



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del
personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del
Altiplano Puno – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Espinoza Coaquira, Erardo (ORCID: 0000-0002-6302-9498)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (ORCID: 0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón a mi querida madre Ana Coaquira Coaquira, pues sin ella no lo había logrado. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleve por el camino del bien.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a toda mi familia agradezco y mis formadores, personas de gran sabiduría se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. A mi asesor Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza y a mis dos juradas Dra. Jannet Timana Palacios y Dra. Karla María Hinostroza La Torre.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo de Estudio	19
3.2. Diseño de Investigación:	19
3.3. Método de Investigación	20
3.4. Identificación de las variables y operacionalización	21
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	24
3.7. Métodos de análisis de la información	26
3.8. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
4.1. Descripción de los resultados	28
4.2. Resultados de la variable percepción de calidad de servicio	28
4.3. Resultados de la variable satisfacción laboral	30
4.4. Resultados de tabla cruzada de la variable percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral	31
4.5. Resultados inferenciales	32
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIA	39
ANEXOS	42
Anexo 01 Matriz de consistencia de investigación	42

Anexo 2 Cuestionario de Percepción SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) 44

Anexo 3 Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL - SPC) 45

Índice de tablas

Tabla 1: La relación entre la primera purificación y la segunda purificación (adoptado de Parasuraman et al., 1985, 23).....	12
Tabla 2:Variable de estudio 1 Percepción de Calidad de servicio.....	21
Tabla 3:Variable de estudio 2 satisfacción laboral	22
Tabla 4 Niveles de percepción de calidad del personal administrativo 1057 de servicio en la universidad Nacional del Altiplano Puno, 2020	28
Tabla 5 Niveles de elementos tangibles del personal administrativo	29
Tabla 6 Niveles de confiabilidad del personal administrativo	29
Tabla 7: Niveles de satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano	30
Tabla 8 Niveles de condiciones física / material del personal administrativo	30
Tabla 9:Tabla cruzada de las variables de percepción de calidad servicio * satisfacción laboral.....	31
Tabla 10: Tabla cruzada de la dimensión de calidad de servicio: elementos tangibles con satisfacción laboral.....	32
Tabla 11: Prueba no paramétrica de correlación según la percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral	33
Tabla 12 Prueba no paramétrica de correlación según la dimensión elemento tangible de percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral.....	34

Índice de figuras

Figura 1: Modelo nórdico (adoptado de Grönroos, 1984).....	9
Figura 2: Modelo SERVQUAL (Grajeda, 2011 adoptado de Parasuraman et al., 1985)	10
Figura 3: Medición de la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL (modificado de Parasuraman et al., 1988)	13

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar el tipo de relación que existe entre percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2020. La investigación se orienta en el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, de tipo básica, con un diseño no experimental y un corte transversal. La población estuvo conformada por 207, de los cuales se obtuvo una muestra no probabilística de 135 personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. La técnica de recolección de datos fue mediante la encuesta, se usaron dos cuestionarios de tipo Likert El modelo SERVQUAL que consto de 22 ítems y la escala SC/SPC que consto de 36 ítems.

Los resultados muestran que para la variable percepción de calidad servicio se encuentra en un nivel regular (56%), luego se encuentra el nivel bueno (27%), posteriormente se encuentra el nivel malo (16%) y solo el 1 % seguido de perciben que la calidad de servicio es muy buena y para la variable satisfacción laboral se encuentran en un nivel buena (48%), luego el nivel regular (41%), posteriormente el nivel muy bueno (9%) y solo el 2% de nivel mala de satisfacción laboral y el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a ,085 y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman donde indica, como el p valor (Sig. =0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa(H1)

Palabras claves: Calidad, servicio, satisfacción, laboral, personal y administrativo.

Abstract

The objective of this research was to determine the type of relationship that exists between quality of service and job satisfaction of administrative personnel law 1057 at the National University of the Altiplano Puno, 2020. The research is oriented on the quantitative approach, descriptive-correlational level, basic type, with a non-experimental design and a cross section. The population consisted of 207, from which a non-probabilistic sample of 135 administrative personnel from the National University of the Altiplano Puno was obtained. The data collection technique was through the survey, two Likert-type questionnaires were used: The SERVQUAL model that consisted of 22 items and the SC / SPC scale that consisted of 36 items.

The results show that for the variable perception of service quality it is at a regular level (56%), then the good level is found (27%), then there is the bad level (16%) and only 1% followed They perceive that the quality of service is very good and for the job satisfaction variable they are at a good level (48%), then the regular level (41%), then the very good level (9%) and only 2% of poor level of job satisfaction and the result of the Spearman correlation coefficient is equal to .085 and according to the results of the Spearman correlation where it indicates, as the p value (Sig. = 0.000) is less than 0.05 then reject the null hypothesis (H0) and accept the alternative hypothesis (H1)

Keywords: Quality, service, satisfaction, labor, personal and administrative.

I. INTRODUCCIÓN

La administración pública es un tema muy relevante en estos tiempos sobre todo por las particularidades que distinguen en términos de evaluación de calidad servicio y satisfacción laboral de acuerdo al desempeño, hacen favorable la implementación de prácticas.

Por otro lado, la calidad servicio educación en las universidades, institutos es de inmensa importancia, especialmente debido al aumento de la competencia entre los institutos de negocios / Universidades. (Gronroos, 1984)

La valoración de la calidad servicio está en un cambio constante, transformación y preocupación de quienes tienen la responsabilidad de guiar los destinos tipos de identidades, universidades, institutos, empresas dentro de los cuales se encuentran las universidades públicas. En nuestro país, se ha tornado en tema central la preocupación de apreciación o percepción de calidad de servicio, todo ello se evidencia con la nueva Ley Universitaria N° 30220, Sabemos que la calidad servicio es muy importante para los estudiantes, docentes, trabajadores administrativos y público en general sirve para la evaluación ante la SUNEDU, es por esta razón se necesitan herramientas que permitan evaluar a la Universidad Nacional del Altiplano para medir la calidad servicio y el nivel de satisfacción de sus usuarios mediante el modelo (SERVQUAL) es un instrumento muy útil para evaluar los sistemas de gestión de calidad que pueden asegurar que los bienes y servicios que se producen cumplan las expectativas de sus usuarios y los procesos que se utilizan para desarrollarlos con los objetivos planteados y sean los más competentes posibles.

En la actualidad, todas las Universidades licenciadas se enfrentan a varios desafíos debido a cambio de situaciones emergentes. Uno de los importantes desafíos para todas las universidades licenciadas es satisfacer a sus usuarios para hacer frente a un entorno en constante cambio y evolución y lograr el éxito y permanecer en competencia. Para agregar la eficiencia, la eficacia, la utilidad y el compromiso laboral de los empleados, las Universidades deben complacer las obligaciones de sus empleados brindándoles buenas condiciones de trabajo.

La educación muestra que hay muchas universidades esto indica que hay competencia entre las universidades privadas para ganar la competencia. Una forma de ganar esta competencia es brindar calidad de servicio para así satisfacer las necesidades de los estudiantes, egresados, administrativos y docentes para obtener uno de los pilares que es la calidad de servicio en la universidad.

Por lo tanto, se necesita una estrategia para entender las necesidades y deseos de los usuarios. Para compensar las fatalidades y aspiraciones de la comunidad, especialmente calidad de servicio, es necesario que las universidades conozcan las fatalidades y aspiraciones de comunidad para calidad de servicio. Las elecciones en universidades no pueden separarse de los elementos de servicio ofrecido y la satisfacción del usuario por los servicios de calidad. Proporcionar servicios, no solo los proveedores de productos enfatizan la importancia del elemento de servicio, sino también la universidad, que es el núcleo de su negocio, el servicio. El servicio es muy dependiente de los servicios prestados a los consumidores en este caso es el usuario. La satisfacción del usuario depende del elemento de servicio proporcionado por la universidad.

La satisfacción laboral según (Sanín, 2014). Toma como postura del trabajador de una institución frente a su contorno de labor que desempeña, también se comprende como una respuesta emotiva que surge al cotejar la efectividad laboral dicha postura se basa en las opiniones y valores del trabajador que desempeña.

Las posturas se definen juntamente por las características presentes del puesto y por las sensaciones que tiene cada uno el trabajador de lo que “deberían ser”. Por lo tanto, existen tres particularidades del trabajador que afectan las sensaciones son: necesidades, valores y caracteres personales. Así mismo, existen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser”, estos son: comparaciones sociales con usuarios, características de usuarios que ya vieron la percepción y grupos de referencia (Calle, 2011).

La evaluación de puestos forma parte del proceso más amplio del sistema de recompensas, que es muy importante. El sistema de recompensas estará

incompleto si no hay una evaluación del trabajo. La evaluación del trabajo proporciona la base para lograr un salario equitativo. Es fundamental como medio para abordar la igualdad de remuneración por trabajo. (Bowen, 2000)

En la teoría de Corina (2015) define que la satisfacción o insatisfacción del trabajador es a través de la relación y de sus actitudes que uno mismo tiene con cada uno de sus empleados frente a uno mismo. En este trabajo de investigación se dice sobre el desarrollo del concepto entrevistando a 200 contadores e ingenieros, quienes opinaron sus experiencias personales de trabajo si son buenas o malas. El resultado de estos informes se demostró la apreciación de logro, adelanto profesional, la responsabilidad y el conocimiento que habían sido recordado principalmente con cada una de las experiencias positivas relacionadas con la tarea. Entonces, la supervisión, el pago, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y políticas de la empresa son señalada principalmente como una causa de experiencias negativas.

