

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE
PROYECTOS



LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOMÍA ROBLES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS
SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANIFICACIÓN OPERATIVA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN Y
NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS

TESISTA

VILLANUEVA MEDRANO, GIULIANNA DENISSE

ASESOR

DR. VARGAS RONCAL, ROSARIO

HUÁNUCO-PERÚ

2024

DEDICATORIA

Querida mamá Nely

Hoy, al llegar al final de este camino académico, quiero dedicarte estas palabras llenas de amor y gratitud ya que has sido mi pilar inquebrantable a lo largo de esta travesía. Me has enseñado el valor del esfuerzo, la perseverancia y el amor incondicional. Te agradezco de todo corazón por tu constante apoyo y por creer en mí en cada paso del camino.

Querido esposo Franklin

Tu confianza y aliento han sido mi mayor inspiración para este logro profesional. El apoyo que me brindas día a día es un motor en nuestro caminar; de la mano y con amor conseguiremos el logro de nuestras metas familiares y profesionales.

Querido hermano Fredhy

Desde muy pequeños hemos aprendido a caminar de la mano, jamás me dejaste, siempre has estado pendiente de mí y yo siempre te he tenido como mi modelo a seguir. Eres mi ejemplo de fortaleza y de perseverancia.

Gracias por ser mis mayores motivadores. Los amo profundamente.

Con todo mi amor y gratitud,

Giulianna V. Medrano.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa en la realización de este trabajo de investigación.

En primer lugar, quiero agradecer a mi asesor, Dr. Rosario Vargas Roncal, por su orientación, apoyo y sabios consejos a lo largo de todo el proceso de elaboración de esta tesis. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para dar forma a este trabajo y para ayudarme a superar los desafíos que se presentaron en el camino.

También quiero expresar mi gratitud a los miembros del jurado examinador, por sus valiosas sugerencias y comentarios que enriquecieron este estudio y contribuyeron a su mejora.

Agradezco sinceramente a mis colegas y amigos que me brindaron su colaboración, comprensión y aliento durante este periodo de investigación. Sus discusiones y debates fueron inspiradores y me permitieron obtener diferentes perspectivas sobre mi trabajo.

No puedo dejar de agradecer a mi familia por su amor incondicional y apoyo constante. Sus palabras de aliento y comprensión fueron un motor que me impulsó a perseverar en cada etapa de este proyecto.

Finalmente, quiero agradecer a las autoridades, estudiantes y al personal docente y no docente de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles por el apoyo que me brindaron durante el recojo de datos, lo cual hizo posible concluir con esta investigación.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este viaje académico y por haber hecho posible la culminación de este trabajo. Sus contribuciones han dejado una huella imborrable en mi formación profesional y personal.

¡Gracias!

RESUMEN

El estudio se enfoca en la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. Los objetivos son determinar el nivel de calidad del servicio, el grado de satisfacción laboral y analizar las dimensiones de la calidad del servicio en la universidad. Las hipótesis son sobre la calidad del servicio, la satisfacción laboral y las dimensiones de calidad. La investigación tuvo en un enfoque descriptivo y correlacional, utilizando un nivel cuantitativo. La muestra incluye a 201 participantes. Los resultados revelan, el 35,2% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio, el 33,9% considera que es de calidad media y el 31,0% la evalúa como alta. Además, no se encuentran diferencias significativas entre los diferentes estratos (estudiantes, docentes y no docentes) en cuanto a la calidad del servicio. Las dimensiones "Capacidad de respuesta" y "Tangibilidad" son percibidas de baja calidad, mientras que las "Confiabilidad", "Aseguramiento" y "Empatía" tienen una distribución más equilibrada. En cuanto a la satisfacción laboral, el 35,3% se muestra insatisfecho, el 31,8% indiferente y el 32,9% satisfecho con su trabajo. Se establece una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral, donde una mala calidad del servicio se asocia con niveles más altos de insatisfacción laboral y una buena calidad del servicio se relaciona con niveles más altos de satisfacción laboral. Las pruebas de hipótesis respaldan estas conclusiones, demostrando una relación significativa y de grado moderado.

Palabras clave: Calidad del Servicio, Satisfacción laboral, dimensiones de calidad

ABSTRACT

The study focuses on the relationship between Service Quality and Job Satisfaction among workers at the National University Daniel Alomía Robles. The objectives are to determine the level of service quality, the degree of job satisfaction, and to analyze the dimensions of service quality at the university. The hypotheses pertain to service quality, job satisfaction, and quality dimensions. The research adopts a descriptive and correlational approach, utilizing a quantitative level of analysis. The sample includes 201 participants. The results reveal that 35.2% of the respondents perceive low service quality, 33.9% consider it to be of average quality, and 31.0% evaluate it as high. Additionally, no significant differences are found between the different strata (students, faculty, and non-faculty) regarding service quality. The dimensions of "Responsiveness" and "Tangibility" are perceived as of low quality, while "Reliability," "Assurance," and "Empathy" exhibit a more balanced distribution. As for job satisfaction, 35.3% express dissatisfaction, 31.8% are indifferent, and 32.9% are satisfied with their work. A significant relationship is established between service quality and job satisfaction, where poor service quality is associated with higher levels of job dissatisfaction, and good service quality is related to higher levels of job satisfaction. Hypothesis testing supports these conclusions, demonstrating a significant and moderate relationship.

