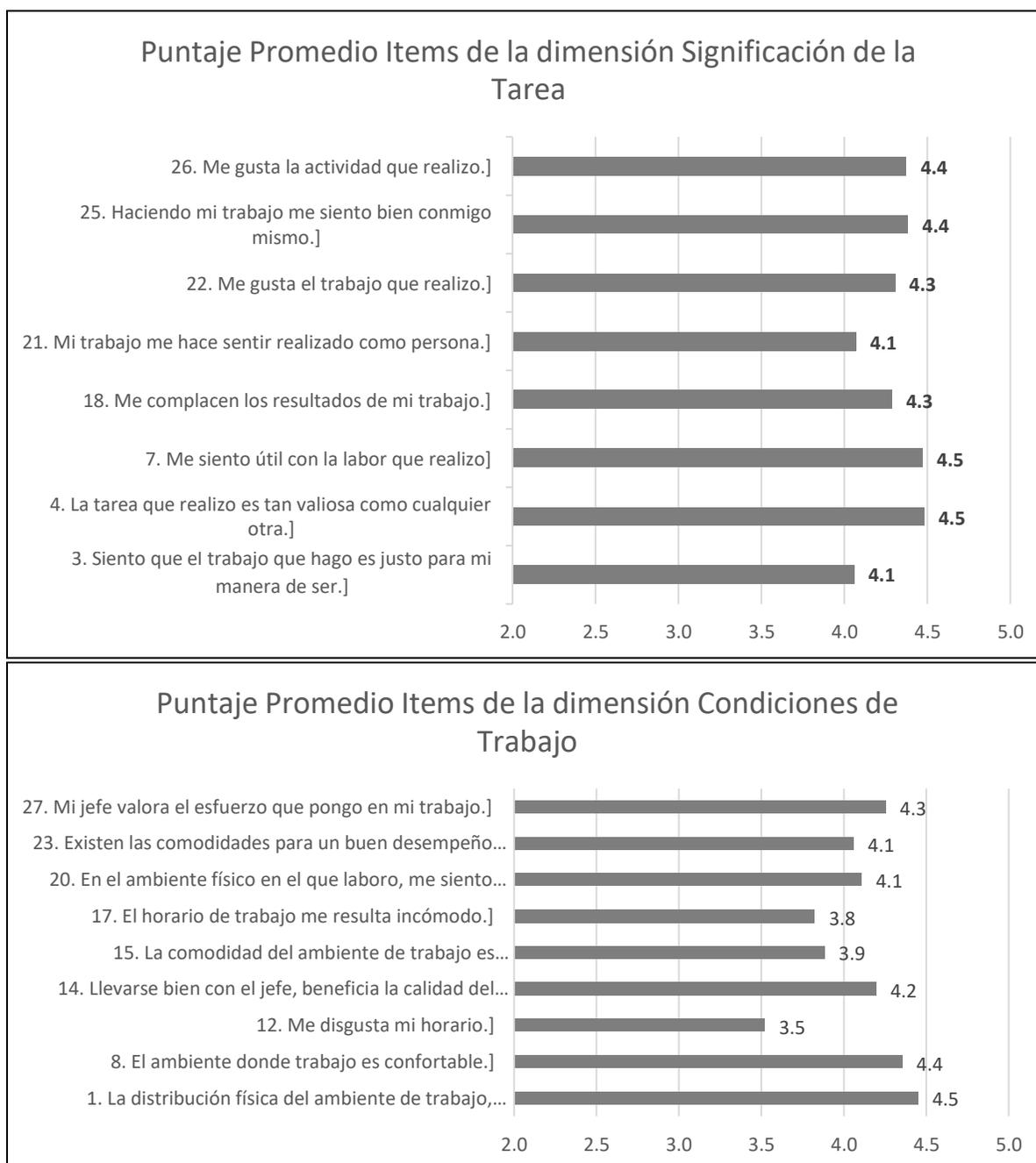
Nota: Suficiencia; se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6: Puntajes**Promedio de los ítems de la encuesta “Gestión de la Calidad”**

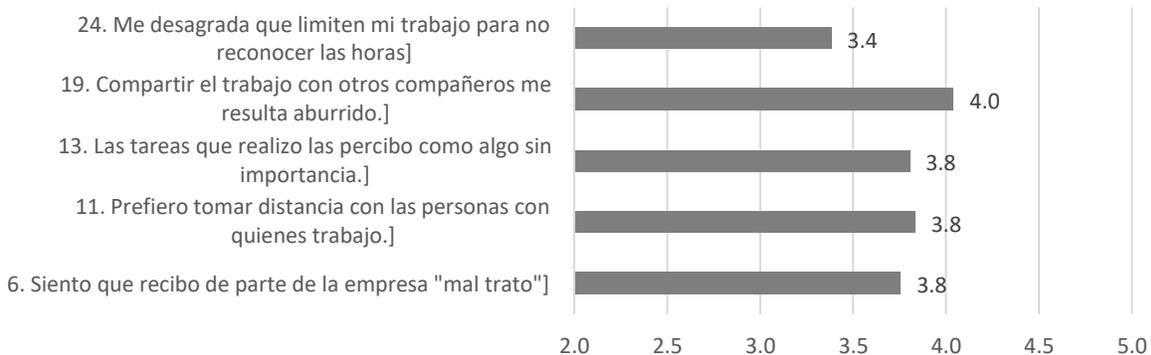




Anexo 7: Puntajes Promedio de los ítems de la encuesta “Satisfacción Laboral”



Puntaje Promedio Items de la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social



Puntaje Promedio Items de la dimensión Beneficios Económicos