En la Universidad Nacional del Altiplano no se escapa a esta problemática, pues se observa que los diferentes personales de las diferentes facultades presentan problemas en cuanto a gestionar la percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057, para que puedan realizar un trabajo eficiente en beneficio de la institución.

En la institución estudiada continua con la problemática en satisfacción laboral del personal administrativo 1057, es por ello que se abordó desde la realidad de la universidad. En lo cual se planteó las siguientes preguntas.

Problema general es: ¿Qué tipo de relación existe entre percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020?, problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio del personal administrativo ley 1057?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057? y ¿Cuál es el nivel de relación de las dimensiones de percepción de calidad servicio con la satisfacción laboral de personal administrativo ley 1057?.

Cabe mencionar que la justificación teórica, se sustenta en los enfoques acerca de percepción de calidad de servicio y con la otra variable satisfacción laboral también sustentada en teóricos cuyos enfoques también servirán para darle una base teórica a los resultados.

Acercas de los objetivos se tiene el objetivo general es: Determinar el tipo de relación que existe entre percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno-2020. Objetivos específicos son: determinar el nivel de percepción de calidad de servicio del personal administrativo ley 1057, determinar el nivel satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 y por último determinar el tipo de relación entre las dimensiones de percepción de calidad de servicio y la satisfacción laboral personal administrativo ley 1057.

En cuando a hipótesis general: existe relación positiva entre percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2020. Como hipótesis secundaria se tiene: Existe una relación positiva entre las dimensiones percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057.

II. MARCO TEÓRICO

Al realizar la búsqueda de estudios previos se halla, Rivera (2019) En su trabajo de investigación : “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, estudio que realizo de enfoque cuantitativo, descriptivo, deductivo, diseño no experimental transversal, poblacion esta conformada de 180 clientes exportadores de Greenandes Ecuador S.A. hizo uso el instrumento de medicion modelo SERVQUAL enfocado en el GAP 5 que consta de 22 preguntas. Llego a las siguientes conclusiones: a) La capacidad y fiabilidad de respuesta son mas relevantes en donde presenta brechas negativas muy altas, las cuales deben ser minimizadas para llegar a eso se debe mejorar los procesos y dar responsabilidades a cada area que tiene contacto con el usuario. b) La seguridad - 0.35, empatia 0.05, para los cuales se establecieron de mejora a fin de minimizar esta insatisfaccion detectetada.

Asimismo en el articulo cientifico Salazar & Cabrera (2016) en sus articulos cientificos de investigacion: “Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atencion al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo -Ecuador”, el estudio que realizo es de tipo descriptivo transversal la poblacion que utilizo son los estudiantes que integran a la Universidad Nacional de Chimborazo 7207 de los cuales se obtuvieron una muestra de 347 estudiantes, se desarrollo mediante un cuestionario que consta de 22 preguntas de la guia SERVQUAL. Llego a las siguientes conclusiones: a) La brecha que existe en medio las percepciones y expectativas, resolviendo asi la calidad servicio en Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador.

Chinchayán (2018) en su tesis: “Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017”, estudio basico, descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transeversal, población utilizo 1042 tomando una muestra de 281 usuarios, hizo uso del instrumento de un cuestionario de actitudes de tipo likert validando mediante juicio de expertos, llega a las siguientes conclusiones: a) el diez por ciento de trámite de duplicados de DNI en sede central de RENIEC son usuarios externos, señalan la calidad servicio es regular, sesenta por ciento es buena la

calidad de servicio y el veinte nueve punto nueve por ciento es muy buena la calidad de servicio.

Mamani et al., (2017) su trabajo de investigación: “La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017”, tipo estudio descriptivo, diseño transversal correlacional, población fue de 3150 estudiantes, 380 docentes y 278 tomando en cuenta más de 10 años de experiencia laboral, al final la muestra fue representada de 285 estudiantes, 35 docentes y 29 administrativos utilizando “muestreo aleatorio estratificado” con afijación proporcional, hizo uso el instrumento de medida de cuestionario la guía SERVQUAL tipo escala Likert. Llega a los siguientes resultados: a) la evidencia del modelo fue alfa de Cronbach 0.709, indica que los instrumentos, atributos son fiables y consistentes para evaluar la calidad de servicio b) nivel de calidad que perciben los estudiantes, docentes, administrativos se encuentra por debajo de los valores de expectativas.

Variable satisfaccion laboral: al realizar la busqueda de estudios previos halla Bendezu, (Bendezu Pacífico, 2020) en su tesis: “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School” San Juan de Lurigancho - Lima, 2019”, tipo de estudio realizado es básica, diseño no experimental con corte transversal, descriptivo correlacional, población de 24 administrativos, utilizó muestreo no probabilístico, hizo uso de escala de satisfacción laboral SL/SPC (Sonia Palma). Llegando los siguientes resultados: a) existe correlación entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral es significativa y obtiene un nivel de .872 con un Rho de Spearman, siendo un nivel de correlación positiva, b) los indicadores cultura organizacional y las normas se relacionan con satisfacción laboral de los empleados, asimismo es significativamente buena la correlación, c) las dimensiones relaciones humanas y trabajo en conjunto se relaciona significativamente en la variable satisfacción laboral.

Asi mismo González, (2020) es su tesis:”Clima laboral, estrés laboral y satisfaccion laboral en docentes universidades privadas en Chimbote, 2019”, tipo enfoque cuantitativo, aplicada, diseño no experimental correlacional transversal,

población de 1300 con una muestra conformada por 300 docentes contratados y nombrados, hizo uso de los siguientes instrumentos: Test de clima laboral CL-RG, Escala de estrés laboral (OIT-OMS), Test de satisfacción laboral (SL-ARG). Llego a los siguientes conclusiones: a) El nivel de clima laboral se aprecia que 64% de los docentes de Universidades Privadas en Chimbote toman en cuenta que el clima laboral es muy favorable, 23% indica que se encuentran en un nivel desfavorable, b) se determinó la relación entre las variables clima laboral y estrés laboral, mediante cálculo correlación Spearman, se obtuvo un valor de ($r_s = 0.250$ y $p < 0.01$), en la cual se evidencia que existe una coherencia directa altamente significativa. Entonces, se aprueba la hipótesis de investigación.

Antes de introducirnos en la calidad del servicio, es necesario comprender algunas definiciones de calidad. Según una definición desarrollada por Haider (2001, p. 8), la calidad es “la totalidad de características y características de un producto o servicio que inciden su capacidad para satisfacer necesidades”. La calidad es determinante en la satisfacción del usuario. Depende si las empresas venden beneficios o servicios al cliente, la evaluación de la calidad será variada según las diferentes dimensiones. Hay dos tipos de calidad que son calidad de servicio y calidad producto. Calidad servicio tiene 5 dimensiones importantes que afectan la percepción de calidad de clientes. Estos son: seguridad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad y confiabilidad Parasuraman et al., (1988, p. 23).

Según Griffith (1995) dice que un gran número de organizaciones están implementando procesos de calidad, o al menos, están probando proyectos y programas que incluyen algunos objetivos de calidad. Es común que estos esfuerzos corporativos se centren en la resolución de problemas, la mejora de la productividad y la garantía de calidad. La calidad es mejor en una empresa para complacer las obligaciones del usuario interno y externo. Calidad era un tema relacionado con las actividades manufactureras, que poco a poco ha ido avanzando de manera significativa en otros sectores de la actividad humana. La calidad es una cadena de características que permanecen estables, así es una calidad mejorada (Guardado, 2003).

La calidad del servicio es un factor crucial para atraer y retener clientes Kotler & Keller (2006, p. 68) porque “la calidad del servicio es una medida de qué tan bien evalúa el nivel de servicio brindado con las expectativas del cliente” Weitz & Wessley (2002, p. 340) Para brindar un buen servicio, una empresa necesita elaborar un servicio de calidad para mejorar las ventajas competitivas. Sensaciones de usuarios sobre la calidad servicio se reflejan el nivel previo satisfacción que han experimentado con los otros servicios. Gagliano & Hathcote (1994, p. 60)

Según una definición de Gronroos (1984), indica que los intangibles son procesos de servicio que se describen como actividades en lugar de productos tangible; entonces se puede decir que se hace más difícil para los clientes la imagen y los deseos que los bienes tangibles. Sin embargo, servicio, junto con los productos, es una parte indispensable que ayuda a la necesidad de los clientes.

También se define que el servicio puede ser una industria, un desempeño, un producto o incluso un proceso según Johns (1999, pp. 958-973).

También hay tres componentes de la calidad de servicio percibida que desarrollaron en su guía nórdica Grönroos en 1984. Esos son: Calidad técnica: esta dimensión se refiere al resultado que el cliente recibirá del servicio, Calidad funcional: es el proceso de colaboración con los proveedores de servicios y usuarios. Calidad funcional se refiere a la evaluación de cada etapa del proceso donde los clientes se encuentran con los servicios, Imagen de la empresa: este componente son las imágenes percibidas por los clientes sobre la empresa que resultan de la calidad técnica y funcional. Como consecuencia, las imágenes percibidas conducirán a la percepción percibida sobre los servicios de la empresa.