Keywords: Service Quality, Job Satisfaction, quality dimensions.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Fundamentación del problema de investigación	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	14
1.3 Viabilidad de la investigación	14
1.4 Formulación del problema	15
<i>1.4.1 Problema general</i>	15
<i>1.4.2 Problemas específicos</i>	15
1.5 Formulación de objetivos	16
<i>1.5.1 Objetivo general</i>	16
<i>1.5.2 Objetivos específicos</i>	16
CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	17
2.1 Formulación de las hipótesis	17
<i>2.1.1 Hipótesis general</i>	17
<i>2.1.2 Hipótesis específicas</i>	17
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Definición operacional de las variables	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	20
3.1 Antecedentes de investigación	20
<i>3.1.1 A nivel internacional</i>	20
<i>3.1.2 A nivel nacional</i>	22
<i>3.1.3 A nivel local</i>	24
3.2 Bases teóricas	24
<i>3.2.1 Calidad</i>	25
<i>3.2.2 Servicio</i>	25
<i>3.2.3 Calidad del servicio</i>	25
<i>3.2.4 El modelo Service of quality (ServQual)</i>	28
<i>3.2.5 Dimensiones del modelo ServQual</i>	30
<i>3.2.6 Satisfacción laboral</i>	31
<i>3.2.7 Dimensiones:</i>	32

3.2.8	<i>Teorías de la satisfacción laboral</i>	33
3.2.8.1	<i>Dos factores de Herzberg</i>	34
3.2.8.2	<i>Modelos determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler</i>	35
3.2.9	<i>Insatisfacción laboral</i>	36
3.2.10	<i>Consecuencias de la insatisfacción laboral</i>	38
3.3	Bases conceptuales	40
3.3.1	<i>Calidad del servicio</i>	40
3.3.2	<i>Satisfacción laboral</i>	40
3.3.3	<i>Trabajador</i>	41
3.3.4	<i>Trabajadores de la universidad</i>	41
3.3.5	<i>Universidad Nacional Daniel Alomía Robles (UNDAR)</i>	41
3.4	Bases epistemológicas	42
3.4.1	<i>El origen de calidad</i>	42
3.4.2	<i>La filosofía de satisfacción</i>	42
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO		44
4.1	Ámbito	44
4.2	Tipo y nivel de investigación	44
4.3	Población y muestra	44
4.3.1	<i>Descripción de la población</i>	44
4.3.2	<i>Muestra y método</i>	45
4.4	Diseño de investigación	46
4.5	Técnicas e instrumentos	48
4.5.1	<i>Técnicas</i>	48
4.5.2	<i>Instrumentos</i>	48
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	51
4.7	Aspectos éticos	52
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		53
5.1	Análisis descriptivo	53
5.1.1	<i>Muestra de estudiantes según carrera de estudio</i>	53
5.1.2	<i>Muestra de estudiantes según años de estudios</i>	54
5.1.3	<i>Muestra de estudiantes según género</i>	56
5.1.4	<i>Muestra de estudio según labor de desempeño</i>	57
5.1.5	<i>Muestra de estudio según tiempo de servicio</i>	58
5.1.6	<i>Muestra de estudio según edad</i>	60
5.1.7	<i>Muestra de estudio según género</i>	62
5.1.8	<i>Nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles</i>	63

5.1.9	<i>Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles</i>	64
5.1.10	<i>Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles según estratos</i>	65
5.1.11	<i>Nivel de calidad percibida según dimensiones</i>	66
5.1.12	<i>Grado de Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.</i>	68
5.1.13	<i>Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.</i>	69
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	71
5.3	Discusión de resultados	75
5.4	Aporte científico de la investigación	77
	CONCLUSIONES	79
	SUGERENCIAS	81
	REFERENCIAS	82

Índice de tablas	Página
Tabla 1 Población de estudio 2022	45
Tabla 2 Muestra de estudio 2022	46
Tabla 3 Muestra de estudiantes según Carrera	53
Tabla 4 Muestra de estudiantes según años de estudio.....	55
Tabla 5 Muestra de estudiantes según género.....	56
Tabla 6 <i>Muestra de estudio según labor de desempeño</i>	58
Tabla 7 <i>Muestra de estudio según tiempo de servicio</i>	59
Tabla 8 <i>Muestra de estudio según edad</i>	61
Tabla 9 <i>Muestra de estudio según género</i>	62
Tabla 10 <i>Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles</i>	64
Tabla 11 Nivel de calidad percibida según dimensiones	66
Tabla 12 Grado de satisfacción laboral.....	68
Tabla 13 Relación entre calidad del servicio y satisfacción laboral	70
Tabla 14 Prueba de hipótesis Chi Cuadrada	71
Tabla 15 Pruebas de correlación	72
Tabla 16 <i>Estadísticas descriptivas de las dimensiones</i>	75

Índice de figuras	Página
Figura 1 <i>Insatisfacción laboral</i>	38
Figura 2 Muestra de estudiantes según Carrera	54
Figura 3 Muestra según años de estudio	55
Figura 4 Muestra de estudiantes según género	57
Figura 5 <i>Muestra de estudio según labor de desempeño</i>	58
Figura 6 <i>Muestra de estudio según tiempo de servicio</i>	59
Figura 7 <i>Muestra de estudio según edad</i>	61
Figura 8 <i>Muestra de estudio según género</i>	63
Figura 9 Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles	64
Figura 10 <i>en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles según estratos</i>	65
Figura 11 Calidad del servicio según dimensiones.....	67
Figura 12 Grado de satisfacción laboral	69
Figura 13 Relación entre calidad del servicio y satisfacción laboral.....	70

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva por título “La Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles” El objetivo que se estableció fue determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores. La medición de las variables en el estudio se realizó a través del Modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros 1985 y 1988) y el Cuestionario Satisfacción laboral (Meliá y Pieró 1986).

En toda sociedad la educación se constituye como un “motor” que propende el desarrollo, transformación y cambio de todas las esferas de la vida en beneficio de la humanidad. En este sentido la universidad juega un rol protagónico desde la perspectiva de la formación profesional, la investigación, la responsabilidad social, la generación de cultura y la promoción de los valores artísticos. Pues de esta manera la educación superior prepara al ser humano para afrontar los problemas, las necesidades y expectativas que se presentan en toda sociedad civilizada. En este orden de cosas la universidad contribuye al desarrollo de una sociedad más justa, equitativa y de bienestar de sus integrantes, por lo cual la comunidad universitaria conformada por estudiantes, docentes y administrativos tienen la responsabilidad de estar preparados para resolver los problemas propios del proceso educativo, motivo por el cual se hace imperativo conocer la relación de la Calidad del servicio y la Satisfacción laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

Por otra parte, es importante señalar que tanto los estudiantes, docentes universitarios y administrativos forman parte de esta universidad joven y emergente que se constituye en un centro no solo del saber y del conocimiento sino más aun de la creación artística y el cultivo de la cultura que alimenta el humanismo de la sociedad en su conjunto, debido al cual la universidad como institución educativa del arte y la cultura tiene la necesidad y la responsabilidad de estar a la altura de las circunstancias para satisfacer las expectativas y necesidades de la sociedad y resolver con efectividad los problemas que afectan a la población huanuqueña y por qué no de la población peruana. En este sentido el presente estudio adquiere relevancia debido a que aporta conocimientos sobre la realidad de los hechos en la comunidad universitaria referida a los tres estamentos que tiene un papel

activo como parte de la dinámica educativa universitaria, que formarán parte del acervo científico.

