



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Sociología**

**Satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la  
Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2022**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Sociología**

**Autoras**

**Alison Michelle Azañedo Rojas  
Hilary Yamiled Ramirez Fernandez**

**Asesor**

**Dr. Walter Stalin Gil Quevedo**

**Huacho – Perú  
2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales.

**Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**LICENCIADA**

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

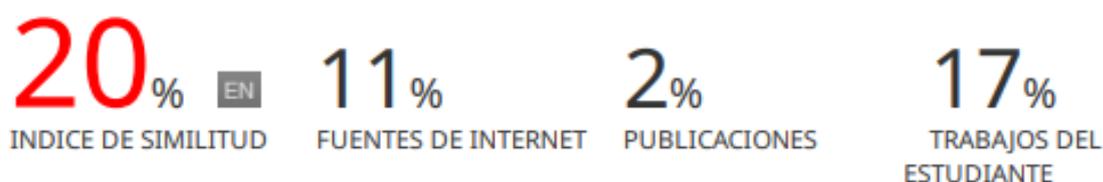
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

**INFORMACIÓN**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Alison Michelle Azañedo Rojas	75663735	02 de julio del 2024
Hilary Yamiled Darian Ramirez Fernandez	76953012	02 de julio del 2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr. Walter Stalin Gil Quevedo	32384169	0000-0003-4219-6892
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr. Juan Mario Sarmiento Ramos	07940729	0000-0003-3318-6027
Lic. Eleazar Lizardo Vega Villanueva	06036222	0000-0001-6988-595x
Lic. Julio Cesar Castillo Amado	15595915	0000-0001-9916-2875

# SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Birkbeck College Trabajo del estudiante	2%
2	www.tranlich.com Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Western Governors University Trabajo del estudiante	1%
4	www.rim.edu.bt Fuente de Internet	1%
5	Submitted to University of Wales College, Newport Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to American Intercontinental University Online Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Trabajo del estudiante	1%

## **DEDICATORIA**

Queremos dedicar este proyecto a nuestros ángeles que siempre confiaron en nosotros y nunca nos abandonaron, a nuestra familia por darnos el soporte constante en nuestras vidas y a nuestros mentores, por su guía, sabiduría y dedicación.

AZAÑEDO ROJAS ALISON MICHELLE

RAMIREZ FERNANDEZ HILARY YAMILED DARIAN

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres por brindarnos su apoyo

incondicional y ser el pilar fundamental de

nuestra vida, a nuestros hermanos por su

constante compañía y ánimo.

AZAÑEDO ROJAS ALISON MICHELLE

RAMIREZ FERNANDEZ HILARY YAMILED DARIAN

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	12
<b>Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general .....	14
1.2.2 Problemas específicos .....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos .....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
Justificación Teórica .....	15
Justificación Practica.....	15
1.5 Delimitaciones del estudio.....	16
1.6 Viabilidad del estudio.....	16
<b>Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	17
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	17
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	22
2.2 Bases teóricas.....	23
2.3 Bases filosóficas.....	33
2.4 Definición de términos básicos.....	39

2.5 Hipótesis de investigación .....	40
2.5.1 Hipótesis general.....	40
2.5.2 Hipótesis específicas .....	40
2.6 Operacionalización de las variables .....	41
<b>Capítulo III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>42</b>
3.1 Diseño metodológico.....	42
3.1.1 Tipo de investigación .....	42
3.1.2 Nivel de investigación.....	42
3.1.3 Diseño de investigación .....	42
3.1.4 Enfoque de investigación .....	42
3.2 Población y muestra .....	43
3.2.1 Población.....	43
3.2.2 Muestra.....	43
Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	44
Confiabilidad de la Variable 1 .....	44
Confiabilidad de la Variable 2.....	44
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	44
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	44
<b>Capítulo IV: RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
4.1 Análisis de resultados .....	45
Variable 1: Satisfacción laboral.....	45
Variable 2 : Calidad de servicio.....	48
4.2 Contrastación de hipótesis .....	50
5.1 Discusión .....	59
<b>: Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>63</b>
6.1 Conclusiones .....	63
6.2 Recomendaciones.....	64

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
7.1 Fuentes documentales.....	65
7.2 Fuentes bibliográficas.....	65
7.3 Fuentes hemerográficas .....	68
7.4 Fuentes electrónicas .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

**No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.**

## ÍNDICE DE TABLAS

**No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.**

## **Resumen**

**Objetivo:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Métodos:** la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores UNJFSC, se usó la encuesta con componentes de escala Likert. Considerándose como la V1(Satisfacción laboral) y sus dimensiones **Resultados:** EL valor de Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .838$ ); como hipótesis

***Palabras claves:** Satisfacción laboral, calidad de servicio, gestión*

## **Abstract**

**Objective:** To determine the relationship between job satisfaction and the quality of service of the administrative staff of the José Faustino Sánchez Carrión National University

**Methods:** the sample consisted of 50 UNJFSC workers, the survey with Likert scale components was used. Considering as V1 (job satisfaction) and its dimensions **Results:**

***Keywords:** Job satisfaction, service quality, management*

## INTRODUCCIÓN

Este estudio se divide en cinco capítulos. En el primer capítulo se presenta el método de resolución de problemas, se revisan algunos estudios previos sobre satisfacción laboral y calidad del servicio, se presenta el problema de investigación, se establece el objetivo, su racionalidad y factibilidad. El segundo capítulo presenta los detalles de este estudio. examina estudios previos de universidades extranjeras, así como reseñas de autores universitarios nacionales, informes y revistas científicas, así como examina las bases teóricas de las variables de investigación y los conceptos básicos. En el tercer capítulo se encarga de desarrollar el método utilizado en la investigación, definiendo el tipo de investigación y su plan metodológico, el sistema de supuestos y las herramientas utilizadas para medir las variables, así como la descripción de los métodos utilizados. Para el procesamiento y análisis de datos. También se da la operacionalización de las variables y sus correspondientes dimensiones de análisis. El Capítulo 4 presenta los resultados de la hipótesis de la secuencia de contracción, presenta los resultados de las pruebas de hipótesis en tablas debidamente anotadas y explica los datos y el tratamiento estadístico. El capítulo 5 contiene la discusión y conclusiones de todo el proceso de investigación, así como las correspondientes recomendaciones para la solución de los problemas explicados y detallados en este estudio. El Capítulo 6 enumera las fuentes de información utilizadas para el estudio por tipo. Desarrollo de este estudio finalmente. En el marco de estos lineamientos, se espera que los resultados de este estudio respondan a las interrogantes planteadas, aporten conocimientos para futuras investigaciones y contribuyan en conjunto a la solución de los problemas de la sociedad.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El ambiente y las condiciones de trabajo son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del trabajador administrativo. El trabajador ocupa la mayor parte de su vida en el empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico, su seguridad emocional y felicidad. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia. La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psicológica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

Un gran tema de discusión en función de la calidad del servicio de salud, es el impacto de la satisfacción laboral. Cuando hablamos de satisfacción laboral, se entiende como la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

La satisfacción laboral tiene que ver con el clima institucional, es decir con el clima organizacional, dentro de la institución, que con la calidad del servicio que se brinda, si bien se podría pensar que el prestador más satisfecho hará mejor las cosas.

El clima organizacional comprende un grupo de características que definen a una organización, y que la distingue de otras. Son de permanencia relativa en el tiempo, influyen en la conducta de las personas en dicha organización.

La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal administrativo. A mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de servicio por parte del personal administrativo. Por consiguiente, es necesario plantearse la siguiente pregunta de investigación

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Sánchez Carrión?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?
- ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento personal y/o social y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?
- ¿Cuál es la relación entre los beneficios económicos y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la significación de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Determinar la relación entre el reconocimiento personal y/o social y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Determinar la relación entre los beneficios económicos y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

##### **Justificación Teórica**

Los resultados de este estudio servirán como base para futuras investigaciones y nuevos conocimientos sobre la importancia de la satisfacción Laboral en el personal administrativo de la UNJFSC, por lo que se espera que los aportes sirvan para mejorar el conocimiento hasta el momento.

##### **Justificación Practica**

La investigación permitirá que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión revise y mejore sus políticas en materia de satisfacción laboral para mejorar las relaciones interactivas entre el personal administrativo.

En el ambiente laboral, la comunicación interna beneficia a los trabajadores administrativos ya que les permite realizar mejor su trabajo, mantener mejores relaciones interpersonales con sus compañeros. Una inadecuada comunicación, puede ocasionar varios problemas en la Institución, los administrativos perciben que sus jefes inmediatos no les proporcionan la retroalimentación necesaria para desarrollar su trabajo, no sienten libertad de expresarse con sus jefes por miedo a que tomen represalias, sienten que no son escuchados ya que no toman en cuenta las ideas que han presentado y en otros casos los jefes las presentan como si fueran los autores. Además, también surgen roces entre los mismos compañeros cuando su comunicación es incorrecta ya que se crean muchos chismes o comentarios negativos.

Es recomendable mejorarla la satisfacción laboral por medio de la comunicación asertiva entre jefes y administrativos, ya que no llevar un seguimiento adecuado y no contar con estrategias, puede ocasionar rupturas entre algunos de sus miembros y dificultar la labor que se realiza.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

El presente trabajo de investigación estará delimitado en la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión. Considerando que la variable satisfacción laboral será analizada desde la percepción de los sujetos de estudio.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Para realizar esta investigación se cuenta con acceso a la institución Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por otro lado, el tamaño de la población nos proporciona una organización holgada y sistemática para poder implementar el plan de ejecución de los instrumentos. Para realizar esta investigación se pudo contar con material bibliográfico en repositorios especializados de pregrado de Bibliotecas virtuales Universitarias, así como revistas científicas que nos sirvieron de guía metodológica.