En resumen, en primer lugar, calidad de servicio es una dimensión de qué también las expectativas de los clientes satisfacen sus sensaciones. Cuanto mayor es la percepción de calidad de los clientes, menos tolerantes son con las deficiencias. Además, estos clientes también consideran que los atributos del servicio (heterogeneidad, inseparabilidad) son fundamentales. En segundo lugar, los resultados finales no deciden la calidad total del servicio; también depende del

proceso de prestación de servicios. Finalmente, los resultados y los procesos son los criterios para que el cliente evalúe la calidad del servicio Douglas & Connor (2003, pp. 165-166).

Según el contexto, todos los clientes tienen sus diferentes percepciones sobre sus expectativas. Con el fin de satisfacción, las expectativas son los resultados anticipados que probablemente sucedan en el proceso de compra. De otra manera, en definiciones de calidad servicio, la expectativa enfatizará más obligaciones y aspiraciones de usuarios. Los clientes esperan los proveedores de servicios ofrezcan todo lo que requieren en lugar de ofrecer lo que los proveedores tendrían. (Parasuraman et al., 1988, p. 17)

La relación entre el servicio esperado, el servicio percibido y satisfacción del cliente

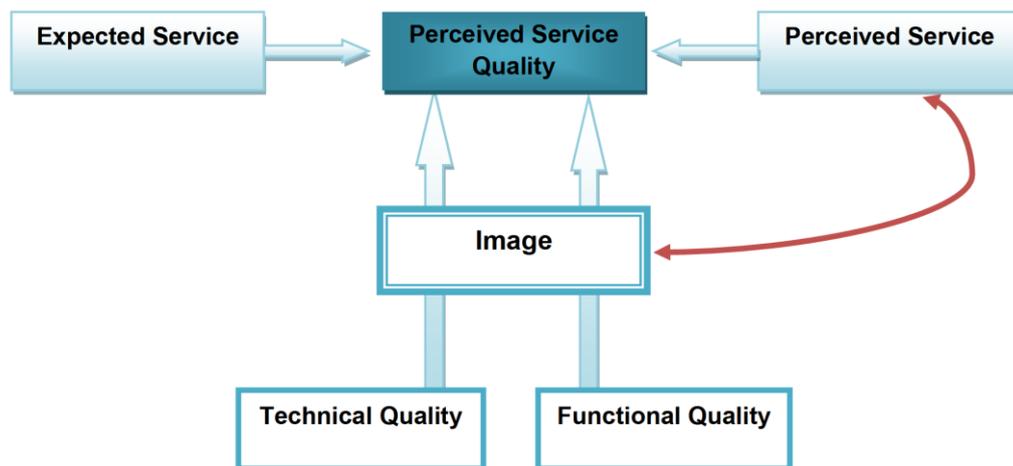


Figura 1: Modelo nórdico (adoptado de Grönroos, 1984)

Desarrollado por Grönroos(1984), el modelo nórdico presentado en la Figura 1 establece que cuando las expectativas de los usuarios cumplen con el servicio percibido, creará la calidad percibida del servicio. El alto o bajo escala de calidad del servicio depende de discrepancia entre servicio esperado y percibido. Servicio percibido proviene con la evaluación de dos factores que incluyen el resultado de servicio (calidad técnica) y el proceso de servicio (calidad funcional), SERVQUAL-Guía Conceptual de Calidad de Servicio. Además, siempre se necesita una herramienta adecuada para evaluar sistemáticamente la calidad del

servicio; por tanto, este es un tema recurrente que es realizado periódicamente por muchos investigadores y se han desarrollado muchos modelos, así como hipótesis. Aparte del mencionado “modelo de calidad de servicio percibida” de Grönroos. En esta parte, presentaré otro modelo de calidad de servicio-modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithamal & Berry (1985), desarrollaron una teoría llamada SERVQUAL. Hasta ahora, este modelo ha sido ampliamente aceptado y utilizado a nivel mundial para medir percepción del usuario acerca de calidad servicio en un espectro de industrias de servicios.

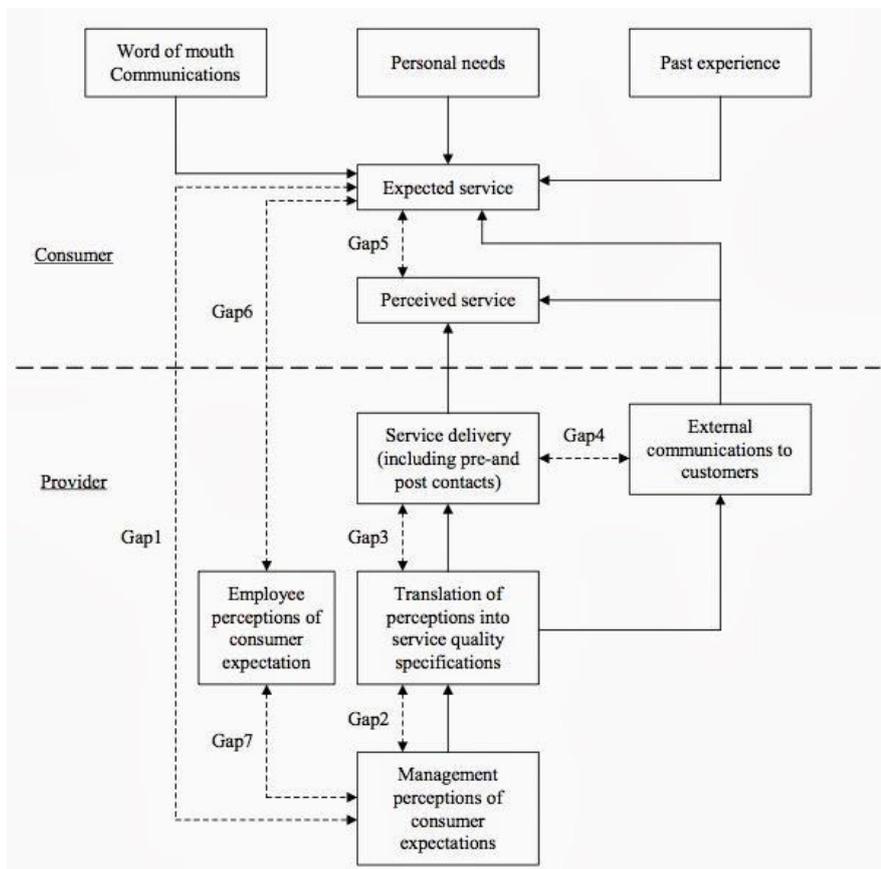


Figura 2: Modelo SERVQUAL (Grajeda, 2011 adoptado de Parasuraman et al., 1985)

Según este modelo, hay 5 lagunas que fueron identificadas por Parasuraman y sus co-investigadores en 1985.

Gap 1: Representa la disparidad entre la comprensión de intereses de clientes sobre la empresa y las ilusiones de clientes reales. Las posibles razones podrían ser la falta de interacción con los clientes. La empresa puede resultar en la fabricación de servicios no deseados para los clientes y esto afecta la sensación de clientes sobre la calidad del servicio. Gap 2: Las empresas pueden captar las expectativas de los clientes, pero no pueden transformar estas expectativas en un servicio adecuado. La escasez de iniciativas o recursos disponibles podría ser la causa de este problema. Gap 3: Significa que la empresa ya ha logrado diseñar los servicios; sin embargo, se encuentra con la falla en brindar un buen servicio a los clientes. Gap 4: Presenta la falta de atención de la empresa en la comunicación con los clientes, lo que significa que la empresa podría no informar los procesos de servicio para que los clientes puedan dar seguimiento o los servicios prestados no se correspondan con lo que se ha presentado a los clientes. Gap 5: final se refiere a la disparidad entre las sensaciones de los clientes y el servicio percibido, ya que la evaluación general del servicio de usuarios no cumple con sus expectativas.

Inicialmente, el modelo SERVQUAL tenía 97 atributos que fueron identificados por Parasuraman en 1985. Sin embargo, después de someterse a dos purificaciones, 97 atributos de evaluación para la calidad del servicio se simplificaron a 10 dimensiones y 5 dimensiones respectivamente. La purificación inicial se refinó de 97 atributos a 10 dimensiones son: confiabilidad, tangibles, capacidad de respuesta, cortesía, competencia, seguridad, credibilidad, comprensión, comunicación y acceso. En la segunda etapa, estas diez dimensiones se han resumido en 5 dimensiones son: seguridad, capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad, y empatía. (Parasuraman et al., 1985)

Tabla 1:

La relación entre la primera purificación y la segunda purificación (adoptado de Parasuraman et al., 1985, 23)

First Purification		Second Purification
Tangibles	→	Tangibility
Reliability	→	Reliability
Responsiveness	→	Responsiveness
Competence Courtesy Credibility Security	} →	Assurance
Communication Understanding Access	} →	Empathy

Entre sus dimensiones fundamentales se tiene: La confiabilidad representa la capacidad de una empresa que puede brindar los servicios que prometió. Significa que la empresa puede proporcionar los productos que corresponden a su publicidad; su servicio de entrega llega puntualmente y así sucesivamente, por ejemplo. De cinco dimensiones, la confiabilidad se considera la más importante para obtener la sensación de cliente acerca de la calidad servicio. Capacidad de respuesta significa que las empresas pueden responder rápida y voluntariamente a los problemas del cliente, están listas para atender a los clientes y brindar servicios extras. La empatía indica una atención considerada generada problemas del cliente y comprensión de sus deseos. Comprender todas las necesidades específicas de usuarios y su valor ayuda a construir las conexiones entre la empresa y los usuarios. La esencia de la empatía es indicar la importancia de los clientes a través de servicios personalizados y personalizados. La seguridad se demuestra por la manera profesional de los vendedores que es capaz de crear creencias, confianza y seguridad en los clientes. La tangibilidad se refiere a las infraestructuras, uniformes o instalaciones de la empresa. Estos son los alrededores físicos cuando los clientes se encuentran con los servicios.