A continuación, se describen los acápites que contienen el presente estudio:

En el Capítulo I: Se encuentra lo referido a aspectos básicos del problema de investigación, Fundamentación del problema, Justificación e importancia de la investigación, Viabilidad de la investigación, Formulación del problema y objetivo.

Capítulo II: Contiene el sistema de hipótesis, Formulación de las hipótesis, Operacionalización de variables y Definición operacional de las variables.

Capítulo III: Se presenta el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, conceptuales y epistemológicas.

Capítulo IV: Se describe el marco metodológico, ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos para el procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V: Se presentan los resultados, el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, discusión de resultados, aportes de la investigación.

Por último, se presenta, las conclusiones, las recomendaciones, referencias y anexos que contienen matriz de consistencia, consentimiento informado e instrumentos de medición.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Uno de los factores relevantes en toda organización es el recurso humano, son estos quienes se encargan de generar el producto en una empresa industrial o brindar el servicio en una empresa de servicios, para generar un servicio de calidad o que satisfaga los requisitos que exige el cliente, el servidor debe tener las habilidades necesarias y estar plenamente motivado, según los expertos la motivación es un factor intrínseco de trabajo que está directamente vinculado con la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral del trabajador o servidor en su centro de trabajo es considerada por diferentes teóricos e investigadores como un factor determinante de la calidad del servicio. Para Maslow (1982) la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores.

Por su parte Pérez (2010) sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo que depende de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona, definido por el balance final entre el rol que cada trabajador pretende cumplir y el rol que realmente cumple.

Para Urquiza (2012) la insatisfacción laboral resultado de un inadecuado ambiente de trabajo genera daños a la salud física y mental, también define en cada trabajador, su comportamiento laboral, el cual genera impactos diferentes en cada sujeto, ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

La satisfacción laboral además de ser el factor de bienestar laboral de los trabajadores, es un factor gravitante en la productividad y el rendimiento en el trabajo.

Por otro lado, el resultado de la calidad del servicio de una organización se logra cuando ésta satisface todas las necesidades y expectativas del cliente de modo que éste se forma una opinión positiva de ello.

La calidad del servicio es el hábito desarrollado y practicado por las organizaciones a la hora de interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes con la finalidad de ofrecerles un servicio accesible, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable.

En la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, la satisfacción de sus trabajadores es de gran interés para las autoridades, ya que en la actualidad está en un proceso de consolidación y requiere posicionarse como una Universidad de prestigio en el medio, y una forma de lograr la satisfacción de sus trabajadores es mejorando la calidad del servicio en general.

Por tanto, el presente estudio trata de medir la relación que hay entre calidad del servicio percibido por los clientes y la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

El presente estudio, relación de la calidad del servicio y la satisfacción laboral, se justifica ya que es de gran importancia para la institución, porque en primer lugar, a través de la investigación se logrará evaluar la percepción de los clientes (interno y externo) sobre la calidad del servicio que vienen recibiendo; en segundo lugar se evaluará el nivel de satisfacción de los trabajadores que brindan dicho servicio y en tercer lugar se podrá medir el grado de relación entre dichas variables, de modo que estos resultados permitirá a los responsables de la gestión, tomar medidas adecuadas de mejoras en función a los resultados obtenidos.

Esta investigación se fundamenta teóricamente por los principios de la teoría de las relaciones humanas, que basa su actuar en la motivación, el liderazgo, la comunicación y la satisfacción laboral, todo en un clima organizacional adecuado, además evaluar la calidad del servicio que se brinde a los usuarios de la universidad permite medir el desempeño de los trabajadores.

Metodológicamente, determinar la relación existente entre la Calidad de Servicio a los clientes y la satisfacción laboral de los trabajadores, permitirá identificar el tipo y el grado de relación existente entre las variables de estudio, lo que servirá a la institución determinar oportunidades de mejora y por consiguiente proponer planes y estrategias que mejoren los procesos y la gestión en general.

1.3 Viabilidad de la investigación

La presente investigación se centra en un tema de gran relevancia para la mejora continua de la calidad del entorno laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. La tesis, quien desempeña un papel activo en la institución, posee relaciones sólidas con

autoridades, gerentes, trabajadores y estudiantes, lo cual proporciona un acceso privilegiado a información crucial para el estudio.

La colaboración y apoyo de las partes involucradas en la universidad facilitarán el acceso a datos internos y la obtención de una visión holística de la calidad del servicio y la satisfacción laboral. La relación positiva de la tesista con las autoridades garantiza una cooperación eficiente y abre puertas a información valiosa que contribuirá a la profundidad y calidad de la investigación.

Además, la disponibilidad de datos internos, encuestas y entrevistas con los diversos actores en la universidad permitirá una recopilación exhaustiva de información. La participación activa de la tesista en la institución asegura una comprensión profunda de la dinámica interna, posibilitando una interpretación más precisa de los hallazgos.

La investigación, al abordar la calidad del servicio y la satisfacción laboral, contribuirá significativamente al desarrollo y fortalecimiento de políticas internas orientadas a mejorar la experiencia laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. La colaboración y respaldo institucional refuerzan la viabilidad y la relevancia de este estudio, prometiendo resultados valiosos para la institución y sirviendo como base para posibles intervenciones y mejoras.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?

¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?

¿Cuál es el nivel de calidad, de las dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y calidad percibida) en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles

1.5.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

Determinar el grado de Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

Analizar las dimensiones de la calidad del servicio (**tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y calidad percibida**) en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

H1: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es significativa y de grado medio.