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

**Fuentes Navarro, Silvia M. (2012)**, realizó la investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Guatemala. Debido a las características del estudio se elaboró una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados. Los sujetos de estudio lo conforman 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Son personas de situación económica media, hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 25 a 65 años, de diversas religiones, con diferencia del estado civil.

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: 1. Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. 2. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho 3. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. 4. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo

sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. 5. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

**Arnedo Severich, Haissa & García López, Liceth (2013)** realizó la investigación de la tesis, Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y Docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad “CEIPRO” a Través de un diagnóstico del clima Organizacional. Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas Programa de Administración de Empresas Cartagena de Indias D.T. Y C. Teniendo en cuenta la el tamaño de la población, se decide no tomar una muestra representativa, sino trabajar con la totalidad de la población. De esta manera el resultado de la investigación arrojará resultados confiables y objetivos. El presente trabajo de investigación corresponde a una investigación cualitativa - descriptiva en donde se interpretan los fenómenos en la realidad del problema y trabaja sobre las realidades de hecho. Al finalizar esta investigación podemos concluir que la Corporación Educativa Para El Incremento De La Productividad “CEIPRO”, mantiene un considerable grado de satisfacción de sus empleados, como lo demuestran los resultados de las encuestas, lo que lo ha llevado a mantenerse durante estos 39 años de experiencia educativa, formando jóvenes que desde temprana edad pueden incorporarse en el medio laboral. Cabe aclarar que no se pueden descuidar ciertos aspectos, y en los cuales se debe lograr una mejoría como lo son: El mejoramiento de la infraestructura física de las instalaciones, ya que el 60 % de los empleados consideran que no cuentan con los espacios físicos adecuados para llevar a cabo las funciones del día a día. Los beneficios laborales deben ser reforzados ya que el 20% de la población encuestada está en un grado de indecisión. Los incentivos, reconocimientos de logros, las bonificaciones y el tipo de contratación, etc.; juegan un papel fundamental en los compromisos y en el sentido de pertenencia de cada uno de los empleados. Lo que ayudará en un largo plazo a consolidar la empresa repercutiendo en un mayor reconocimiento por parte de la sociedad y del mismo medio educativo. Se hace necesario crear

espacios que permitan desarrollar el crecimiento personal dentro de la institución, que no se sientan limitados a desarrollar una asignatura específica, sino que cuenten con espacios de investigación y desarrollo, los cuales motivaran a los estudiantes y al cuerpo docente, a su crecimiento profesional y personal dentro y fuera de la institución. Acción que permitirá disminuir el 27 % de indecisión que existen en estos momentos dentro de los empleados de CEIPRO.

**Díaz Díaz, Guadalupe Peña Cárdenas, Maricela C.Ivy Oney Elizabeth Samaniego González (2013).** Universidad Autónoma de Coahuila. Presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa de la industrial metal-mecánica ubicada en Frontera, Coahuila, a fin de proporcionar al directivo de la empresa, sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora del Clima Organizacional. Para la realización de este estudio se determinó que la Muestra fuese por consenso, formada por 33 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, que consta de 40 reactivos correspondientes a 10 variables; para la fiabilidad del instrumento se utilizó la prueba Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de consistencia interna de 0.89. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular frecuencias, obtener las Medias y los coeficientes de correlación de Pearson, usando el programa SSPS (versión 17.0). Como resultado se reporta que el factor higiénico compañeros de trabajo es el de mayor relación con la satisfacción, mientras que los factores motivadores que predominan son los relativos al contenido-significado del trabajo, y al reconocimiento proveniente del supervisor y de los compañeros.

**Moreira Ortega Rosa Amelia (2013)** Realizo la investigación Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico. Las universidades demandan hoy, no sólo la implementación de los currículos académicos , los sílabos por asignaturas y actualización de conocimientos de la docencia, máximo

nivel académico; por ello, debemos mejorar nuestra calidad de servicio, que éstos sirvan para satisfacer las exigencias de los usuarios, estamos obligados a desarrollar procesos de auténtica modernización, tanto la forma de entregar una información a tiempo de acuerdo a los requerimientos del usuario como en la forma de funcionar internamente para lograr atender con la eficacia y confiabilidad necesaria. El presente trabajo de investigación corresponde básicamente a un estudio de tesis con planteamiento de hipótesis en la modalidad lógica. Este proceso de estudio tiene investigación de campo y un proyecto de intervención. Las unidades de análisis en este fueron orientadas al personal administrativo, directivo, estudiantes y docentes de la Universidad Cristiana Latinoamericana-extensión Guayaquil. De las opiniones de las personas entrevistadas, se pudo detectar que un gran porcentaje la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo. Todos ellos vertieron criterios que nos hacen llegar a la conclusión de que la UCL no puede dejar de considerar esta problemática y debe incursionar en talleres de capacitación. Si se implementara un módulo práctico de capacitación profesional mejoraría el servicio de calidad en la UCL. Por la carencia de capacitación, ha conllevado a ofrecer un servicio deficiente, es por esto que surge la propuesta y el requerimiento de un Módulo práctico de capacitación, la mayor prioridad de capacitación según el personal administrativo es de atención y servicio al cliente, lo cual permitirá optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a nuestros usuarios.

**Ríos Agustín, Rnanda R. (2014)** realizo la investigación “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades.

El entorno laboral actualmente demanda para poder desarrollar las actividades laborales y hacer posible el funcionamiento de una empresa del recurso humano, por lo cual es indispensable que cada uno de los colaboradores se sienta satisfecho al realizar sus tareas y que la empresa provea de un ambiente agradable y de herramientas que le faciliten el trabajo a sus subordinados, valorando el desempeño de cada uno, pues de acuerdo a la percepción que

asimilen con respecto a su trabajo se determinará el grado de satisfacción que tendrán y el clima organizacional que existirá dentro de la empresa, con estas dos situaciones será más factible el alcanzar los objetivos y por ende el desarrollo organizacional. El objetivo de la presente investigación fue determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. La población parte del estudio, estuvo conformada por personal del área administrativa de la empresa eléctrica municipal de Huehuetenango con un total de 28 colaboradores, de los cuales 15 son de género femenino y 13 de género masculino, comprendidos entre las edades de 22 a 52 años, indistintamente de nivel socioeconómico, estado civil y religión que profesan. El estudio de índole descriptivo correlacional para la obtención de resultados requirió de la aplicación de dos instrumentos, primeramente el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno, el cual mide la satisfacción laboral a través de tres factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; seguidamente se aplicó la escala de clima organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, y Sanabria, para establecer el nivel de clima organizacional, a través de 8 indicadores: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. De acuerdo a los resultados se determinó que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva. Por lo tanto, se recomienda aplicar anualmente o como se considere necesarios cuestionarios que evalúen el grado de satisfacción laboral y clima organizacional, para conocer cómo se encuentran estos aspectos estableciendo si se ha perfeccionado o declinado realizando retroalimentación de los resultados y así determinar estrategias de mejora.

**Vela Mori Rafael Br. Zavaleta Cuevas Lizdey Milagros** Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014. Los resultados del proceso investigativo que desarrolló en tiendas de cadenas claro tottus mall. Estudio denominado bajo el nombre "Como influye la calidad de servicio en las ventas de tiendas de cadenas claro tottus mall de la ciudad de Trujillo 2014 ", para así mejorar y darnos cuenta de las necesidades de los clientes, para brindar buenas soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de los cliente que visitan tiendas de cadenas claro tottus mall, ya que para toda proyección en el mundo moderno, implica partir del cliente y de conocer sus expectativas sobre las cuales se montan los servicios de excelencia, que en última instancia es el objetivo finalista de la investigación, porque se recomienda enmarcar los resultados en una buena calidad de servicio como una actividad reiterativa, donde cobra más valor la investigación en la medida que se constituye en el punto de partida del diseño de los servicios como procesos de mejoramiento continuo.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

**Guerrero Muñoz, Edita Gabriela. (2005)** realizo la tesis, La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de satisfacción laboral SL-SPC. La investigación es sustantiva, porque busca proporcionar nuevos conocimientos sobre la realidad de la población universitaria a nivel administrativo, pretendiendo aportar al desarrollo de la ciencia y la cultura. Es descriptiva-comparativa, porque establece diferencias entre las actitudes referidas a la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores de una universidad no estatal contrastándola con las variables sexo, nivel de instrucción y tiempo de servicios. La población está formada por 406 trabajadores no docentes, dedicados a prestar servicio a la comunidad universitaria ubicada en el departamento de Lima. Para cumplir con los objetivos propuestos, se seleccionó al azar una muestra de 239 trabajadores que representa el 58.86% de la población conformada por los 406 trabajadores administrativos de una universidad no estatal. De acuerdo a los resultados, se ha podido apreciar que la confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral, oscila

entre 0.55 y 0.73, siendo el área menos consistente la de política administrativa, que en caso de estirarse el alfa para la escala SL-SPC se eleva a 0.74. Con respecto a la validez de la Escala de Satisfacción Laboral de la prueba, se ha asumido el criterio de la validez de constructo, tomando en cuenta también, los de contenido, concurrente y predictiva que forman parte de la validez teórica.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Satisfacción Laboral**

Según Newstrom (2011) la satisfacción laboral en el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento.

Para Rodríguez, Zarco, & Gonzales, (2009) cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos.

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Para Locke (1968) La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

### **Causas de la satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador les dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

### **Consecuencias de la satisfacción laboral.**

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Según Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen

diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

- **Años de carrera profesional.** A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.
- **Expectativas laborales.** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral.
  - Reto del trabajo.
  - Sistema de recompensas justas.
  - Condiciones favorables de trabajo.
  - Colegas que brinden apoyo.
  - Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

## **NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL.**

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

### **Satisfacción general**

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

### **Satisfacción por facetas**

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa.