El modelo SERVQUAL mide la diferencia entre dos aspectos el servicio esperado y percibido (Gap 5). Por tanto, la expectativa de clientes y sensación de clientes sobre la calidad servicio se evaluarán mediante las 5 dimensiones de SERVQUAL

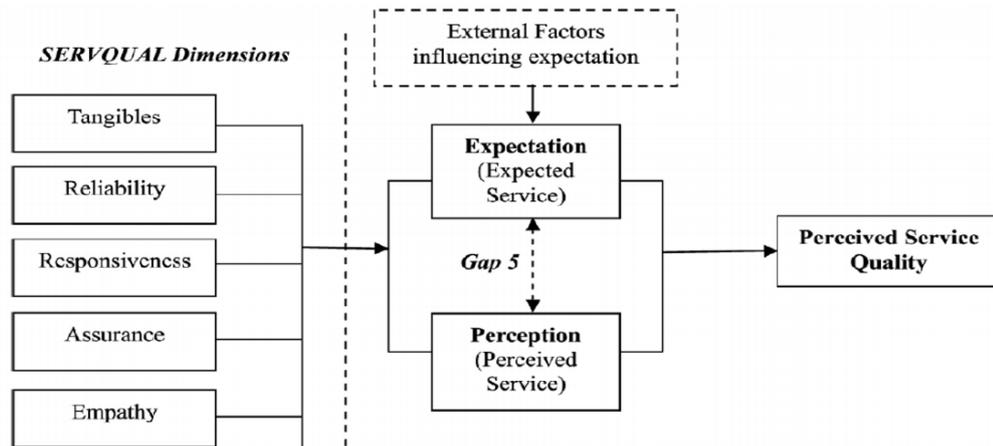


Figura 3: Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad servicio (modificado por Parasuraman et al., 1988)

Al principio, el modelo SERVQUAL había sido probado aplicando 5 dimensiones (confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) para medir calidad por cinco servicios diferentes antes de ser ampliamente difundido. Los resultados fueron positivos ya que hubo bajos niveles de correlación entre las dimensiones, lo que demostró parcialmente la confiabilidad de las dimensiones. Luego, se probó la validez del modelo; los primeros requisitos previos fueron la satisfacción de la fiabilidad y la consistencia interna que había sido probada. Sin embargo, no fueron suficientes para la validez; También se probaron los criterios conceptuales y empíricos. Al principio, el modelo se mostró satisfecho con la minuciosidad del constructo y el dominio escalados, así como con las áreas que representaban los elementos de la escala. Luego, se realizó una encuesta para hacer una comparación entre las puntuaciones de SERVQUAL y la puntuación recibida por los encuestados a las preguntas sobre la calidad del servicio. Los datos empíricos adicionales también revelaron para confirmar la validez de SERVQUAL. (Parasuraman et al., 1988, pp. 24-30)

Marco referencial para Satisfacción laboral: según Clark (1997) confirmó que las mujeres generalmente reportan una mayor satisfacción laboral que los hombres. Sin embargo, su análisis también sugirió que el nivel superior general es sólo temporal, causado por las menores expectativas de las mujeres sobre su trabajo (mujeres que eran más jóvenes, con educación superior, en puestos gerenciales, en lugares dominados por hombres lugares de trabajo, o cuya madre tenía un trabajo profesional no estaban más satisfechos que los hombres).

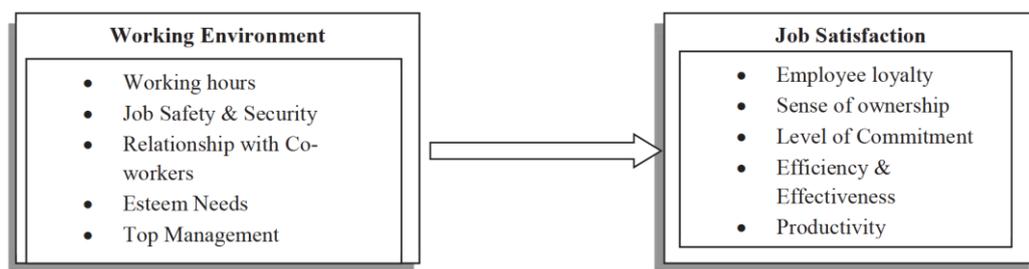
Clark (1997) sustenta que, cuando se les asigna o destina un trabajo a los empleados puede ser por diferentes razones: no están conforme con los trabajos asignados, no están seguros con sus deberes de los factores asignados, las condiciones de labor no son seguras, los compañeros de su entorno no colaboran, el evaluador no les está respetando y están no considerado en desarrollo de toma de decisiones; resultando en que sientan excluidos de la organización. También se destacó que, en los tiempos presentes, las organizaciones no pueden permitirse tener empleados no satisfechos, ya que no se desempeñarán a la altura de los estándares o expectativas de su evaluador, serán despedidos, lo que resultará en que las empresas asuman valores adicionales para la contratación de nuevo personal administrativo o trabajador. Entones, es beneficioso para las organizaciones para brindar un trabajo flexible a los trabajadores administrativos en donde sus opiniones son valoradas o respetadas y que son parte de la institución. La moral de los trabajadores administrativos debe ser alta, ya que reflejará en su propio desempeño porque con la moral baja, harán menos esfuerzos para mejorar.

Bakotić & Babic, (2013). Encontró que para los trabajadores que trabajan en condiciones de trabajo difíciles, la condición de labor es un factor importante para la complacencia laboral, por lo que los trabajadores en condiciones de trabajo difíciles están insatisfechos a través de este factor. Para mejorar la satisfacción de los empleados que trabajan en condiciones laborales difíciles, es necesario que la dirección mejore las condiciones laborales. Esto los hará igualmente satisfechos con aquellos que trabajan en condiciones normales de trabajo y, a cambio, el rendimiento general aumentará.

La fuerza de estos factores relacionados con el trabajo también depende del país. Oishi et al (1999) sugieren que las personas de países pobres pueden valorar la paga y los beneficios como aspectos más importantes para la satisfacción laboral, sin embargo, las personas en las naciones ricas. Puede valorar el autodesarrollo (significado de trabajar) como un aspecto más importante. para la satisfacción laboral. Esto implica que los cambios relacionados con el trabajo (por ejemplo, cambio de salario, menor seguridad laboral) tendrá diferentes efectos en la satisfacción laboral en diferentes países

Su teoría Herzberg (1968) menciona los siguientes factores: factores extrínsecos: Al respecto de los colaboradores que la insatisfacción estaría relacionada por los siguientes factores: sueldo y beneficio, ambiente de trabajo o físico, política de la empresa y su organización, relaciones interpersonales y gerencia de empresa y control. También el autor encomienda que la satisfacción buena tenga fundamento en sus participantes, no siempre con el aumento de salario, no tener mejor puesto, hacer estrategias para incentivar al personal para que haya un comportamiento optimo, el esfuerzo y rendimiento es reconocido, los jefes inmediatos tienen que tener una correcta comunicación con sus trabajadores para así mostrarle sus experiencias de satisfacción e insatisfacción con el objetivo de elaborar herramientas que evalúan la insatisfacción. Por otro lado, la satisfacción tiene conexión con los que tienen compañeros de acuerdo al cargo que desempeñan en su trabajo y de cómo lo ejecutan en cada labor que desempeñan. Se puede decir este aspecto está involucrado dentro de los sentimientos conectados con aumento profesional, oportunidades de desarrollo que le brinda la empresa, de lo que hace el personal y como realiza su trabajo. Esto indica que estas oportunidades al personal, estaría muy interesado en desarrollar más sus conocimientos y nuevas actividades al respecto de tema que está desarrollando o laborando y así también logrando sus posibles objetivos que se planteó en su vida profesional sólo en puestos con características equivalentes, al no presentar oportunidades de mejora, se tendría el abandono de satisfacción dentro de la organización ya que se sentirá y no podrán conseguir los objetivos y metas dentro de las organizaciones que se han planteado.

Chandrasekar (2011) argumenta que toda una organización debe tener en cuenta en prestar atención sus necesidades de los empleados para así poder crear un entorno de trabajo que optimice la capacidad de los empleados para ser más fructíferos a fin de agrandar las competencias dentro de la organización. También mencionó que las relaciones de persona a persona están desempeñando un papel muy importante en la satisfacción laboral general que el dinero, mientras las habilidades de gestión, el tiempo y la energía son necesarios para restablecer el desempeño general de la organización en la era actual. El modelo conceptual probado en este trabajo se presenta en la siguiente fig.