2.1.2 Hipótesis específicas

H2: La Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es de nivel medio

H3: La Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es indiferente.

H4: Al menos una dimensión de la calidad del servicio (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y calidad percibida) tienen diferente nivel de calidad.

2.2 Operacionalización de variables

Calidad del servicio

Satisfacción laboral

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Calidad del Servicio	Tangibilidad	Nivel de calidad del servicio (Baja calidad, Calidad media, Alta calidad)	Modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros 1985 y 1988)
	Confiabilidad		
	Capacidad de respuesta		
	Aseguramiento		
	Empatía		
	Calidad percibida		
Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Satisfacción laboral	Satisfacción por el trabajo en general.	Grado de satisfacción laboral (Insatisfecho, Indiferente, Satisfecho)	Cuestionario Satisfacción laboral (Meliá y Pieró 1986).
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.		
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.		
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.		
	Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.		
	Satisfacción con la remuneración.		

2.3 Definición operacional de las variables

2.1.3 Calidad del servicio

La calidad de servicio ofrecida por una organización es la cercanía entre el servicio esperado y el servicio percibido por el cliente, en otras palabras, el servicio que un cliente desea recibir y el servicio que distingue en el momento que recibe el servicio. Para (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990) define a la calidad de servicio como la extensión de la discrepancia que exista entre expectativas de los clientes y sus percepciones.

2.1.4 Satisfacción laboral

Según Flores (2019) la satisfacción laboral es la actitud que toma el trabajador respecto a su propio trabajo y en función de factores que contribuyen al progreso personal, beneficios laborales y remuneraciones que reciben, relaciones entre compañeros de trabajo y con la autoridad de igual manera con las condiciones físicas y los materiales que disponen el desarrollo de sus labores dentro de la organización.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de investigación

Con referencia a los antecedentes de investigación se ha realizado una amplia revisión de literatura con respecto a las variables que se pretende estudiar, la misma que permitió encontrar estudios a nivel internacional, nacional y local que a continuación se describe:

3.1.1 A nivel internacional

Guerrero, et al. (2018) realizaron un artículo titulado: “La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico”, realizado en Ecuador; tuvo como finalidad: Realizar un análisis teórico de sus variables, de las diferentes investigaciones. Donde concluyeron que varios de los estudios, indican que existe una correlación directa entre esas variables; de los que se menciona algunos componentes que también intervienen, como el servicio de la administración integral, que motiva a todos los trabajadores, estos son las guías, protocolos, instructivos, etc., que permite que el empleado, pueda adaptarse con mayor facilidad a su trabajo y por consiguiente estarán motivados, con una actitud positiva; esto se ve reflejado en la atención a los clientes estén más cómodos y felices con el trato de los trabajadores.

Martillo (2018) realizó una investigación, titulada: “Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A”, realizado en Ecuador. Se planteó, como objetivo: medir y analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CIAMAN S.A. y la percepción que tienen los usuarios externos acerca de la calidad de servicio que reciben. Su muestra fueron 41 trabajadores. La metodología que utilizó fue, cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional. El instrumento que aplicó fue el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Como resultados obtuvo que existe relación, entre la satisfacción laboral con la satisfacción de los clientes ($,005$); además refiere que un 92.9% del sexo masculino, a diferencia de solo un 7.1% de las mujeres están totalmente satisfechos laboralmente.

Pérez (2018) realizó un artículo titulado: “Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de Colombia” donde se planteó como objetivo analizar la incidencia de diferentes factores que afectan la satisfacción de los docentes y la manera en que esta puede estar influyendo sobre la calidad del servicio que se presta a los usuarios del sistema educativo adventista en el norte de Colombia. Su metodología fue correlacional. Emplearon los siguientes instrumentos de recolección: la Escala de Satisfacción Laboral (SL–SPC) para los docentes y la Escala de Percepción de la Calidad del Servicio, para los padres de familia. Su muestra estuvo conformada por 130 docentes y 146 padres de familia. Como resultados obtuvieron que las variables que estudio, tienen una correlación positiva significativa ($p= ,021$ y $r= ,501$), el mismo caso fue con la satisfacción laboral de los docentes con las escalas de beneficios laborales ($p= ,001$ y $r= ,286$), además concluyó que los docentes se sienten satisfechos, a pesar de las faltas de capacitación, desarrollo personal, la estabilidad económica y los beneficios laborales que no son parte de su día a día.

Lezcano y Cardona (2018) realizo un estudio, titulado: “Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia”. Se planteó el siguiente objetivo: Analizar la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del SERVQUAL y sus factores asociados. Utilizo el siguiente instrumento, la escala SERVQUAL. En una muestra de 59 usuarios de una entidad de salud. Como resultados, obtuvo que La mayoría de pacientes eran adultos (74,6%), mujeres (67,8%), con bajo nivel socioeconómico (86,5%), baja escolaridad (93%), del régimen subsidiado (72,9%) y del servicio de hospitalización (54,2%). La escala presentó una excelente reproducibilidad y validez. El servicio mejor evaluado fue urgencias, en las dimensiones de Capacidad de respuesta, Empatía y Calidad global. No se encontró asociación entre la calidad percibida y las variables sociodemográficas. Concluyendo que, El SERVQUAL puede aplicarse en población colombiana dado su excelente desempeño psicométrico. La valoración de la calidad fue insatisfactoria, excepto en urgencias, lo que resulta relevante para investigaciones posteriores y acciones de mejoramiento.

Valencia, et al. (2018) realizaron una investigación titulada: “Aplicación del modelo SERVQUAL para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los

usuarios en los hogares infantiles de Chibolo, Magdalena”. Se plantearon el siguiente objetivo principal que fue la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios en los hogares infantiles por medio de la aplicación de un modelo SERVQUAL. Su muestra estuvo conformada por 46 sujetos. Su metodología fue cuantitativo, descriptivo, explicativo. Utilizo el siguiente instrumento, la escala SERVQUAL. Como resultados obtuvieron lo siguiente: “salud y nutrición” son los que más afectan la percepción de la calidad del servicio, seguidos por los factores “familia comunidad, proceso pedagógico y talento humano”, que también tienen un importante índice de incidencia. Concluyendo que La empresa se encuentra en mejoramiento continuo; sin embargo, se hace necesario trabajar responsablemente para atender los componentes que influyen en la percepción de su servicio para la obtención de un mayor índice de calidad.