A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

Robbins señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

### **Condiciones favorables de trabajo.**

Salinas (2005), indica que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute.

El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras,

períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista, así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

**Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo. Robbins (2005)**, señala que, dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

- **Variedad de habilidades.** El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea.** El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea.** El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

- **Autonomía.** El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo.** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

### **SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS.**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

#### **Satisfacción con el salario.**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

### **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

### **Efectos de la satisfacción laboral.**

Robbins (2004), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

### **Satisfacción y productividad.**

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por

su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores.

Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración.

Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto.

Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

### **Satisfacción y ausentismo.**

Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo.

Los empleados insatisfechos no siempre plantean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir los lunes o viernes.

Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral.

Otra forma en que los empleados suelen mostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es mediante las llegadas tarde, quien llega tarde, sí se presenta a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral, también llamados retardos son un tipo de ausentismo por periodos cortos, que van de unos cuantos minutos hasta varias horas en cada caso, y es otra forma en que los empleados presentan retraimiento físico de su participación activa en la empresa. Este fenómeno suele impedir que se complete el trabajo a tiempo y altera las relaciones productivas con los compañeros de trabajo, aunque puede haber razones legítimas para llegar tarde algunas veces, los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial.

### **Satisfacción y rotación.**

La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. ¿Por qué? La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre.

Las organizaciones realizan pocos intentos para consérvalos, incluso puede haber presiones sutiles para hacer que se vayan. En consecuencia, cabría esperar que la satisfacción en el puesto es más importante para influir en los empleados de desempeño pobre para que permanezcan en la organización, que en los de desempeño superior. Independientemente del nivel de satisfacción, es más probable que los últimos permanezcan en la organización, porque recibir reconocimientos y otras recompensas les hacen tener más razones para quedarse.

La disposición general de una persona hacia la vida, modera también la relación satisfacción-rotación. Algunos individuos se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida.

De manera que si dos trabajadores reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto el que es más probable que renuncie es aquel que tiene la mayor predisposición a ser feliz o satisfecho en general.

### **Cómo expresan los empleados su insatisfacción.**

La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad - destructividad y actividad - pasividad.

- **Salida.** Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.
- **Voz.** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad.** Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
- **Negligencia.** Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Ayuda a entender situaciones como la que a veces se dan entre trabajadores sindicalizados, entre los que una poca satisfacción laboral coincide con una rotación escasa. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones

contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación.

## 2.3 Bases filosóficas

### Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

**Teoría de Higiene-Motivacional:** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

**Teoría del Ajuste en el trabajo:** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

**Teoría de la discrepancia:** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción

laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

**Teoría de la satisfacción por facetas:** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

**Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

**Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral.** Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

**Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).** El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100

ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).

**Job Descriptive Index (JDI).** Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas es importante como posibles predictores de una rotación de personal o despidos (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

**Cuestionario Font Roja.** Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros (Aranaz & Mira, 1988).

**Job in General Scale (JIG).** Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general (Ironson et al., 1989).

**Cuestionario S20/23 Melia & Peiró.** El cuestionario S20/23 (Melia & Peiró, 1989) de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.

**Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO).** Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, 16 medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a)

diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales (Anaya & Suárez, 2004).

**Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang.** Este cuestionario está basado en el realizado por Melia & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración (Chiang, 2008).

**Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.** La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que 17 obtuvo resultados confiables. Este es el instrumento utilizado en el presente estudio, el cual cuenta con la autorización de la autora, Sonia Palma Solís, mediante correo electrónico, tal como se muestra en el Apéndice C.

### **Calidad de servicio del personal administrativo**

Calidad y servicio son dos conceptos indesligables cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los clientes, en algunos casos se le incluye dentro del genéricos productos sin diferenciarlos de otras mercancías a las que acceden las personas.

Cuando lo que se ofrece a las personas es salud, la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente que acude para restablecer su estado de salud, requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

Según Domínguez C. Humberto (2006: 47). Se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad de servicio para finalmente construir la más pertinente para el presente estudio: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.

Para Martínez R. Armando (2005: 57) “La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina *Qualitas* que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.

Para Álvarez H. Francisco (2007: 95). “La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”.

Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, Agosto de (2007). “Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud”.

OPS, FEPPEN, agosto (2001: 18).“(…) estrategia para elevar la calidad de vida de la población, citando como ejemplo el desarrollo de programas de capacitación y educación permanente (...) "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio de enfermería y de salud, así como a través de la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio".

En consecuencia, la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los pacientes clientes de las entidades públicas y privadas de salud del Callao, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

Dada la cada vez más especializada literatura relacionada con ambas variables y la necesidad de su inclusión, gran parte de esta se ha incorporado textualmente y se han especificado con citas las que intervienen en el estudio.

#### **a. Gestión de la Calidad de Servicios**

Es el conjunto de actividades que las instituciones determinan como política de calidad, los objetivos y las responsabilidades proporcionando de forma consistente, una calidad de servicio superior a la de la competencia. La Gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo: la planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

La clave reside en igualar o superar las expectativas de los estudiantes en cuanto a calidad de servicio, que se forman en base a la publicidad de las instituciones de Públicas. Los consumidores quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal y de los directores de escuela es inferior a las expectativas de los estudiantes, perderán interés de estudiar en estas entidades sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas.

#### **b. Principios en los que descansa la calidad del servicio.**

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.

- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

**c. Aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la Calidad del Servicio.**

- Imagen
- Expectativas y percepciones acerca de la calidad
- La manera como se presenta un servicio
- La extensión o la prolongación de su satisfacción

## **2.4 Definición de términos básicos**

1. **Satisfacción laboral:** es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).
2. **Significación de la tarea:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, 2005)
3. **Condiciones de trabajo:** en la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).
4. **Reconocimiento Personal y/o Social:** en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).
5. **Beneficios Económicos:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).
6. **Género:** es una variable ocupacional utilizada en la investigación para clasificar a la población. Comprende: (a) femenino y (b) masculino. **Condición laboral:** es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere a la categoría salarial a la que pertenece el entrevistado. Comprende: (a) funcionarios, (b) empleados, (c) obreros, (d) Contrato Administrativo de Servicio (CAS), y (e) practicantes.

7. **Tiempo de servicio:** es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere al tiempo de labor que el entrevistado tiene en la municipalidad a la que pertenece. Esta variable se mide en meses y años. Para su análisis, de acuerdo a la frecuencia de los valores obtenidos en la muestra, se ha establecido la siguiente clasificación: (a) de cero a 15 años, (b) de 15 a 30 años, y (c) más de 30 años.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- La significación de la tarea se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- Las condiciones de trabajo se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- El reconocimiento personal y/o social se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- Los beneficios económicos se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

## 2.6 Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>- Confiabilidad</p> <p>-Validez</p> <p>-Lealtad</p>	<p>X1.1.: Cumplimiento del servicio prometido X1.2.: Seguridad del cumplimiento médico X1.3.: Precisión del diagnóstico</p> <p>X2.1.: Atención correcta X2.2.: Eficacia</p> <p>X3.1.: Compromiso del usuario X3.2.: Participación activa X3.3.: Seguridad del cumplimiento médico</p>
<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>- Elementos Tangibles</p> <p>- Fiabilidad</p> <p>- Responsabilidad</p> <p>- Seguridad</p> <p>- Empatía</p>	<p>X1.1.: Ubicación de acceso X1.2.: Información del médico X1.3.: Estado de los equipos X1.4.: Material informativo</p> <p>X2.1.: Innovación de equipos X2.2.: Capacitación de personal X2.3.: Abastecimiento de Medicamentos</p> <p>X3.1.: Cortesía y amabilidad X3.2.: Rapidez y precisión X3.3.: Grado de compromiso</p> <p>X4.1.: Información brindada X4.2.: Transferencia de confianza</p> <p>X5.1.: Capacidad para entender al paciente</p> <p>X5.2.: Generosidad del médico X5.3.: Comprensión y paciencia</p>

## **Capítulo III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Es de tipo descriptivo correlacional, porque busca identificar probables relaciones de influencia entre variables medidas, con la finalidad de observar la dirección o grado en que se relacionan. Se empleará el método de contrastación de las hipótesis

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

Se pretende establecer la existencia de una asociación o correlación entre los datos obtenidos: las variables a correlacionar serán satisfacción laboral y calidad de servicio en el contexto de estudio por lo que tiene un alcance correlacional como lo catalogan Hernández, Fernández y Baptista, (2014) únicamente persigue establecer la existencia de una correlación entre cada una de las particularidades de las variables

#### **3.1.3 Diseño de investigación**

Se eligió el diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipulará deliberadamente las variables, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectarán las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones.

#### **3.1.4 Enfoque de investigación**

Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo ya que los datos cuantitativos sobre las variables se recopilan y analizan para determinar las relaciones entre ellas. (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014).

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Para el presente estudio, la población estuvo constituido por un total de 555 administrativos, entre nombrados, contratados y CAS. Los cuales representan el 100% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 1

*Población de estudio*

Condición laboral	Nº de trabajadores
Contrato administrativo de servicios (CAS)	228
Nombrados	315
Contratados	12
Total	555

Nota: datos obtenidos del Cuadro de Asignación de Personal CAP-2022

### 3.2.2 Muestra

Para calcular el tamaño de muestra para estudios correlacionales. Se revisó estudios anteriores muy similares, encontrándose un coeficiente de correlación de alrededor de  $r=0.40$ . También se consideró un nivel de confianza del 95 % y una potencia estadística del 80 %. Estos valores fueron utilizados para la obtención del tamaño mínimo de muestra mediante la siguiente fórmula.

$$n = \left( \frac{Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} + Z_{(1-\beta)}}{\frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+r}{1-r} \right)} \right)^2 + 3$$

$$n = \left( \frac{1.96 + 0.84}{\frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+0.40}{1-0.40} \right)} \right)^2 + 3 = 47$$

La presente investigación se efectuó en una muestra de 50 trabajadores administrativos.

## Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### Confiabilidad

Para medir la confiabilidad, de la escala de satisfacción laboral y la escala de calidad de servicio se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$a = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad

$\sum S_i^2$  : Suma de varianzas de los ítems.

$S_t^2$  : Varianza de la suma de los ítems

K: Número de ítems.

### Confiabilidad de la Variable 1

Tabla

2

*Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,893	27

### Confiabilidad de la Variable 2

Tabla 3

*Confiabilidad de la escala calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,938	22

## 3.3 Técnicas de recolección de datos

- Las encuestas.
- La entrevista

## 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Tratamiento Estadístico (Se Aplicará el Procesador Statistical Package Of Social Sciencies - SPSS)

- Procesamiento de Datos.
- Análisis de Datos e Interpretación de Datos.
- Prueba de hipótesis
- Chi cuadrado

## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### Variable 1: Satisfacción laboral

Tabla 4

*Baremo de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones y variable	Cantidad de ítems	Intervalos	Categorías
Significación de la tarea	8	8 - 18	Insatisfecho
		19 - 29	Medianamente satisfecho
		30 - 40	Satisfecho
Condiciones de trabajo	9	9 - 20	Insatisfecho
		21 - 32	Medianamente satisfecho
		33 - 45	Satisfecho
Reconocimiento personal y/o social	5	5 - 11	Insatisfecho
		12 - 18	Medianamente satisfecho
		19 - 25	Satisfecho
Beneficios económicos	5	5 - 11	Insatisfecho
		12 - 18	Medianamente satisfecho
		19 - 25	Satisfecho
Satisfacción laboral	27	27 - 62	Insatisfecho
		63 - 98	Medianamente satisfecho
		99 - 135	Satisfecho

Tabla 5

*Niveles de satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	6	12.0
Medianamente satisfecho	30	60.0
Satisfecho	14	28.0
Total	50	100.0

**Nota:** datos obtenidos de la escala de satisfacción laboral

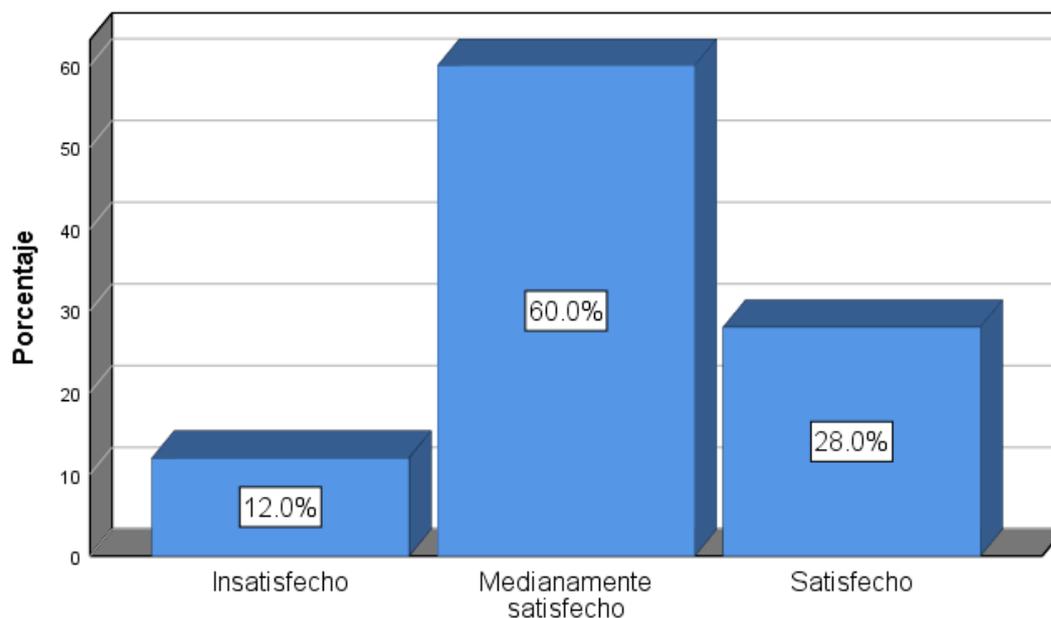
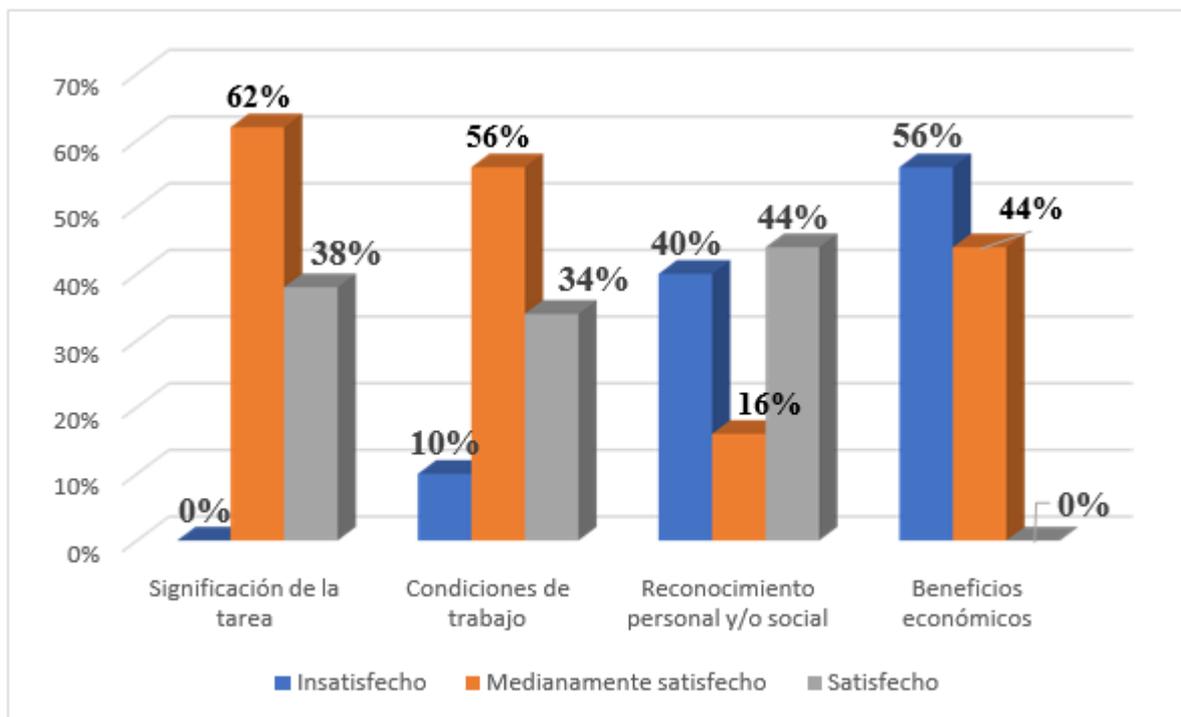


Figura 1. Distribución de trabajadores administrativos según satisfacción laboral

De la figura 1, se aprecia que un 60,0% de los trabajadores administrativos de la UNJFSC de Huacho, se encuentran medianamente satisfechos, un 28,0% se encuentran satisfechos y un 12,0% se encuentran insatisfechos laboralmente.

Tabla 6  
Niveles de satisfacción laboral según dimensiones

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	%
Significación de la tarea	Insatisfecho	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	31	62.0%
	Satisfecho	19	38.0%
Condiciones de trabajo	Insatisfecho	5	10.0%
	Medianamente satisfecho	28	56.0%
	Satisfecho	17	34.0%
Reconocimiento personal y/o social	Insatisfecho	20	40.0%
	Medianamente satisfecho	8	16.0%
	Satisfecho	22	44.0%
Beneficios económicos	Insatisfecho	28	56.0%
	Medianamente satisfecho	22	44.0%
	Satisfecho	0	0.0%



*Figura 2.* Distribución porcentual de trabajadores según dimensiones de satisfacción laboral

De la figura 2, se observa que en la dimensión “Significación de la tarea” el 62,2% de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos, un 38,0% satisfechos y ninguno se encuentra insatisfecho. En la dimensión “condiciones de trabajo”, un 56,0% se encuentra medianamente satisfecho, un 34,0% satisfecho y solo un 10,0% insatisfecho. En la dimensión “reconocimiento personal y/o social”, un 44,0% se encuentra satisfecho, un 40,0% insatisfecho y un 16,0% medianamente satisfecho. Y por último en la dimensión “Beneficios económicos”, un 56,0% de los trabajadores se encuentran insatisfechos, un 44,0% moderadamente satisfechos y ninguno se encuentra satisfecho con los beneficios económicos.