Dimensiones de satisfacción laboral: Beneficios Laborales y/o Remunerativos.

Hacen referencia a el rango de satisfacción en conexión al pago ahorrativo en relaciona la tarea que se realiza, y al rango de satisfacción con respecto a beneficios sociales. Urquijo & Bonilla, (2008, p. 19). La remuneración la define como no monetario intercambio por su tiempo, esfuerzo, talento y resultados que obtuvo dentro del trabajo y también indica que es el entorno monetario. Se coincide con la explicación de los escritores ya que la gratificación la definen como un pago monetario por el tiempo y desarrollo de actividades que se efectúa adentro de una organización.

Condición de Trabajo

Según Castro y Paz (2007) declara que todo empleado se halla dentro de un cargo en la organización con condiciones de trabajo con las circunstancias físicas. (p.121). En la Institución Educativa en estudio lo más importante es la condición de trabajo, de esto depende la satisfacción y seguridad de los

trabajadores de una institución educativa. Según Pérez y Merino (2010) La calidad, la limpieza de la infraestructura y la seguridad, entre otros elementos que inciden en el bienestar y salud del trabajador todos se definen como condición de trabajo.

Desarrollo Profesional

Castro y Paz (2007) define que la educación amplia a desplegar y corregir al hombre, para su conocimiento profesional en definitiva carrera en la empresa o para que sea más eficaz y productivo en su compromiso que se les asigna (p.140).

Una institución educativa ayuda el progreso profesional ya que los trabajadores puedan desenvolver nuevas capacidades y de esa manera poder ascender a plazas en las cuales pueda poner en práctica lo asimilado, con la definición de los autores pues el desarrollo profesional de los trabajadores se da gracias a una amplia educación con finalidad de mejorar su esfuerzo.

Opciones que el trabajador posee al ejecutar sus actividades y sentirlas como significativas para su autorrealización. Desempeño de Tareas: percepción de valor con respecto a las tareas laborales cotidianas.

Relación con la Autoridad

Forma en como el colaborador se siente con respecto al líder y las actividades laborales.

Relaciones Sociales

El grado de bienestar y satisfacción acerca de las relaciones dentro del trabajo.

El Consejo de Personal Administrativo (ASC) apoya la misión de Bowling Green State University a través de su estructura y representación de miembros del personal administrativo. Desde su creación en 1982, el propósito de ASC ha sido promover el bienestar general de los miembros del personal administrativo;

buscar oportunidades de desarrollo profesional; mantener la comunicación entre los miembros del personal y revisar, iniciar y hacer recomendaciones sobre políticas institucionales. Los puestos de liderazgo de ASC consisten en: presidente o copresidente; presidente electo o copresidente electo, secretario, tesorero y varios representantes de división. Todas las elecciones se realizan mediante un proceso de votación que involucra a todos los miembros del personal administrativo. El Consejo se reúne mensualmente y todos los miembros del personal administrativo pueden asistir.

Los principios por los que operan del personal administrativo incluyen, los siguientes: Brindar consultas imparciales y confidenciales a los miembros del personal administrativo sobre problemas en el lugar de trabajo, permanecer independiente, neutral e imparcial y ejercer su buen juicio, Si es necesario, realice una investigación informal para comprender mejor un problema desde todas las perspectivas.

Los RRHH mantiene un archivo personal de cada miembro del personal administrativo. Puede revisar su archivo personal, con la excepción de las cartas de referencia confidenciales, comunicándose con la oficina para programar una cita. La información incluida en el archivo incluirá, entre otros, lo siguiente: historial de empleo, todas las transacciones de personal / pago, evaluaciones de desempeño, formularios de solicitud y otros materiales esenciales para su registro de trabajo.

Según la Ley 1057 (2008) indica que todo contrato administrativo 1057 de servicio forma una modalidad ajustada del derecho administrativo y privativa del estado Peruano. Se regula según la ley 1057, no se encuentra sujeto a la ley de base de la carrera administrativa, tampoco al regimen laboral de actividades privadas ni tampoco a otras normas que regulan carreras administrativas específicos. Personal administrativo son los que dan soporte a las organizaciones. Por ejemplo puede incluir administración general de la oficina, hablar con clientes contestar teléfonos, ayudar a un empleador, trabajo de oficina (incluido el mantenimiento de registros e ingresar datos) o una variedad de otras tareas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Estudio

El tipo de estudio es descriptivo, está encaminada a relacionar entre variables percepción de calidad servicio y satisfacción laboral de personal administrativo ley 1057 en la Universidad con el objetivo de relacionar con las variables indicadas.

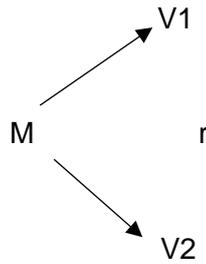
Es básica situada a la indagación de nuevas ideas sin una meta práctica específica y cercano. Busca principios y leyes científicas, alcanzando planificar una teoría científica. Llamado también investigación científica básica". (Sánchez et al., 2018, p. 79).

Investigación descriptiva es uno de los modelos o instrucciones investigativos más conocidos y empleados por los aprendices en la actividad investigativa. En los estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos característicos de un objeto de estudio: diseñan productos, modelos, guías, etc. Por otro lado, menciona la investigación descriptiva de nivel básico tolera especialmente en métodos como: encuesta, entrevista y revisión documental. (Bernal, 2010, p. 160)

3.2. Diseño de Investigación:

Investigación es diseño no experimental la subdivisión es diseños transversales debido a que nos permite observar y recoger la información como las encuestas de las variables estudiadas en un momento dado con el propósito de identificar las variables.

Diseño de investigación corresponde a la de una investigación descriptiva correlacional, pues determina la influencia o relación existente que pueda existir entre las variables establecidas, cuyo diagrama es el que se muestra a continuación: (Sánchez et al., 2018, p. 51)



Lo cual:

M: Señala el estudio de personal administrativo 1057

Ox: Percepción Calidad de servicio

Oy: Satisfacción laboral

r: Correlación entre la percepción de calidad servicio y satisfacción laboral de personal administrativo 1057

3.3. Método de Investigación

La metodología que se aplicó es enfoque cuantitativo con el objetivo de reconocer las respuestas en una estructura numérica y porcentual. Con la mensuración de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema planteado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables definidas de forma deductiva. Este método tiende a normalizar, generalizar respuestas. (Bernal, 2010, p. 161).

Enfoque cuantitativo es secuencial y probatoria que define un conjunto de procesos. Cada fase a la siguiente y no podemos “brincar” o evitar pasos. De preguntas se determinan hipótesis y establecen variables; se diseña un plan para probarlas; cuantifican las variables en un establecido contexto; se analizan las cuantificaciones empleando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernandez et al., 2014).

3.4. Identificación de las variables y operacionalización

- **Variable de estudio 1**

Percepción de calidad servicio del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno

- **Variable de estudio 2**

Satisfacción laboral de personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Operacionalización de variables

Tabla 2:

Variable de estudio 1 Percepción de Calidad de servicio

VARIABLE	CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	Calidad no se trata de una adecuación, sino una conformidad con lo requerido, Crosby estableció que el estándar del desempeño es de cero defectos, y la única manera de conseguirlo es mediante un sistema de prevención y no de la evaluación posterior. (Crosby, 1979)	Tangible: Los tangibles involucran a los representantes de las empresas, las instalaciones físicas, los materiales y equipos, así como los materiales de comunicación, condiciones físicas ambientales (Fitzsimmons, 2001)	Equipos
		Confiability: Depende del manejo de los problemas de servicio al cliente, realiza los servicios correctamente la primera vez; ofrece servicios a tiempo, y mantiene un historial libre de errores. (Parasuraman et al., 1988)	Servicio
		Capacidad de respuesta Define como la velocidad y puntualidad de la prestación de servicios. Para responder con prontitud a las solicitudes de servicio al cliente y esperar un tiempo breve y en cola. (Johnston, 1997)	Disponibilidad
		Seguridad Se garantiza la seguridad cuando el servicio se vuelve seguro y la información del cliente recibe protección (Parasuraman et al., 2005)	Seguridad
		Empatía Definió la empatía como una atención solidaria e individual que la firma brinda a sus clientes. (Parasuraman et al. 1985)	Necesidades

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3:

Variable de estudio 2 satisfacción laboral

Variable	Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	El término de satisfacción laboral se define de varias formas. Clásicamente, la satisfacción laboral se conoce como "... orientaciones afectivas de los individuos hacia los roles laborales que ocupan actualmente (Vroom, 1964)	Condiciones físicas y/o materiales	
		La evidencia empírica ha demostrado que la influencia del material condiciones de insatisfacción laboral es mínima levantándose sólo en los casos en que estas son especialmente malas o buenas (Vallejo, 2001)	Ambiente Físico labora
		Beneficios laborales y/o remunerativa	
		La compensación directa tiene que ver con salario y / o salario mientras que la compensación indirecta son los beneficios (Cascio, 2003)	Beneficios sociales
		Políticas administrativas	
		Aunque criticadas hoy a la luz de sus fracasos, estas políticas, junto con renovación democrática, son un punto de inflexión en la gestión pública en países (Coussy, 2006)	Normas institucionales
		Relaciones sociales	
		La interacción frecuente con otros, las amistades en la oficina y el apoyo emocional fueron fuertes predictores de la satisfacción laboral. (Morgeson, 2007)	Interacción con miembros de la organización
		Desarrollo personal	
		Motivación para el éxito en cualquier ámbito de la vida, es un tema ampliamente conocido y difundido de la misma manera, si consideramos que comportarse con una actitud u otra dependiendo de las ambiciones de éxito	Autorrealización
		Desempeño de tarea	
		Representa aquellas cosas que normalmente se encuentran en una descripción de trabajo e involucran la transformación de materiales en bienes y servicios (Motowidlo 1993)	Valoración de las tareas asignadas
		Relación con la autoridad	
		A la autoridad de línea en ocasiones se le llama autoridad operativa directa.	Apreciación valorativa de los jefes

Fuente: Elaboración propia

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

En terminología de investigación, la población son todos los elementos que se puede explicar como un conjunto integral de empresas, universidades, organizaciones, etc., que tienen el interés de un investigador de características comunes. (Bernal, 2010, p. 160). Por lo tanto, la población finita estuvo conformado por 207 personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2020.