3.1.2 A nivel nacional

Bellido, et al. (2021) Realizaron un artículo, titulado: Satisfacción laboral en tiempo de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa”, se plantearon como objetivo: analizar la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales según variables sociolaborales. Su muestra fue un total de 511 colaboradores. Utilizaron el siguiente instrumento: la escala de satisfacción laboral SL-SPC. La metodología que emplearon fue descriptivo comparativo. Donde obtuvieron que el 99.8% tiene un nivel regular de insatisfacción en el trabajo, ya que la modalidad virtual es nueva y además las remuneraciones han disminuido, además indican que existe diferencias significativas entre las condiciones física, materiales y los beneficios laborales y remunerativos.

Huaita y Luza (2018) realizaron una investigación titulada: “El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas”. Se plantearon como objetivo: determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel secundaria de Barrios Altos-Lima. Su muestra fue un total de 103 docentes. Utilizaron el cuestionario de clima laboral, el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de desempeño docente. Su metodología fue no experimental, correlacional causal. Encontraron el siguiente resultado: las variables clima laboral y satisfacción laboral juntas sobre el desempeño docente es a un nivel estadístico significativo ($\chi^2=115,746$; $gl=16$; $p=0.000$);

además, el valor R^2 de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 86,6% de la variable dependiente (0.866).

Liendo y Guillen (2021) realizaron una investigación, titulado: “Impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el hotel Sonesta Arequipa, 2020”, se plantearon como objetivo: “determinar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio del hotel Sonesta en Arequipa al 2020”. La metodología que utilizaron fue, explicativo. Su muestra estuvo conformada por 36 trabajadores y 45 huéspedes del hotel Sonesta Arequipa. Utilizaron los siguientes instrumentos: La encuesta satisfacción laboral y el cuestionario del modelo SERVQUAL. Encontraron como resultados: existe un impacto significativo entre las variables de su estudio; además que el 79% de los trabajadores están totalmente satisfechos con sus compañeros; y un 76% de los huéspedes refieren que las instalaciones son modernas y atractivas.

Parillo (2021) en su estudio titulado: “Satisfacción laboral y su relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la municipalidad provincial de san Román Juliaca en el año 2019”. Tuvo como objetivo: “determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral, y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la GAT-MPSR-J en el año 2019”. La metodología de su estudio fue, cuantitativo, no experimental, de corte transversal, correlacional. Su muestra fue 74 trabajadores. Utilizaron el siguiente instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio. Como resultados obtuvieron, que sus variables tienen una relación estadísticamente significativa con una correlación positiva alta ($r=,845$). Además, que los trabajadores de 31 a 40 años tienen niveles bajos de satisfacción laboral y nivel bajo en la calidad de servicio; debido a la carga laboral entre otros.

Paredes y Anco (2018) realizaron un estudio titulado: “Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio que brindan los restaurantes turísticos en el distrito de Sauce provincia de San Martín en el año 2014”. Se plantearon como objetivo: “medir el grado de relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio”. Su metodología fue, no experimental, correlacional. Su muestra fue 46 trabajadores y 283 comensales. Emplearon los siguientes instrumentos: “Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de los restaurantes turísticos del distrito de Sauce”. Como resultados encontraron que, un 64% obtuvieron una baja satisfacción laboral y un 58% de

inadecuada calidad del servicio, concluyendo que la satisfacción laboral es deficiente y este influye en la baja calidad del servicio.

3.1.3 A nivel local

Briceño (2021) en su investigación, titulado: “Calidad del servicio y la Satisfacción del Cliente en la empresa bella durmiente cargo S.A.C 2021”. Se planteó como objetivo: “determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa Bella Durmiente Cargo S.A.C – 2021”. Su metodología fue, cuantitativo, correlacional. Su muestra estuvo conformada por 351 clientes. Como resultados obtuvo que, las variables tienen una relación estadísticamente significativa, con una correlación positiva muy alta ($r=,000$ y $p=,903$), además que un 26.5% de los clientes señalan que la empresa no siempre está dispuesta a apoyar o brindar información sobre sus paquetes y mercancías.

Rayo y Uruncuy (2021) en su investigación titulado: “Diseño de un Sistema de Gestión aplicando la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la facultad de ciencias de la educación – Universidad Nacional Hermilio Valdizán”. Tuvo como objetivo: proponer un modelo de gestión que permita mejorar y la calidad educativa, de esta manera satisfacer las necesidades de las partes interesadas, así como la mejora continua de los procesos que se desarrollan dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación. Su metodología fue, descriptivo, no experimental y transversal. Como instrumento aplicaron, n la norma ISO 21001:2018. Los resultados que obtuvieron fueron los siguientes: les permiten contar con un Sistema de Gestión que aplicando la norma ISO 21001:2018 mejora la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.

3.2 Bases teóricas

En el presente proyecto de investigación las bases teóricas se fundamentan básicamente los aspectos teóricos que sirven como soporte de las variables que se pretenden estudiar tales como el servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores en el contexto de la educación superior.

3.1.4 Calidad

Calidad: La calidad se refiere a la excelencia, el grado de cumplimiento de requisitos o especificaciones y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes. Es un atributo deseable que implica la ausencia de defectos, errores o deficiencias en un producto, servicio o proceso.

Calidad, es una adecuación de un producto, o servicio, que fue diseñado y elaborado, para satisfacer las necesidades del cliente, el cual ha sido adaptados adecuadamente según un determinado grupo objetivo de personas u organización (Valencia, et al., 2018).

Es un término dinámico, que se relaciona con diferentes áreas, personas, elementos, productos, servicios, entornos y otros; su finalidad es lograr satisfacer las necesidades, interés, expectativas, de los usuarios (Vargas y Aldana, 2015).

3.1.5 Servicio

Bon (2008) nos dice que servicio, es un medio para entregar un valor para los clientes, facilitando los resultados de costes o riesgos, que puedan ocurrir, si no acuden a este servicio.