**Variable 2 : Calidad de servicio**

Tabla

7

*Baremo de la variable calidad de servicio*

<b>Dimensiones y variable</b>	<b>Cantidad de ítems</b>	<b>Intervalos</b>	<b>Categorías</b>
Tangibilidad	4	4 - 9	Bajo
		10 - 15	Regular
		16 - 20	Alto
Confiabilidad	5	5 - 11	Bajo
		12 - 18	Regular
		19 - 25	Alto
Capacidad de respuesta	4	4 - 9	Bajo
		10 - 15	Regular
		16 - 20	Alto
Seguridad	4	4 - 9	Bajo
		10 - 15	Regular
		16 - 20	Alto
Empatía	5	5 - 11	Bajo
		12 - 18	Regular
		19 - 25	Alto
Calidad de servicio	22	22 - 50	Bajo
		51 - 79	Regular
		80 - 110	Alto

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	11	22.0
Regular	29	58.0
Alto	10	20.0
Total	50	100.0

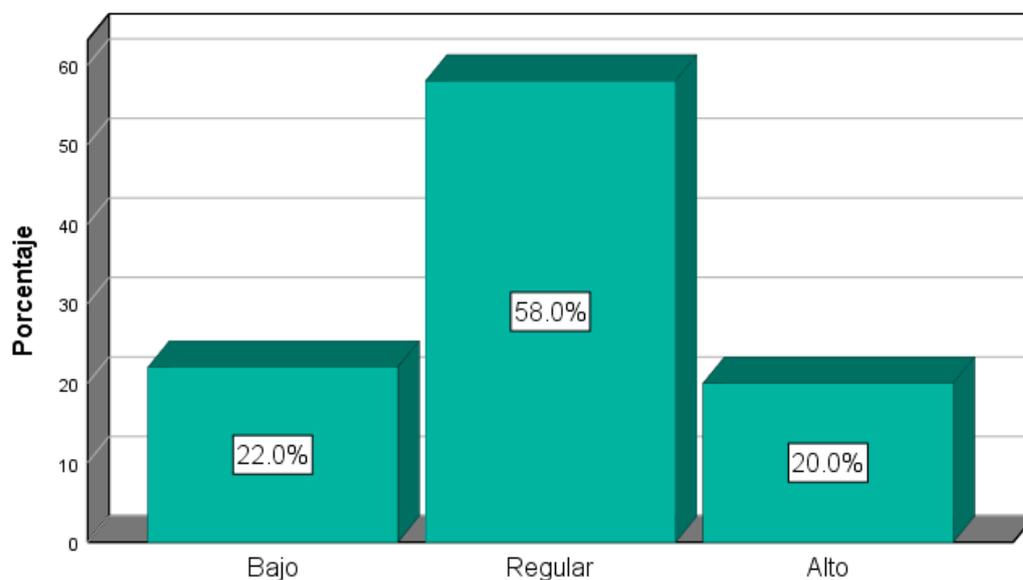


Figura 3. Distribución de trabajadores administrativos según calidad de servicio ofrecido

De la figura 3, se aprecia que un 58,0% de los trabajadores administrativos de la UNJFSC de Huacho, brindan una calidad de servicio regular, un 22,0% brindan una baja calidad de servicio y un 20,0% brindan una alta calidad de servicio.

Tabla 9

*Niveles de calidad de servicio según dimensiones*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	%
Tangibilidad	Bajo	18	36.0%
	Regular	27	54.0%
	Alto	5	10.0%
Confiabilidad	Bajo	14	28.0%
	Regular	23	46.0%
	Alto	13	26.0%
Capacidad de respuesta	Bajo	13	26.0%
	Regular	24	48.0%
	Alto	13	26.0%
Seguridad	Bajo	16	32.0%
	Regular	15	30.0%
	Alto	19	38.0%
Empatía	Bajo	19	38.0%
	Regular	10	20.0%
	Alto	21	42.0%

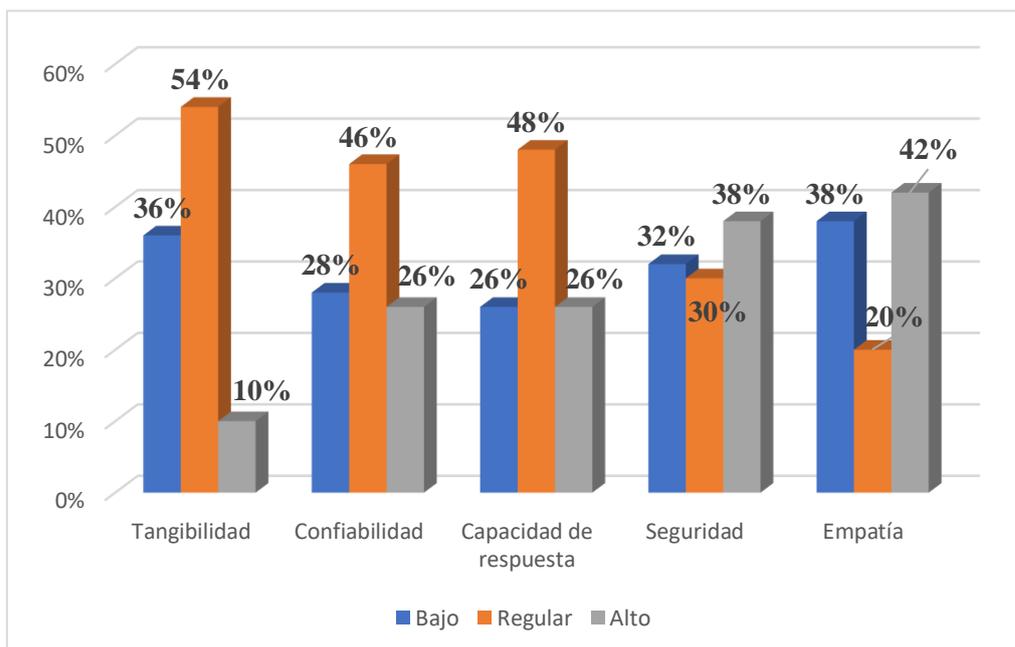


Figura 4. Distribución porcentual de trabajadores según dimensiones de calidad de servicio

De la figura 4, se observa que en la dimensión “Tangibilidad” el 54,0% de los trabajadores lo perciben como regular, un 36,0% lo perciben como bajo y un 10,0% lo percibe como alto. En la dimensión “confiabilidad”, un 46,0% lo percibe como regular, un 28,0% como bajo y un 26,0% como alto. En la dimensión “capacidad de respuesta”, un 48,0% percibe que es regular, un 26,0% percibe que es alto pero un igual % percibe que es bajo. En la dimensión “Seguridad” el 38,0% de los trabajadores lo perciben como alto, un 32,0% lo perciben como bajo y un 30,0% lo percibe como regular. Y por último en la dimensión “empatía”, un 42,0% de los trabajadores perciben que es alto, un 38,0% perciben que es bajo y un 20,0% perciben que es regular.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La satisfacción laboral no se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. ( $\rho = 0$ ).

**Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** La satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho ( $\rho \neq 0$ ).

Tabla 10

Prueba de normalidad satisfacción laboral y calidad de servicio

Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.130	50	.034
Calidad de servicio	.109	50	.195

a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 10, se muestra que las puntuaciones de la variable satisfacción laboral no presentan distribución normal ( $p$ -valor $<0.05$ ), mientras que las puntuaciones de la variable calidad de servicio si presentan distribución normal ( $p$ -valor $>0.05$ ). en razón a ello se aplicó la prueba de correlación de Spearman

Tabla 11  
*Correlación satisfacción laboral y calidad de servicio*

			Satisfacción laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.838**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.838**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

\*\* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

En la tabla 11, se aprecia que existe suficiente evidencia estadística para concluir que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio. ( $p < .05$ ;  $\rho = .838$ )

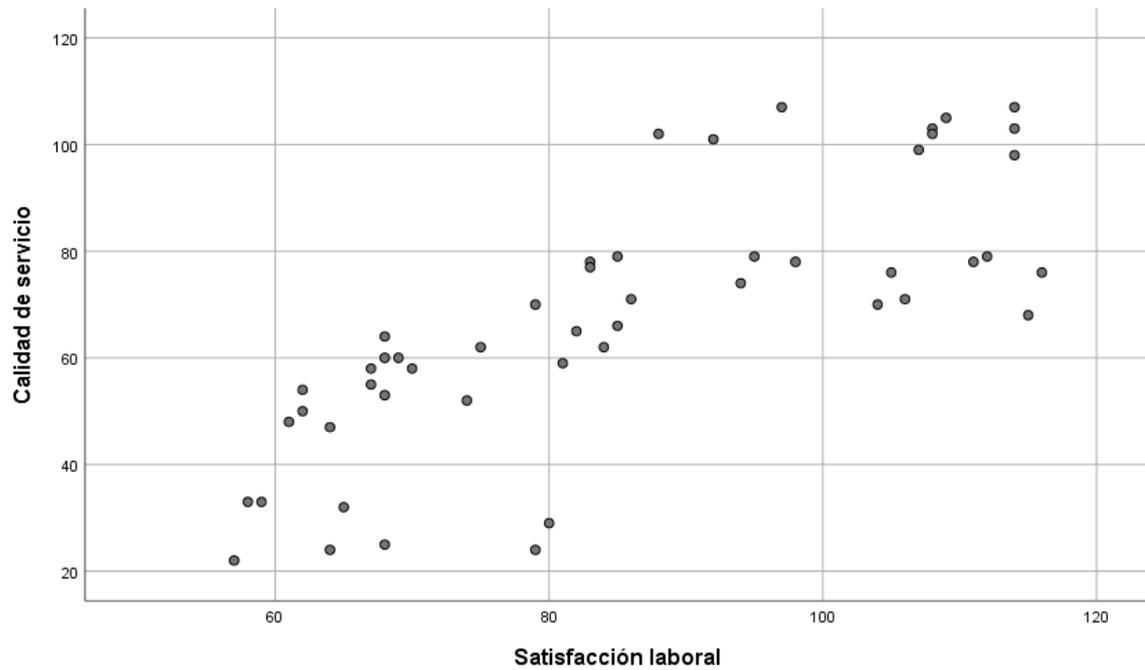


Figura 5. Dispersión de puntos satisfacción laboral y calidad de servicio

#### 4.2.1. Contratación de las Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

**H<sub>a</sub>:** La significación de la tarea se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

**H<sub>0</sub>:** La significación de la tarea no se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 12

*Prueba de normalidad significación de la tarea y calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Significación de la tarea	.158	50	.003
Calidad de servicio	.109	50	.195