Muestra

Una investigación de muestra es el proceso de aprender sobre la población en función de una muestra que extraes de ella. En esta técnica, en lugar de usar todos los elementos de un universo, solo usa una parte del universo para estudiar. Además, extrae conclusiones basadas en la muestra para todo el universo. Veamos los objetivos, los fundamentos, los méritos y los deméritos de una investigación de muestra.” (Bernal, 2010, p. 161), muestra probabilística: 135 personales administrativos en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Muestreo:

Según Bernal (2010, p. 162), En términos de investigación, una muestra es un grupo de personas, objetos o elementos que se toman de una población más grande la población con una muestra representativa y así podamos asegurar o sistematizar los hallazgos de la muestra de investigación a la población en su conjunto. El muestreo probabilístico implica una selección aleatoria, lo que le permite hacer inferencias estadísticas sobre todo el grupo.

Según Murray y Larry (2009, p. 280), con el objetivo de establecer esta muestra, se debe utilizar la siguiente fórmula para poblaciones finitas, la cual fue usada en el presente estudio:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

En la cual:

Z = Puntaje Z semejante al nivel de confianza deferido (para 95%-de confianza z=1.96)

N: Total de partes de la población en estudio (N=207)

P = Probabilidad de acierto 0.5 (Noblecilla, 2020)

Q = Probabilidad de fracasos (1 - 0.5=0.5)

E²: Error permitido (E=.5%)

n: tamaño de muestra a ser estudiada

Reemplazando los datos se halló el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 207}{0.05^2(207 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 135$$

La muestra fue de 135 personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos,

Técnicas

Según Hernandez et al., (2014, p. 210) especifica los sistemas de exploración se caracterizan por diversos modos, técnicas y métodos que utilizan el análisis para adquirir información.

Según el autor Naresh (2011). Indica es un método que contiene un interrogatorio bien ordenado o prediseñadas les facilita a los usuarios o interrogatorios para obtener una información específica.

La investigación descriptiva se desarrolla con las técnicas de encuestas para precisar o identificar a priori las cuestiones a realizar. La muestra representativa de personas seleccionadas de una población para especificar las refutaciones y comprobar el método empleado para almacenar la información que se haya logrado (Trespalacios, Vázquez y Bello).

En la Universidad Nacional del Altiplano se aplicó al personal administrativo 1057 mediante una técnica encuesta que consta de un conjunto de preguntas bien estructuradas y definidas.

Instrumentos

Proporcionan detalles sobre la validación y utilización de instrumentos de investigación. Los registros indican qué estudios han utilizado un instrumento de investigación específico e incluyen el propósito / variable medida, la población de la muestra, la metodología, otros instrumentos, ítems y preguntas, dónde se mencionó el estudio original y cómo obtener el instrumento de investigación real. (Casas, 2003:528).

Los instrumentos de exploración se caracterizan como activos físicos, que se utilizaran en la acumulación de información y se emplearon los siguientes: variable percepción de calidad servicio se aplicó el modelo SERVQUAL y escala SL/SPC test de satisfacción laboral.

Confiabilidad

En lo relacionado de los instrumentos de confiabilidad, se empleó estadístico Alpha de Cronbach, teniendo los valores: 0.778 para variable "Calidad de Servicio" y 0.884 para variable "satisfacción laboral"; puesto que ambos valores son superiores a 0.80, indica que los instrumentos presentan una confiabilidad adecuada para ser usados en la investigación.

3.7. Métodos de análisis de la información

Procedimiento empleado para estudios de la indagación consistió recabar información sistemáticamente y de manera virtual la información que cada personal administrativo forman parte de la muestra consignada a los cuestionarios aplicados tanto la variable calidad servicio y satisfacción laboral

Método de análisis

Se hizo uso la estadística descriptiva, con la ayuda de figuras y tablas de frecuencias, que estarán editadas de acuerdo al estilo APA (2020) séptima edición. Asimismo, se hizo uso la estadística inferencial para contratación de hipótesis por intermedio de prueba no paramétrica coeficiente de correlación Rho de Spearman. El procesamiento de información fue por medio de Excel, Software Estadístico IBM SPSS STATISTICS Versión 26 española.

Tratamiento de información

Toda la información fue obtenida con el cuestionario SERVQUAL, SL/SPC, finalmente se procesó con el fin de conseguir resultados finales y conclusiones.

Recopilación de datos

Las preguntas bien pulidas se procedieron la sistematización de las preguntas para cada variable para así facilitar el tratamiento con el software informático (Tayor y Bogdan, 1987)

Análisis de las preguntas

Para análisis de las preguntas contiene siguientes etapas: a) Sistematizar toda la indagación, b) Asociar fichas cuantitativos en frecuencias y porcentajes, c) Desarrollar tablas para sintetizar la información, d) Elabora la enunciación de categorías absolutas significativas que constituyen las variables, e) Proceder un estudio descriptivo calculando distintos indicadores,

acompañando de saberes estadísticos inferenciales, f) Explicar los datos en el argumento en que fueron acopiados, g) Conseguir conclusiones.

3.8. Aspectos éticos

La investigación se realizará teniendo en cuenta como base criterios éticos, ya que se considera muy importante tenerlos en cuenta sobre todo cuando se va interactuar con personal administrativo. Los principios éticos en el presente trabajo es aplicar los instrumentos ya validados como el SERVQUAL y SL-SPC.

Además, el presente trabajo de investigación se utilizará párrafos mencionando al autor o autores asumiendo en consideración las reglas APA (2020), por resultante y efectuando con el deber ético, para meditar todas las citas en las referencias.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

En seguida, se muestran los resultados correspondientes al cumplimiento de objetivo principal, objetivos específicos e hipótesis principal planteado, específico para el estudio. El estudio de datos se aplicó con las técnicas de estadística descriptiva e inferencial; desviación estándar, media y adecuación de Spearman. El tratamiento de datos efectuado a través de software, Excel, para preparación base de datos y para tratamiento estadístico prueba de hipótesis software SPPSS 26 y la encuesta realizada al personal administrativo 1057.

4.2. Resultados de la variable percepción de calidad de servicio

4.2.1. Percepción de calidad del personal administrativo

Tabla 4

Niveles de percepción de calidad del personal administrativo 1057 de servicio en la universidad Nacional del Altiplano Puno, 2020

Niveles	Calidad de Servicio	%
MALO	21	16%
REGULAR	76	56%
BUENO	37	27%
MUY BUENO	1	1%
TOTAL	135	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 4 señala los niveles percepción de calidad de servicio del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del altiplano Puno lo cual indica que la mayoría del personal administrativo 1057 percibe que calidad servicio se localiza un nivel regular (56%), luego se encuentra el nivel bueno (27%), posteriormente se encuentra el nivel malo (16%) y solo el 1 % muy buena en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

4.2.2. Elementos tangibles del personal administrativo

Tabla 5

Niveles de elementos tangibles del personal administrativo

NIVELES	ELEMENTOS TANGIBLES	%
BUENA	58	43%
MALO	23	17%
MUY BUENA	7	5%
REGULAR	47	35%
TOTAL	135	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5 señala niveles de elementos tangibles del personal administrativo en la Universidad Nacional del altiplano Puno, indican que la mayoría del personal administrativo 1057 percibe que los elementos tangibles se localizan en un nivel buena (43%), luego se encuentra el nivel regular (35%), posteriormente se encuentra el nivel malo (17%) y solo el 5 % muy buena en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

4.2.3. Confiabilidad del personal administrativo

Tabla 6

Niveles de confiabilidad del personal administrativo

NIVELES	CONFIABILIDAD	%
BUENA	37	27%
MALA	37	27%
MUY BUENA	4	3%
REGULAR	57	42%
TOTAL	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 indica que los niveles de confiabilidad del personal administrativo en la Universidad Nacional del altiplano Puno, indican que la mayoría del personal administrativo 1057 percibe que la confiabilidad se localiza en un nivel regular (42%), luego se encuentra el nivel buena y mala

(27%), y solo el 3 % muy buena en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

4.3. Resultados de la variable satisfacción laboral

4.3.1. Satisfacción laboral del personal Administrativo

Tabla 7:

Niveles de satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano

Niveles	Satisfacción Laboral	%
BUENA	65	48%
MALA	3	2%
MUY BUENA	12	9%
REGULAR	55	41%
TOTAL	135	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 señala niveles de satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del altiplano, indican la mayoría del personal administrativo 1057 se encuentran en un nivel buena (48%), luego el nivel regular (41%), posteriormente el nivel muy bueno (9%) y solo el 2% de nivel mala de satisfacción laboral de la universidad Nacional del Altiplano Puno.