Es una actividad donde se da un cambio entre una parte y otra, además ambas partes logran beneficiarse de ese cambio, las producciones pueden ser físicas o no (Kotler, 1996).

Lovelock (1990) se enfoca en el servicio al cliente, quien explica que se deben de brindar una venta proactiva, permitiendo la interacción de los clientes con los que brindan el servicio, utilizando los correos o telecomunicaciones, pero nunca olvidando de tener en cuenta la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

3.1.6 Calidad del servicio

La calidad del servicio se refiere a la medida en que un servicio cumple o supera las expectativas y necesidades del cliente. Se centra en la excelencia y la satisfacción del cliente durante la entrega del servicio, teniendo en cuenta aspectos como la fiabilidad, la rapidez, la accesibilidad, la cortesía del personal, la precisión y la capacidad de respuesta.

La calidad del servicio es fundamental en cualquier organización, ya que influye en la percepción del cliente, su satisfacción y su fidelidad. Un servicio de alta calidad puede generar clientes satisfechos y leales, mientras que una baja calidad puede conducir a la insatisfacción del cliente y a la pérdida de negocio.

Algunos aspectos clave relacionados con la calidad del servicio incluyen:

1. **Cumplimiento de las expectativas:** La calidad del servicio implica cumplir o superar las expectativas del cliente. Esto implica ofrecer un servicio que sea consistente, confiable y que cumpla con lo prometido. La falta de cumplimiento de las expectativas puede generar insatisfacción y afectar la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.
2. **Personal capacitado y cortés:** La calidad del servicio se relaciona con la actitud y las habilidades del personal que presta el servicio. El personal debe estar bien capacitado, tener conocimientos sobre el servicio que se ofrece y ser cortés y amable con los clientes. La interacción positiva con el personal puede marcar la diferencia en la calidad de la experiencia del servicio.
3. **Procesos eficientes:** Los procesos y las operaciones utilizados para entregar el servicio deben ser eficientes y efectivos. Esto implica minimizar los tiempos de espera, evitar errores y brindar un servicio fluido y sin interrupciones. Los clientes valoran la eficiencia y la agilidad en la entrega del servicio.
4. **Personalización y adaptabilidad:** La calidad del servicio también implica la capacidad de personalizar y adaptar el servicio a las necesidades individuales de los clientes. Brindar opciones y soluciones personalizadas demuestra un enfoque centrado en el cliente y puede mejorar la percepción de la calidad del servicio.
5. **Retroalimentación y mejora continua:** La calidad del servicio se mejora a través de la retroalimentación y la mejora continua. Las organizaciones deben estar abiertas a recibir comentarios de los clientes, ya sea a través de encuestas, comentarios directos o revisiones en línea, y utilizar esta información para realizar mejoras en los procesos y en la experiencia del servicio.

Las organizaciones que se esfuerzan por ofrecer un servicio de alta calidad establecen estándares, implementan sistemas de control de calidad, capacitan a su personal y buscan

constantemente formas de mejorar y superar las expectativas de los clientes. Al hacerlo, pueden ganar una ventaja competitiva y mantener relaciones sólidas con sus clientes.

Aquí tienes algunas teorías relevantes sobre la calidad del servicio:

Modelo de las cinco dimensiones de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry: Este modelo propone que la calidad del servicio se puede evaluar a través de cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Estas dimensiones reflejan aspectos como la apariencia física de los servicios, la consistencia en la entrega, la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente, la comprensión y atención hacia los clientes, y la seguridad percibida en las transacciones.

Modelo de la brecha de calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry: Este modelo se basa en la idea de que la calidad del servicio se ve afectada por las brechas que pueden existir entre las expectativas del cliente y la percepción de la calidad del servicio. Estas brechas pueden surgir en diferentes etapas del proceso de entrega del servicio, como la brecha entre lo que la empresa promete y lo que realmente ofrece, la brecha entre lo que la empresa cree que el cliente espera y lo que el cliente realmente espera, y la brecha entre la entrega del servicio y la comunicación externa de la empresa.

Modelo de calidad del servicio de Gronroos: Según Gronroos, la calidad del servicio se define por la evaluación del cliente sobre el desempeño técnico y funcional del servicio. El desempeño técnico se refiere a los aspectos básicos y tangibles del servicio, como la puntualidad, la competencia y la confiabilidad. El desempeño funcional se relaciona con aspectos más emocionales y relacionales, como la amabilidad, la empatía y la comunicación efectiva. Para lograr la calidad del servicio, Gronroos enfatiza la importancia de la interacción y la participación del cliente en el proceso de entrega del servicio.

Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry: Este modelo se basa en la brecha de calidad del servicio y utiliza una escala de evaluación llamada SERVQUAL para medir la calidad percibida del servicio. La escala SERVQUAL evalúa la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción real en cinco dimensiones de calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Al

comparar las expectativas y las percepciones del cliente en cada dimensión, se identifican las brechas de calidad y se pueden tomar medidas correctivas.

Estas teorías proporcionan marcos conceptuales para comprender y evaluar la calidad del servicio desde diferentes perspectivas. Al aplicar estos modelos y enfoques en la práctica, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, establecer estándares de calidad y diseñar estrategias para brindar un servicio excepcional y satisfactorio a sus clientes.

Martillo (2018) en su investigación, menciona que la calidad de servicio se mide según la percepción de los clientes, por ello nos explica sobre la importancia de elaborar escalas que midan la calidad del servicio, según los tipos de servicios, para así poder realizar acciones a favor del incremento de la satisfacción y lealtad de los clientes.

Urquiza (2012) menciona que la calidad del servicio, no es algo nuevo; ya que, desde hace tiempo, se ha venido dando importancia a priorizar el buen servicio o producto, teniendo en cuenta la calidad, confianza, permanente innovación y precios; es por ello principalmente que las organizaciones buscan alternativas y estrategias para satisfacer las expectativas de los clientes.