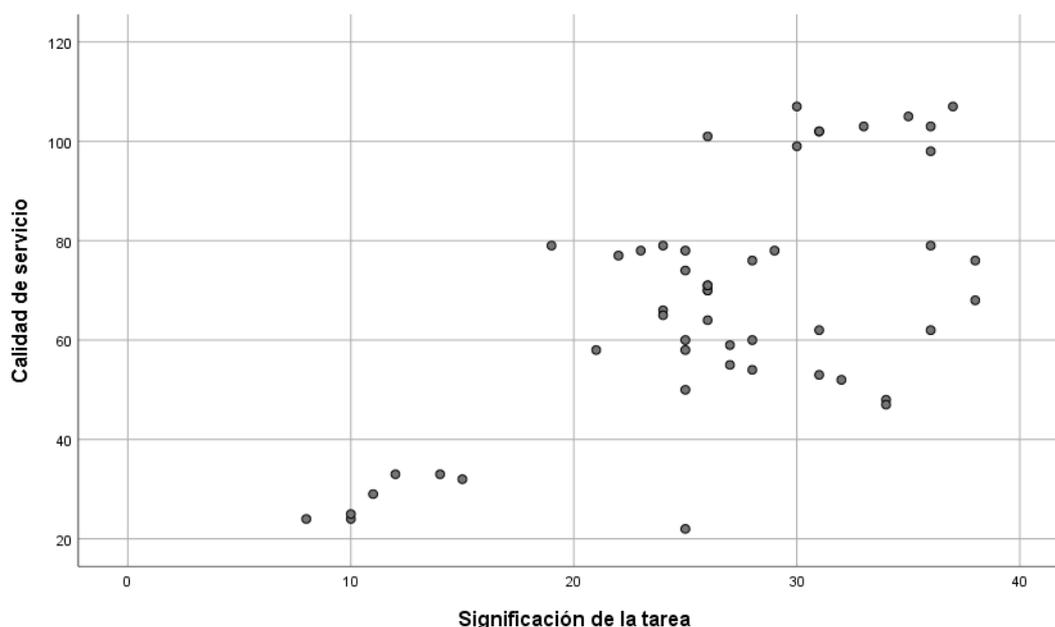
a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 12, se muestra que las puntuaciones de la dimensión significación de la tarea no presentan distribución normal ( $p$ -valor $<0.05$ ) pero las puntuaciones de la variable calidad d servicio si presentan distribución normal ( $p$ -valor $>0.05$ ). en razón a ello se aplicó la prueba de correlación de Spearman-

Tabla 13

*Correlación significación de la tarea y calidad de servicio*

		Significación de la tarea	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Significación de la tarea	Coefficiente de correlación	.485**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.485**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50



*Figura 6. Dispersión de puntos significación de la tarea y calidad de servicio.*

\*\* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

En la tabla 13, se aprecia que existe suficiente evidencia estadística para concluir que existe correlación lineal positiva moderada y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea y la calidad de servicio. ( $p < .05$ ;  $\rho = .485$ )

## Hipótesis específica 2

**H<sub>a</sub>:** Las condiciones de trabajo se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**H<sub>0</sub>:** Las condiciones de trabajo no se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Tabla 14

*Prueba de normalidad condiciones de trabajo y calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones de trabajo	.117	50	.083
Calidad de servicio	.109	50	.195

a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 14, se muestra que las puntuaciones de la dimensión condiciones de trabajo presentan distribución normal ( $p\text{-valor} > 0.05$ ) y las puntuaciones de la variable calidad de servicio presentan distribución normal ( $p\text{-valor} > 0.05$ ). en razón a ello se aplicó la prueba de correlación R de Pearson.

Tabla 15

*Correlación condiciones de trabajo y calidad de servicio*

		Condiciones de trabajo	Calidad de servicio
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	.656**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.656**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

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

En la tabla 15, se aprecia que existe suficiente evidencia estadística para concluir que existe correlación lineal positiva moderada y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio. ( $p < .05$ ;  $\rho = .656$ ).

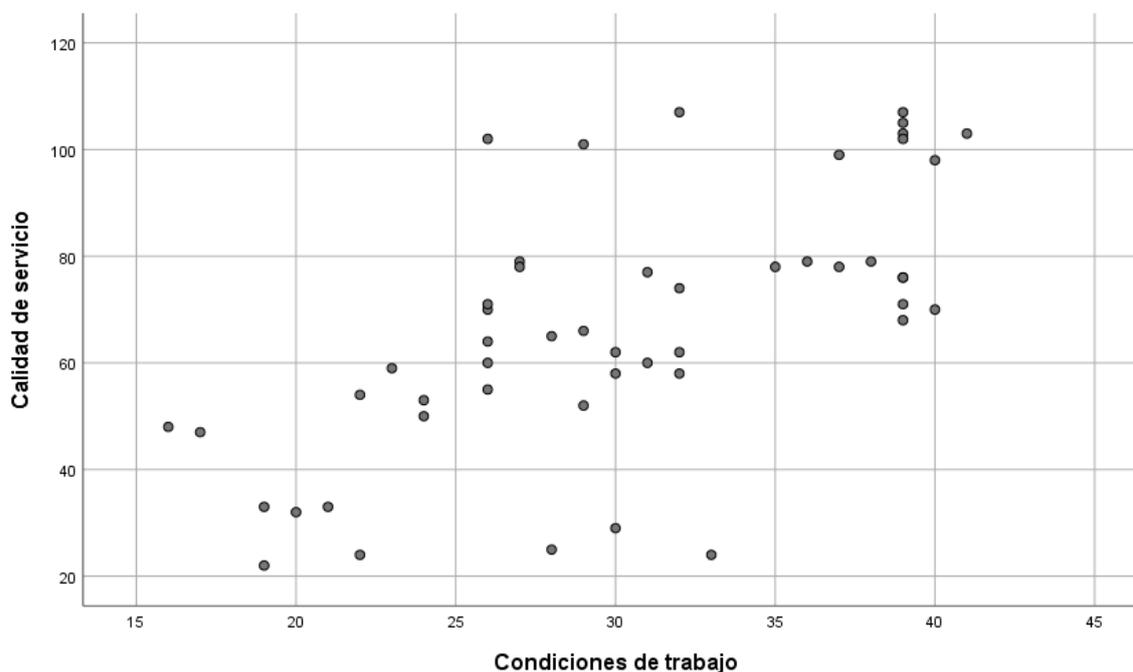


Figura 7. Dispersión de puntos condiciones de trabajo y calidad de servicio

### Hipótesis específica 3

**H<sub>a</sub>:** El reconocimiento personal y/o social se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**H<sub>0</sub>:** El reconocimiento personal y/o social no se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Tabla 16

*Prueba de normalidad reconocimiento personal y/o social y calidad de servicio*

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estadístico	gl	Sig.
Reconocimiento personal y/o social		.234	50	.000
Calidad de servicio		.109	50	.195

a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 16, se muestra que las puntuaciones de la dimensión reconocimiento personal y/o social no presentan distribución normal ( $p$ -valor $<0.05$ ) y las puntuaciones de la variable calidad de servicio presentan distribución normal ( $p$ -valor $>0.05$ ). en razón a ello se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 17

*Correlación reconocimiento personal y/o social y calidad de servicio*

		Reconocimiento personal y/o social	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Reconocimiento personal y/o social	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.838**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

\*\* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

En la tabla 17, se aprecia que existe suficiente evidencia estadística para concluir que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y/o social y la calidad de servicio. ( $p < .05$ ;  $\rho = .838$ )

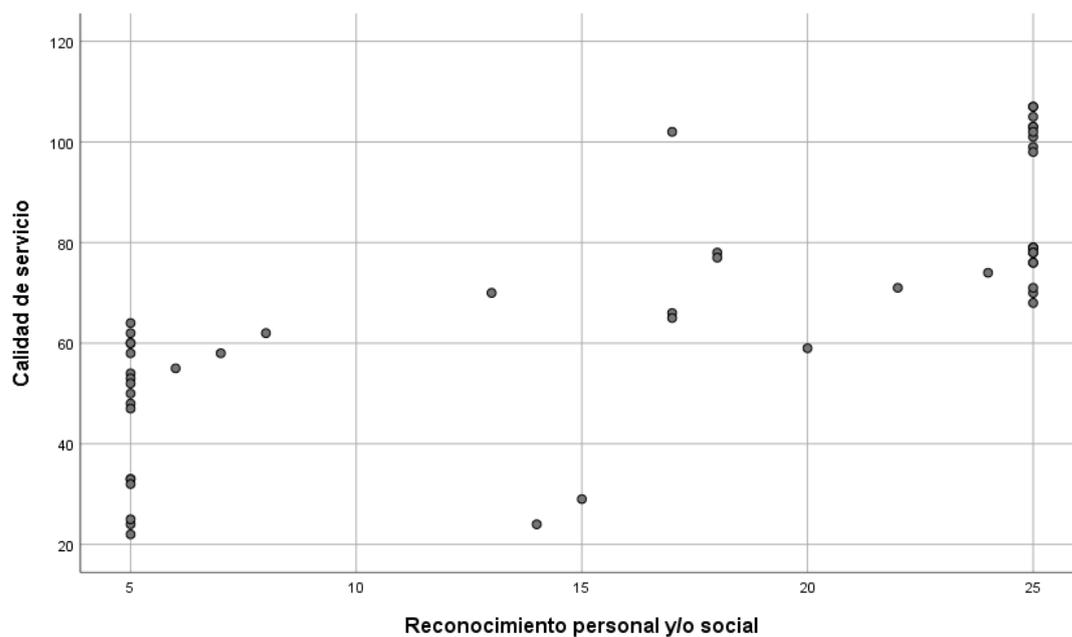


Figura 8. Dispersión de puntos reconocimiento personal y/o social y calidad de servicio