4.3.2. Condiciones físicas / material del personal administrativo

Tabla 8

Niveles de condiciones física / material del personal administrativo

NIVELES	CONDICIONES FISICAS / MATERIALES	%
BUENA	43	32%
MALO	20	15%
MUY BUENO	14	10%
REGULAR	58	43%
TOTAL	135	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 señala los niveles de condiciones físicas del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del altiplano lo cual indica que mayoría del personal administrativo 1057 se encuentran en un nivel regular (43%), luego el nivel bueno (32%), posteriormente el nivel malo (15%) y solo el 10% de nivel muy buena de condiciones físicas / material de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

4.4. Resultados de tabla cruzada de la variable percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral

4.4.1. Percepción de calidad de servicio y satisfacción del personal administrativo

Tabla 9:

*Tabla cruzada de las variables de percepción de calidad servicio * satisfacción laboral*

CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN LABORAL								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
MUY BUENA	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
BUENA	5	4%	17	13%	12	9%	3	2%	37	27%
REGULAR	3	2%	39	29%	34	25%	0	0%	76	56%
MALA	3	2%	9	7%	9	7%	0	0%	21	16%
TOTAL	12	9%	65	48%	55	41%	3	2%	135	100%

Fuente: elaboración propia

La tabla 6 señala que el 28 % del personal administrativo 1057 indican un nivel regular de percepción calidad servicio y un nivel bueno satisfacción laboral y solo 25 % del personal administrativo 1057 presentan un nivel regular de percepción de calidad de servicio y un nivel regular de satisfacción laboral.

4.4.2. Dimensión de la calidad de servicio: elementos tangibles con satisfacción laboral del personal administrativo.

Tabla 10:

Tabla cruzada de la dimensión de calidad de servicio: elementos tangibles con satisfacción laboral

ELEMENTOS TAGIBLES	SATISFACCIÓN LABORAL								TOTAL	
	BUENA		MALA		MUY BUENA		REGULAR		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
BUENA	24	18%	2	1%	7	5%	25	19%	58	43%
MALA	14	10%	1	1%	2	1%	6	4%	23	17%
MUY BUENA	3	2%	0	0%	1	1%	3	2%	7	5%
REGULAR	24	18%	0	0%	2	1%	21	16%	47	35%
TOTAL	65	48%	3	2%	12	9%	55	41%	135	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7 muestra que el 19 % del personal administrativo indican un nivel bueno de la dimensión elemento tangible de la variable calidad de servicio y un nivel regular de satisfacción laboral y solo 18 % indican un nivel bueno de la dimensión elemento tangible de la variable calidad de servicio y un nivel bueno de satisfacción laboral en la universidad nacional del altiplano Puno.

4.5. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0: No existe relación positiva entre calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno -2020 y con la **H1:** Existe relación positiva entre percepción de calidad servicio y satisfacción laboral de personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno -2020. Teniendo encuentra la regla de decisión: si el valor $p \geq .05$

Tabla 11:

Prueba no paramétrica de correlación según la percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral

			Calidad Servicio	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.085
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	135	135
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0.085	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
	N	135	135	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: al analizar las conclusiones de la relación entre ambas variables se encontró la solución de correlación de Spearman es igual a ,085 los que de acuerdo a la tabla de interpretación de variación entre -1.00 a +1.00, por lo que se fija que existe una correlación positiva media de la variable independiente percepción de calidad servicio sobre la variable satisfacción laboral y de acuerdo a los efectos de la correlación de Spearman donde indica, como el p valor (Sig. =0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y el otro por lógica se acepta la hipótesis alterna

Hipótesis específico 1

H0: Una relación positiva no existe entre las dimensiones calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 y con la **H1:** Existe una correlación indicadora entre las dimensiones calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057.

Tabla 12

Prueba no paramétrica de correlación según la dimensión elemento tangible de percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral

			Elementos Tangible	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	0.038
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	135	135
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0.038	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	135	135

Fuente: elaboración propia

Interpretación: al analizar las conclusiones de la relación entre la dimensión elemento tangible y satisfacción laboral ambas se encontró la solución de correlación de Spearman es, .038 los que de acuerdo a la tabla de variación de entre -1.00 a +1.00, por lo que se decreta que existe una correlación positiva media de la variable independiente percepción de calidad de servicio sobre la variable satisfacción laboral y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman donde indica, como el p valor (Sig. =0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la relación entre percepción de calidad servicio y satisfacción laboral en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020 se puede encontrar que el valor (p calculado = 0.00085) < (0.05) a través de prueba no paramétrica de Spearman lo que nos da entender que existe una relación entre ambas variables. Esto quiere decir que la percepción de calidad servicio y satisfacción laboral que se relacionan

El análisis descriptivo de percepción de calidad de servicio la mayoría de personal administrativo 1057 Universidad Nacional del Altiplano Puno percibe que calidad de servicio se encuentra en un nivel regular (56%), luego se encuentra el nivel bueno (27%), posteriormente se encuentra el nivel malo (16%) y solo el 1 % seguido de perciben que la calidad de servicio es muy buena en la Universidad Nacional del Altiplano

Lee, (2017) en su artículo científico: Influyen en los factores de satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación: Se avanza un modelo de satisfacción laboral de siete factores, incluido uno factor de alto orden (satisfacción laboral) y seis factores de primer orden (salario y bienestar, trabajo en sí, comportamiento del líder, personal crecimiento, relaciones interpersonales y competencia laboral). Satisfacción laboral, que es un factor de orden superior, consta de 6 dimensiones: salario y bienestar, trabajo en sí, comportamiento del líder, crecimiento personal, relaciones interpersonales y competencia laboral.

Pedraza, (2014) “Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicasco en el sector salud”. Valoración de la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios, la misma se categorizó en un servicio regular, presentando en las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta los valores más bajos. De hecho, el 52,7% de los usuarios señala que si tuvieran la oportunidad (recursos) de elegir dónde atenderse, acudirían al sector privado para cuidar sus padecimientos de salud y el área que más recomiendan mejorar es la de urgencias

Esta investigación se refuerza con la investigación realizada por Sánchez (2014) que concluyó “que la gerencia estratégica y la gestión del talento humano en la organizaciones educativas, se relacionan entre ambas variables donde existe una correlación alta y significativamente en estadística entre las dos variables, es decir que medida que aumenta los valores de la variable gerencia estratégica aumenta de forma positiva la variable gestión del talento humano obteniendo un resultado de coeficiente de correlación Spearman de 0.845 a un nivel de significancia de 0.001, nos indica que tiene una correlación alta y significativamente en estadística entre ambas variables de gerencia estratégica y gestión del talento humano

Liu, (2019) El 29,1% de los RHW en el oeste de China tenían intenciones de rotación. Los RHW estaban ligeramente satisfechos ($3,20 \pm 0,55$) y moderadamente estresado ($3,22 \pm 0,66$) con su trabajo. Se concluye que Las intenciones de rotación de los RHW se asociaron significativamente con la satisfacción laboral (es decir, OMS, RS y OS), estrés laboral (efecto indirecto, es decir, carga de trabajo y emoción negativa), y factores sociodemográficos (es decir, edad, ingresos y institución). La satisfacción laboral tiene un efecto mediador total y debilita la relación positiva entre el estrés laboral y las intenciones de rotación de RHW. Los resultados pueden ser útiles para los responsables de la formulación de políticas y los administradores de salud que deseen conservar los RHW existentes en el oeste de China. Lograr esto, las políticas adecuadas deben desarrollarse centrándose en satisfacción laboral y estrés laboral, especialmente satisfacción laboral. Mejorar la satisfacción laboral, especialmente la satisfacción de la recompensa, y reducir el estrés laboral son acciones muy importantes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En este trabajo Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 como su objetivo general se concluye 28 % del personal administrativo 1057 indican un nivel regular de percepción calidad de servicio y un nivel bueno de satisfacción laboral y solo el 25 % del personal administrativo 1057 presentan una precepción regular de calidad de servicio y un nivel regular de satisfacción laboral.

Segunda: Percepción de calidad de servicio de personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del altiplano lo cual indica que la mayoría del personal administrativo 1057 percibe que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular (56%), luego se encuentra el nivel bueno (27%), posteriormente se encuentra el nivel malo (16%) y solo el 1 % seguido de perciben que la calidad de servicio es muy buena en la Universidad Nacional del Altiplano

Tercera. Satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del altiplano lo cual indica que la mayoría del personal administrativo 1057 se encuentran en un nivel buena (48%), luego el nivel regular (41%), posteriormente el nivel muy bueno (9%) y solo el 2% de nivel mala de satisfacción laboral de la universidad Nacional del Altiplano Puno.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Debe realizar evaluaciones de percepción de calidad servicio constantemente, con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario, la Universidad mediante la oficina de Recursos Humanos mejorar las percepciones en todas las dimensiones ya que en algunas dimensiones se encuentran brechas negativas

Segunda. Recomendamos fortalecer todas las cualidades que poseen los trabajadores como miembros de la organización es decir directivos, docentes, administrativos y estudiantes, en beneficio de la propia institución estudiada.