López (2013) nos dice que, en la actualidad hay mucha competencia entre las organizaciones que brindan algún producto o servicio; por ello, creen necesario que cada uno brinden ventajas para los consumidores, ya que esto les permitirá seguir teniendo más oportunidades de poder seguir brindando sus productos o servicios en el mercado; el autor refiere que la calidad del servicio, es una ventaja que les permitirá seguir en el juego, frente a otras empresas. Así pues, al hablar de la calidad en el servicio al cliente, estaremos abarcando temas como la preferencia, la imagen que se proyecta a los clientes; esto le permitirá destacar frente a la competencia y es el punto decisivo en el cual dichos clientes se crean una opinión positiva o negativa sobre la organización. Al darle la debida importancia, dentro de la empresa, por el área a cargo de ello; se verá mejoras en la entidad, siendo esto considerado una de las fortalezas.

3.1.7 El modelo Service of quality (ServQual)

Este modelo se utiliza para medir la calidad percibida de los servicios ofrecidos por una organización. SERVQUAL se basa en la premisa de que la calidad del servicio puede evaluarse a través de las expectativas y percepciones de los clientes. Aunque

originalmente diseñado para la industria de servicios, el modelo ha sido aplicado a diversos contextos, incluyendo entornos laborales y educativos.

A continuación, se expone el modelo Service of quality (ServQual) que es necesario tomar en consideración para la presente investigación y es la siguiente:

Valencia, et al., (2018) nos dice que el Método SERVQUAL requiere de la opinión de los clientes respecto de los ítems del cuestionario. Es por esta razón que se puede afirmar que el modelo corresponde a un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas. Este cuestionario está compuesto por tres partes, la cuales, según Valencia, et al., (2018) son las siguientes:

Primero, tienen la finalidad de medir las expectativas, del cliente, con respecto a cómo debería de ser los servicios que brindan una determinada organización.

Segundo, tienen la finalidad de medir la percepción del cliente, relacionado con la calidad del servicio que brinda, desde su experiencia desde su punto afectivo, respondiendo las afirmaciones sobre el desempeño de la entidad.

Tercero, en este apartado, se pretende cuantificar lo recopilado de la aplicación del cuestionario, adaptándose a la entidad donde se llega a evaluar este instrumento.

Es necesario también mencionar, sobre las ventajas que tienen este método, al momento de medir la calidad del servicio de una determinada organización, según Valencia, et al., (2018), nos dice que el Método SERVQUAL, permite realizar una comparación de las expectativas de los clientes y las percepciones de los clientes de cualquier organización en un tiempo determinado y con ello lograr establecer similitudes y diferencias y así poder realizar diagnósticos de la calidad de servicio.

También nos ayuda a realizar comparaciones entre las organizaciones que tienen los mismos servicios u otras similitudes de importancia; además este es un método de fácil adaptabilidad, se le puede modificar, según las características de una organización,

Finalmente, nos brinda la ventaja de poder examinar las opiniones, expectativas y percepciones de los clientes, todo relacionado con la calidad del servicio.

Sin embargo, también existen desventajas, de este método, SERVQUAL, está relacionado con la posible confusión para que los evaluados, entiendan la dinámica del cuestionario, y por ello no saber con certeza si el significado de las preguntas es totalmente claro o puede ser tedioso por la cantidad de ítems que cuenta este instrumento.

3.1.8 Dimensiones del modelo ServQual

El modelo, comprende un total de 6 dimensiones que permiten medir la calidad del servicio; según Valencia, et al., (2018) son los siguientes:

1. **Tangibilidad**, esta dimensión está relacionado con la apariencia, física, de las instalaciones, como también de los equipos, los materiales y el personal tienen una apariencia pulcra o no. Bautista, et al. (2017) “son las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación
2. **Confiabilidad**, en esta dimensión nos permitirá conocer de cómo percibe el cliente, con respecto a los servicios que la entidad dice ofrecer, de si los cumple y si están comprometidos a mejorar continuamente esos servicios. Bautista, et al. (2017) nos dice que “se refiere a la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable”
3. **Capacidad de respuesta**, es la disposición y rapidez que tiene el personal de la entidad, para poder ofrecer un servicio de calidad a los clientes. Bautista, et al. (2017) “se refiere a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”
4. **Aseguramiento**, es la cortesía y habilidad para comunicarse el personal de la entidad con los clientes, además deben de contar con los conocimientos y comportamientos ideales, para que los usuarios se sientan seguros y le inspiren confianza con los servicios que están adquiriendo. Bautista, et al. (2017) “hace referencia a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza”
5. **Empatía**, el personal debe de ser cuidadoso y procurar brindar una atención individualizada a cada cliente, como también deben de comprender las necesidades de los clientes y deben de mostrarse preocupados por brindarles un servicio de calidad en todo momento. Bautista, et al. (2017) “hace referencia a la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes”
6. **Calidad percibida**, en esta última dimensión, nos dice que el personal y la entidad deben de estar dispuestos a brindarles una ayuda adecuada al cliente.

3.1.9 *Satisfacción laboral*

La satisfacción laboral se refiere al grado de contento, gratificación o felicidad que un empleado experimenta en relación con su trabajo y las condiciones laborales. Este concepto abarca diversos aspectos emocionales y cognitivos asociados con el entorno laboral y la naturaleza de las funciones desempeñadas.

Según Chiang, et al. (2010) nos indican que satisfacción laboral se verá reflejada según, el comportamiento organizacional, el cual también está influenciado por el desempeño, las horas que trabajan, la interacción de todos los integrantes de la entidad, de si rotan o no, etc., así también explican sobre cómo se siente, si este le resulta placentero o positivo su lugar de trabajo y cuáles son las conductas laborales que observa y proyecta este sujeto, el resultado será una buena valoración de su trabajo y por ende tendrá buenas experiencias laborales. Al mencionar si el trabajador se siente satisfecho o no con su trabajo, también hablaremos sobre el sujeto pasa la mayor parte del tiempo, en su lugar de trabajo, por ello esto influirá en su seguridad emocional, social, identidad, incluso esto puede mejorar su autoestima y el sentido de pertenencia que tiene con la entidad donde labora; todo esto se traducirá en que tan productivo puede llegar a ser; si los trabajadores se sienten satisfechos laboralmente, mejorará la calidad de la organización y el clima institucional; esto se observara en la calidad de servicios que brindan y si esto satisface o no a los consumidores (Urquiza, 2012).