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>a</sub>:** Los beneficios económicos se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

**H<sub>0</sub>:** Los beneficios económicos no se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 18

*Prueba de normalidad beneficios económicos y calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Beneficios económicos	.184	50	.000
Calidad de servicio	.109	50	.195

a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 18, se muestra que las puntuaciones de la dimensión beneficios económicos no presentan distribución normal ( $p\text{-valor} < 0.05$ ) y las puntuaciones de la variable calidad de servicio presentan distribución normal ( $p\text{-valor} > 0.05$ ). en razón a ello se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 19

*Correlación beneficios económicos y calidad de servicio*

		Beneficios económicos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Beneficios económicos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.721**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

\*\* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

En la tabla 19, se aprecia que existe suficiente evidencia estadística para concluir que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos y la calidad de servicio. ( $p < .05$ ;  $\rho = .721$ )

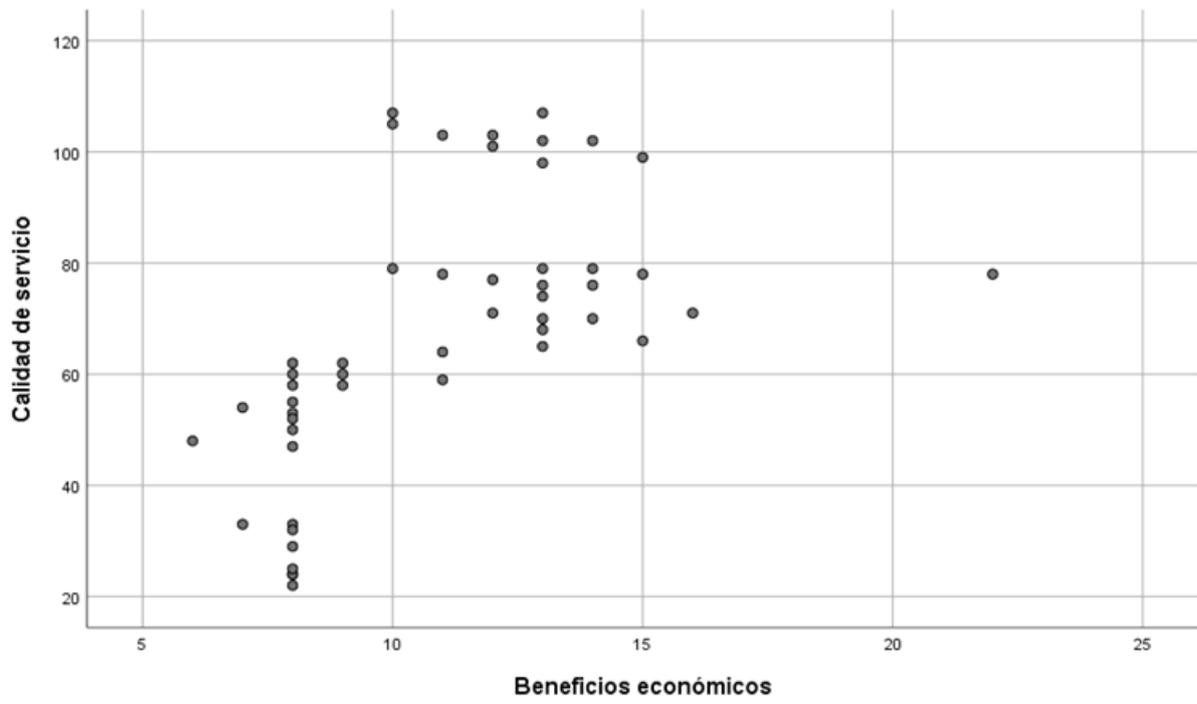


Figura 9. Dispersión de puntos beneficios económicos y calidad de servicio.

## Capítulo V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

- Según el objetivo general, se buscó determinar que la satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .838$ ), logrando una relación directa entre las variables. Datos que al ser comparados con lo encontrado por Navarro(2012), realizo la investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” Concluyo en base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: 1. Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. 2. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho 3. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. 4. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. 5. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos. Con los resultados obtenidos se afirma que existe relación entre Satisfacción laboral y calidad de servicios: además (Palma, 2005) Menciona que es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

- Según el objetivo específico se encontró que la significación de la tarea se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .485$ ). Díaz & Samaniego (2013). Presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa del industrial metal–mecánica ubicada en Frontera, Coahuila, a fin de proporcionar al directivo de la empresa, sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora del Clima Organizacional. Como resultado se reporta que el factor higiénico compañeros de trabajo es el de mayor relación con la satisfacción, mientras que los factores motivadores que predominan son los relativos al contenido-significado del trabajo, y al reconocimiento proveniente del supervisor y de los compañeros. Con ello se afirman que la significación de la tarea se relación con la calidad de servicio. (Palma, 2005) dicen que la significación de la tarea: en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).
- Según el objetivo específico se encontró que las condiciones de trabajo se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $R < .05$ ;  $\rho = .656$ ). Díaz, Guadalupe P, Maricela C. Oney (2013). El trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa de la industrial metal–mecánica ubicada en Frontera, Coahuila, a fin de proporcionar al directivo de la empresa, sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora del Clima Organizacional. Como resultado se reporta que el factor higiénico compañeros de trabajo es el de mayor relación con la satisfacción, mientras que los factores motivadores que predominan son los relativos al contenido-significado del trabajo, y al reconocimiento proveniente del supervisor y de los compañeros. Se llego a la conclusión que si existe correlación entre las varibales de calidad de servicios y el personal administrativo. Según (Palma, 2005). en la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

- Según el objetivo específico encontró que el reconocimiento personal y/o social se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .838$ ).que al ser comparado con Moreira (2013) Realizo la investigación Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico.El presente trabajo de investigación corresponde básicamente a un estudio de tesis con planteamiento de hipótesis en la modalidad lógica. Este proceso de estudio tiene investigación de campo y un proyecto de intervención. Las unidades de análisis en este fueron orientadas al personal administrativo, directivo, estudiantes y docentes de la Universidad Cristiana Latinoamericana-extensión Guayaquil. De las opiniones de las personas entrevistadas, se pudo detectar que un gran porcentaje la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo. Todos ellos vertieron criterios que nos hacen llegar a la conclusión de que la UCL no puede dejar de considerar esta problemática y debe incursionar en talleres de capacitación. Si se implementara un módulo práctico de capacitación profesional mejoraría el servicio de calidad en la UCL. Por la carencia de capacitación, ha conllevado a ofrecer un servicio deficiente, es por esto que surge la propuesta y el requerimiento de un Módulo práctico de capacitación, la mayor prioridad de capacitación según el personal administrativo es de atención y servicio al cliente, lo cual permitirá optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a nuestros usuarios. Se observa que las variables de reconocimiento personal se correlacionan con la calidad de servicio. Según (Palma 2005) El Reconocimiento Personal y/o Social: en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos
- Según el objetivo específico se encontró que los beneficios económicos se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .721$ ). En comparación de la presente investigación Vela & Zavaleta(2014) Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus.Los resultados del proceso

investigativo que desarrolló en tiendas de cadenas claro tottus mall. Estudio denominado bajo el nombre "Como influye la calidad de servicio en las ventas de tiendas de cadenas claro tottus mall de la ciudad de Trujillo 2014 ", para así mejorar y darnos cuenta de las necesidades de los clientes, para brindar buenas soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de los cliente que visitan tiendas de cadenas claro tottus mall, ya que para toda proyección en el mundo moderno, implica partir del cliente y de conocer sus expectativas sobre las cuales se montan los servicios de excelencia, que en última instancia es el objetivo finalista de la investigación, porque se recomienda enmarcar los resultados en una buena calidad de servicio como una actividad reiterativa, donde cobra más valor la investigación en la medida que se constituye en el punto de partida del diseño de los servicios como procesos de mejoramiento continuo. Se dio a conocer la correlacion entre Beneficios Económicos y calidad de servicios segun (Palma, 2005) en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

## Capítulo VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

**PRIMERA:** Se encontró que la satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .838$ ).

**SEGUNDA:** Se encontró que la significación de la tarea se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .485$ ).

**TERCERA:** Se encontró que las condiciones de trabajo se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $R < .05$ ;  $\rho = .656$ ).

**CUARTA:** Se encontró que el reconocimiento personal y/o social se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .838$ ).

**QUINTA:** Se encontró que los beneficios económicos se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, esto quedó comprobado con los resultados del estadístico Rho de Spearman, ( $p < .05$ ;  $\rho = .721$ ).

## **6.2 Recomendaciones**

### **PRIMERA:**

Es necesario seguir fortaleciendo la satisfacción laboral, para poder lograr un servicio de calidad, para ello se recomienda aplicar políticas y estrategias, como instrumentos de gestión, para el mejoramiento eficaz y eficiente, en búsqueda del logro de la visión y misión fortaleciendo la imagen institucional pública.

### **SEGUNDA:**

Es necesario fortalecer la significación de tareas para lograr un servicio de calidad, por ello se recomienda, entregar tareas y entregables para el logro de objetivos y metas, realizando asistencias técnicas y charlas, para el fortalecimiento de capacidades.

### **TERCERA:**

Es necesario fortalecer las condiciones de trabajo para lograr un servicio de calidad los recursos organizacionales, promover y capacitar a los empleados en temas de orientación a la atención. Además, los servicios de mantenimiento de los dispositivos y sistemas de la organización deben realizarse de forma independiente para que la organización pueda mejorar su índice de calidad de servicio al público.

### **CUARTA:**

Se recomienda buscar fortalecer el buen clima laboral y ambiente, para el reconocimiento y lograr un servicio de calidad. Para ello debería realizarse eventos para compartir o reconocimientos públicos e incremento salarial.