Tercera. Se encomienda fortalecer la gestión administrativa en todos sus procesos y en especial al control con el apoyo y uso de los medios y equipos tecnológicos de tal forma que variaciones en la presencialidad no afecte la gestión administrativa.

REFERENCIA

- Bakotić, D., & Babic, T. (2013). *Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction : The Case of Croatian Shipbuilding Company*. 4(2), 206-213.
- Bendezu Pacífico, K. I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada "Mave School" San Juan de Lurigancho - Lima, 2019. En *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15402>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Prentice H, Vol. 7, Número 2).
- Chandrasekar, K. (2011). *Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations*. 1(1), 1-19.
- Chinchayán, A. A. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017*.
- Clark, A. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341-372.
<https://econpapers.repec.org/RePEc:eee:labeco:v:4:y:1997:i:4:p:341-372>
- Crosby, P. B. (1979). Quality Is Free If You Understand It. En *Winter Park Public Library History and Archive Collection* (p. 4).
<http://archive.wtpl.org/wphistory/PhilipCrosby/QualityIsFreeIfYouUnderstandIt.pdf>
- Douglas, L., & Connor, R. (2003). *Attitudes to service quality – the expectation gap*. 33, 165-172. <https://agris.fao.org/agris-search/search.do?recordID=US201400156760>
- Gagliano, K. B., & Hathcote, J. (1994). Customer Expectations and Perceptions of Service Quality in Retail Apparel Specialty Stores. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 60-69. <https://doi.org/10.1108/08876049410053311>
- González, R. N. D. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44451>
- Griffith, D. N. (1995). *Implementando la calidad con un enfoque hacia el Cliente* (Ed. Panora).
- Gronroos, C. (1984). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector* (M. Boston (ed.); Marketing).
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. En *European Journal of Marketing* (Vol. 18).
- Guardado, G. E. (2003). *Administración de la calidad total* (E. Pax Méx).
https://books.google.com.pe/books?id=9zYyYc6i9JwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Haider, S. I. (2001). *Iso 9001: 2000 Document Development Compliance Manual*.

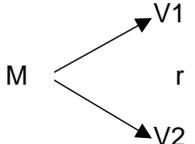
- https://books.google.com.pe/books?id=K1I8TIMB01MC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hernandez, R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hi).
- Johns, N. (1999). What is this thing called service? *European journal of marketing : EJM*, 33(9-10).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *A Framework for Marketing Management* (3ra Edición).
https://books.google.com.pe/books/about/A_Framework_for_Marketing_Management.html?id=BYfjtgAACAAJ&redir_esc=y
- Ley 1057. (2008). *Decreto Legislativo N° 1057* (p. 2).
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01057.pdf>.
- Mamani, I., Ponce, C., Cesar, W., & Reyes, V. (2017). *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú 2017*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109001>
- Murray, R. S., & Larry, J. S. (2009). *Estadística: Vol. 4 Edición* (Número 2).
- Noblecilla, A. M. E. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1-29.
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. En *Journal of Marketing Research* (Vol. 49, pp. 41-50).
- Rivera, R. S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Salazar, Y. W., & Cabrera, V. M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador*. 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urquijo, J. I., & Bonilla, J. (2008). *La remuneración del trabajo. Manual para la gestión de sueldos y salarios*. <https://www.libriadelau.com/la-remuneracion-del-trabajo-manual-para-la-gestion-de-sueldos-y-salarios-u-catolica-andres-bello-9789802445424-administracion/p>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

Weitz, B., & Wensel, R. (2002). *Handbook of Marketing*.
https://books.google.com.pe/books?id=ZjQb3xZoVe0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia de investigación

Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué tipo de relación existe entre percepción de calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020?	Determinar el tipo de relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2020.	Existe relación positiva entre calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2020.	VARIABLE 1 Calidad de servicio Dimensiones - Tangibles - confiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía	TIPO: sustantivo básico Diseño: corte transversal, descriptivo correlacional (Hernández, Fernández&Baptista,2014, p.98)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de servicio del personal administrativo 1057? ¿Cuál es el nivel de percepción de satisfacción laboral del personal administrativo 1057? ¿Cuál es el nivel de relación de las dimensiones de calidad de servicio con la satisfacción laboral del personal administrativo 1057? 	OBJETIVOS ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de calidad de servicio del personal administrativo ley 1057 Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo 1057. Determinar el tipo de relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal administrativo 1057 	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación positiva entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal administrativo ley 1057 	VARIABLE 2 Satisfacción laboral Dimensiones - Condiciones Físicas - Beneficios Laborales - Políticas administrativas - Relaciones sociales - Desarrollo personal - Desempeño de tareas - Relación con la autoridad	 <p>M → V1 M → V2 r</p> Método: cuantitativo Población y muestra: Personal administrativo 1057 en total son 207 Técnica de muestreo no probabilístico Muestra es igual a 135 Técnicas: encuesta, Instrumentos: Instrumento será basado en 22 preguntas del modelo SERVQUAL. y para la variable satisfacción laboral por la escala SL-SPC 36 preguntas Método de análisis de datos: Estadístico descriptivo correlacional a transversal

				del Coeficiente de correlación de Spearman. con apoyo de SPSS 26 y Exel.
--	--	--	--	---

Anexo 2 Cuestionario de Percepción SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)

Apellido, Nombre: **Sexo:** Masculino () Femenino () A

continuación, se presenta una serie de opiniones vinculada y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos respondan su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. 1= Malo; 2=Regular; 3=aceptable; 4=Bueno; 5=excelente

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
	Los colaboradores tienen una apariencia pulcra					
	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
	Los documentos emitidos son visualmente atractivos					
	Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez.					
Confiabilidad	Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez					
	La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores					
	Cuando los colaboradores te prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen					
	Cuando tienes un problema, se muestra un sincero interés en solucionártelo					
	Los colaboradores de la UNA concluyen el servicio en el tiempo prometido					
Capacidad de respuesta	Los colaboradores le comunican cuando concluía el servicio prestado					
	Los colaboradores están siempre dispuestos a ayudar					
	Los colaboradores tienen un servicio puntual					
	Los colaboradores siempre están disponibles para atender					
Seguridad	El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.					
	Siente confianza en la realización de trámites					
	Los colaboradores son amables					
	Los colaboradores tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas					
Empatía	Los colaboradores prestan una atención individualizada					
	Los colaboradores tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes					
	El personal ofrece una atención personalizada					
	Los colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes					
	Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los estudiantes					

Anexo 3 Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL - SPC)

Apellido, Nombre: **Sexo:** Masculino () Femenino ()

) A continuación se presenta una serie de opiniones vinculada y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos respondan su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. 1= Malo; 2=Regular; 3=aceptable; 4=Bueno; 5=excelente

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
	El ambiente donde trabajo es confortable					
	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
Beneficios laborales y/o remunerativas	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
	Me siento mal con lo que gano					
	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
Políticas administrativas	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando					
	Me disgusta mi horario					
	El horario me resulta incómodo					
	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
Relaciones sociales	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones					
	Me agrada trabajar con mis compañeros					
	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo					
	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
Desarrollo personal	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
Desempeño de tarea	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
	Mi trabajo me aburre					
	Me gusta el trabajo que realizo					
	Me siento complacido con la actividad que realizo					
	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					

Relación con la autoridad	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo					
	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
	No me siento a gusto con mi jefe					
	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

The image shows a digital survey form with a header banner for 'SIDAD' and 'ALTIP'. The main title is 'Percepción de Calidad Servicio y Satisfacción Laboral'. The form is divided into several sections, each with a title and a 'Título de respuesta corta' field:

- Sección 1:** 'Percepción de Calidad Servicio y Satisfacción Laboral'. Includes a short answer field.
- Sección 2:** '¿Considera que su servicio es de calidad? (Sí/No) y ¿cuáles son los motivos?'. Includes a long answer field.
- Sección 3:** '¿Considera que el personal que atiende es amable y cordial? (Sí/No) y ¿cuáles son los motivos?'. Includes a long answer field.
- Sección 4:** '¿Considera que el personal que atiende es eficiente? (Sí/No) y ¿cuáles son los motivos?'. Includes a long answer field.
- Sección 5: Escala de Satisfacción** (5-point scale):

Enunciado	1	2	3	4	5
Las instalaciones...	<input type="radio"/>				
Los servicios...	<input type="radio"/>				
Los horarios...	<input type="radio"/>				
Los documentos...	<input type="radio"/>				
- Sección 6: Confianza** (5-point scale):

Enunciado	1	2	3	4	5
Los servicios...	<input type="radio"/>				
Las formas de org...	<input type="radio"/>				
Cuando se res...	<input type="radio"/>				
Cuando tiene ...	<input type="radio"/>				
Los servicios...	<input type="radio"/>				
- Sección 7: Calidad de respuesta** (5-point scale):

Enunciado	1	2	3	4	5
Los servicios...	<input type="radio"/>				
Los servicios...	<input type="radio"/>				
Los servicios...	<input type="radio"/>				
Los servicios...	<input type="radio"/>				
- Sección 8: Seguridad** (5-point scale):

Enunciado	1	2	3	4	5
El comportamiento...	<input type="radio"/>				