### **QUINTA:**

Es necesario fortalecer los beneficios económicos para lograr un servicio de calidad; por ello se busca recompensar a los trabajadores, si su desempeño a incrementado y brindado resultados.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

### 7.2 Fuentes bibliográficas

1. Álvarez Heredia, Francisco. (2007) *Calidad y auditoria en salud*, Bogotá editorial ecoe ediciones.
2. Álvarez, D. (2010), *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
3. Álvarez, D., Bolaños, M. R., Campos, M., Cerveleyn, J., Eddowes, J., & Ramírez, L. (1994, Mayo). *Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública*. Cuadernos de Psicología, 2, 77-134.
4. Anaya, D., & Suárez, J.M. (2004). *La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral*. Revista de Investigación Educativa, 22(2). 519-534.
5. Aranaz, J., & Mira, J. (1988). *Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario*. Todo hospital, 52, 63-66.
6. Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Universum, 23(2).
7. Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo 11ª*. Edición. México: McGraw-Hill.

8. Davis, K. (1998), *El comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill.
9. Davy, J., Kinicki, A., & Scheck, C. (1991). Developing and testing a model of survivor responses to layoffs. *Journal of Vocational Behavior*, 38(3), 302-317.
10. Díaz Díaz, Guadalupe Peña Cárdenas, Maricela C.Ivy Oney Elizabeth Samaniego González (2013). *Los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa del industrial metal–mecánica*. Universidad Autónoma de Coahuila
11. Domínguez, Collins, Humberto. (2006) *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.
12. Guerrero Muñoz, Edita Gabriela. (2005). *La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de satisfacción laboral SL-SPC*.
13. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. (5a ed.) México: McGraw-Hill.
14. Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.
15. Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200.
16. Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
17. Martínez Ramírez, Armando. (2005) *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.

18. México. Diario Exterior de España (2010), Satisfacción laboral en Estados Unidos.
19. Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
20. Organización Panamericana de la Salud - Ops, Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería – FEPPEN. (2001) Calidad de los servicios de salud en américa latina y el caribe: Desafíos para la enfermería. Programa de organización y gestión de sistemas y servicios de salud (HSO), División de desarrollo de sistemas y servicios de salud (HSP).
21. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
22. Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.
23. Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
24. Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
25. Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). Psicología del Trabajo. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
26. Weiss, H. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

### 7.4 Fuentes electrónicas

1. Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 19(2), 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>
2. Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
3. INEI. (2011). Estadísticas Municipales 2010. Recuperado de <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1002/Libro.pdf>
4. Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERIC](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERIC)
5. Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas, 5, 59-74. Recuperado de [http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)
6. Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA). Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de [http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez\\_et%20al\\_2008.pdf](http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf)

7. Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Universidad de Minnesota. Recuperado de [https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf\\_files/Monograph%20XXII%20-%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf](https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20-%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf)
8. Fuentes Navarro, Silvia M. (2012), realizo la investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
9. Arnedo Severich, Haissa & García López, Liceth (2013) realizo la investigación de la tesis, Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y Docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad “CEIPRO” a Través de un diagnóstico del clima Organizacional. <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/441/1/Tesis%20de%20Grado%20-%20CEIPRO%202013.pdf>
10. Moreira Ortega Rosa Amelia (2013) Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v1n2-2013/RGN-V1N2-2013-3.pdf>
11. Ríos Agustín, Rnanda R. (2014) "Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

12. Vela Mori Rafael Br. Zavaleta Cuevas Lizdey Milagros Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo2014.  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA\\_RAFAEL\\_CALIDA\\_D\\_SERVICIO\\_CLIENTE\\_VENTAS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDA_D_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf)

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – 2022</b>					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la significación de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La significación de la tarea se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Significación de la tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Beneficios económicos</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental</p> <p>Esquema:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <pre> graph TD     M[M] --&gt; O1[O(1)]     M --&gt; O2[O(2)]     O1 -- r --&gt; O2             </pre> </div> <p>M: Muestra de estudio O1: Observación de la variable satisfacción laboral O2: Observación de la variable calidad de servicio r: relación entre variables</p>

<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el reconocimiento personal y/o social y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los beneficios económicos y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p>Determinar la relación entre el reconocimiento personal y/o social y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p>Determinar la relación entre los beneficios económicos y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>	<p>Las condiciones de trabajo se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>El reconocimiento personal y/o social se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Los beneficios económicos se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p>		<p>Tangibilidad</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p><b>Población</b> Los 555 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p><b>Muestra</b> Los 50 trabajadores administrativos.</p>
---	---	---	--	--	---

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

### ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

**Instrucciones:** Por favor indique hasta qué punto se encuentra de acuerdo o no con los siguientes aspectos del servicio que recibió de la UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN. Marque con una (X) la opción que considere pertinente, siguiendo la escala que se indica a continuación:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

### CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD		5	4	3	2	1
1.	La Universidad tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
2.	Las instalaciones físicas de la Universidad son cómodas y visualmente atractivas.					
3.	El personal administrativo de la Universidad tiene una apariencia pulcra					
4.	En la Universidad, los materiales relacionados con el servicio educativo (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos y claros.					
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD		5	4	3	2	1
5.	Cuando en la Universidad se le promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6.	Cuando el usuario tiene un problema, la Universidad muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7.	El personal administrativo presta habitualmente bien el servicio.					
8.	La Universidad lleva a cabo sus servicios en el tiempo prometido.					
9.	La Universidad pone énfasis en mantener actualizados sus registros					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		5	4	3	2	1
10.	El personal administrativo de la Universidad le comunica con exactitud y sinceridad acerca de cuándo concluirá la realización del servicio.					
11.	El personal administrativo de la Universidad le proporciona un servicio rápido y ágil.					
12.	El personal administrativo de la Universidad siempre está dispuesto a ayudarle.					
13.	El personal administrativo de la universidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		5	4	3	2	1
14.	El comportamiento del personal administrativo de la Universidad le inspira confianza.					
15.	Se siente usted seguro en la realización de sus trámites con el personal administrativo de la Universidad.					
16.	El personal administrativo de la Universidad suele ser siempre amable con usted.					

17.	El personal administrativo de la Universidad posee los conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18.	La Universidad da a los usuarios una atención individualizada.					
19.	La Universidad tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
20.	El personal administrativo de la Universidad se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
21.	La universidad cuenta con personal administrativo que ofrece una atención personalizada.					
22.	El personal administrativo de la Universidad conoce cuáles son sus necesidades específicas de usted como usuario					

Nota: Adaptado de la escala Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1994)

### 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

ENCUESTADO	SATISFACCIÓN LABORAL																										
	Significación de la tarea								Condiciones de trabajo									Reconocimiento personal y/o social					Beneficios económicos				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
E1	5	1	5	2	4	1	4	4	4	3	4	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4
E2	1	2	3	4	1	5	1	2	3	3	4	2	3	1	5	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	1	4
E3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	1	3
E4	1	4	2	2	3	3	4	5	5	2	5	4	1	4	3	3	2	3	2	2	5	5	2	2	5	1	5
E5	2	3	1	3	4	5	3	3	3	4	3	1	2	2	3	5	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	5
E6	4	2	5	3	2	2	4	1	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	2	5	5	1	2	5	2	5
E7	5	2	1	4	4	4	4	2	5	3	4	1	4	4	1	2	2	3	2	5	1	2	2	2	5	1	4
E8	2	3	2	2	2	5	4	1	4	3	2	2	5	3	4	2	5	3	1	1	1	1	1	1	2	1	4
E9	2	3	3	4	5	5	3	2	2	3	2	5	3	3	3	4	5	3	4	5	1	2	1	1	4	1	1
E10	5	5	2	4	2	4	4	3	3	3	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1
E11	4	2	1	4	3	1	5	5	4	4	2	1	5	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1
E12	5	5	5	3	3	5	5	5	2	5	3	1	5	2	5	5	4	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1
E13	4	5	1	4	2	1	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2
E14	4	1	2	3	5	4	5	2	5	4	2	1	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	2	1	5	2	2
E15	2	1	4	1	4	5	3	5	2	3	4	3	4	4	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1
E16	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2
E17	5	3	5	5	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2
E18	3	3	3	2	5	1	2	3	4	2	2	4	2	4	4	5	4	5	2	5	3	3	2	2	4	2	2
E19	3	5	3	2	4	3	2	3	4	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1
E20	4	2	4	3	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
E21	1	3	2	5	4	4	1	4	5	3	4	5	3	1	5	3	4	5	3	4	1	1	1	4	1	1	
E22	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
E23	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2
E24	3	3	3	3	3	5	5	5	4	1	3	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	2	1	5	1	1
E25	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2





E27	1	1	5	3	1	3	1	2	4	1	3	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	2
E28	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E29	3	1	2	3	2	3	5	1	1	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E30	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E31	4	2	3	3	5	3	5	2	5	5	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1
E32	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E33	5	3	4	2	3	1	4	2	1	3	5	2	2	2	2	1	4	1	2	5	4	1
E34	2	5	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	3	2	1	4	4	1	1	5	1	4
E35	1	3	5	1	1	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	3	2
E36	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E37	3	2	1	3	1	5	4	5	5	4	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
E38	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
E39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E40	5	2	2	3	5	2	2	1	4	2	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
E41	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E42	1	5	5	2	1	2	4	3	1	3	4	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
E43	3	1	4	3	1	4	1	1	4	2	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E44	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
E45	5	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E46	5	3	5	3	2	5	1	1	2	4	4	2	3	3	4	3	5	5	4	5	3	2
E47	3	5	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
E48	1	1	4	1	2	1	5	2	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
E49	4	5	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E50	2	2	2	2	3	5	1	4	1	1	1	5	5	3	4	4	3	3	4	2	4	1