Por otro lado, la satisfacción laboral se refiere al grado de contento, gratificación y bienestar que experimenta un individuo en su entorno laboral. Es una medida subjetiva que se basa en las percepciones, emociones y evaluaciones personales del trabajo y del ambiente en el que se desarrolla.

La satisfacción laboral es un aspecto importante en la vida de las personas, ya que puede tener un impacto significativo en su motivación, compromiso, productividad y bienestar general. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que se sientan felices, comprometidos y motivados para desempeñarse de manera efectiva en sus tareas y contribuir al éxito de la organización.

Algunos factores que pueden influir en la satisfacción laboral incluyen:

1. **Relaciones interpersonales:** La calidad de las relaciones con compañeros de trabajo, superiores y subordinados puede tener un impacto en la satisfacción laboral. Un ambiente laboral colaborativo, de apoyo y con buenas relaciones interpersonales tiende a promover un mayor nivel de satisfacción.

2. **Reconocimiento y recompensas:** El reconocimiento y las recompensas por el trabajo bien hecho son importantes para sentirse valorado y apreciado en el entorno laboral. La falta de reconocimiento puede afectar negativamente la satisfacción laboral.

3. **Autonomía y control:** Tener cierto grado de autonomía y control sobre el trabajo, la toma de decisiones y los métodos utilizados puede aumentar la satisfacción laboral. Sentirse empoderado y tener la capacidad de influir en el trabajo puede generar mayor satisfacción y sentido de logro.

4. **Crecimiento y desarrollo profesional:** Las oportunidades de crecimiento, desarrollo y aprendizaje dentro del trabajo son aspectos importantes para la satisfacción laboral. Sentir que se está progresando en la carrera profesional y adquiriendo nuevas habilidades y conocimientos puede aumentar la satisfacción y el compromiso con el trabajo.

5. **Equilibrio entre vida laboral y personal:** El equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales es esencial para la satisfacción laboral. Sentirse capaz de gestionar adecuadamente las demandas del trabajo y tener tiempo para las actividades y relaciones personales puede tener un impacto positivo en la satisfacción general.

Es importante destacar que la satisfacción laboral puede variar de una persona a otra y que múltiples factores pueden influir en ella. Las organizaciones pueden fomentar la satisfacción laboral al crear un entorno de trabajo positivo, promover la comunicación efectiva, brindar oportunidades de desarrollo profesional y reconocer los logros de sus empleados. Al hacerlo, se crea un ambiente propicio para el bienestar y el rendimiento óptimo de los empleados.

3.1.10 Dimensiones:

La satisfacción laboral, tienen las siguientes dimensiones:

1. **Satisfacción por el trabajo en general**, esta dimensión según, Flores y Mamani (2018), nos dicen que es la actitud positiva, que se da por un interés intrínseco, reflejado en los trabajadores, como el sentirse satisfechos con las funciones y labores que realiza.
2. **Satisfacción con el ambiente físico del trabajo**, en este caso, se enfoca en la satisfacción que siente el trabajador, con respecto a su ambiente físico, mostrándose cómodo y por ende tendrá buenos resultados en su trabajo (Flores y Mamani, 2018).
3. **Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo**, se ve reflejado en como el trabajador realiza sus funciones y labores dentro del área que le corresponde, ya que este sujeto tiende a valorar sus responsabilidades dentro de su trabajo (Flores y Mamani, 2018).
4. **Satisfacción con las oportunidades de desarrollo**, Flores y Mamani (2018), conceptualizan esta dimensión como, que preferencias tiene el trabajador, relacionado a su mejor desenvolvimiento profesional y laboral.
5. **Satisfacción con la relación subordinado – supervisor**, en este apartado, se centra en apreciar la relación que existe entre el subordinado y el supervisor; ya que, desde esta percepción, el trabajador observa como está constituido el estilo de liderazgo que tiene su supervisor y como esto afecta a la interacción entre ellos (Flores y Mamani, 2018).
6. **Satisfacción con la remuneración**, Flores y Mamani (2018) dicen que esta dimensión, ayuda a medir el grado de complacencia que tiene el componente económico y como este afecta positiva o negativamente la satisfacción del trabajador.

3.1.11 Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg: Esta teoría propuesta por Frederick Herzberg sostiene que existen dos factores principales que influyen en la satisfacción laboral: los factores higiénicos y los factores motivadores. Los factores higiénicos se refieren a condiciones externas al trabajo, como el salario, las condiciones laborales y las políticas organizacionales. Estos factores pueden evitar la insatisfacción laboral, pero no necesariamente generan satisfacción. Por otro lado, los factores motivadores, como el reconocimiento, el crecimiento personal y las responsabilidades, tienen un impacto directo en la satisfacción laboral y la motivación intrínseca.

Teoría del modelo de los dos factores de Hackman y Oldham: Esta teoría se basa en la idea de que la satisfacción laboral está influenciada por las características del trabajo

en sí mismo. Según Hackman y Oldham, hay cinco características clave del trabajo que afectan la satisfacción: la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la significación de la tarea, la autonomía y la retroalimentación. Cuanto mayor sea el grado en que estas características estén presentes en el trabajo, mayor será la satisfacción laboral y la motivación intrínseca.

Teoría del ajuste persona-ambiente de Locke: Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral se basa en el grado de ajuste entre las características personales de un individuo y las características del ambiente laboral. Según Locke, cuando hay una concordancia entre las expectativas y valores individuales y las características del trabajo y la organización, se experimenta una mayor satisfacción laboral. Por el contrario, un desajuste entre estas variables puede llevar a la insatisfacción y la búsqueda de otras oportunidades laborales.

Teoría del intercambio social: Esta teoría se enfoca en las relaciones de intercambio entre los empleados y la organización. Según esta perspectiva, la satisfacción laboral se basa en la percepción de un equilibrio justo entre los esfuerzos y contribuciones de los empleados y las recompensas y beneficios recibidos a cambio. Cuando los empleados sienten que están recibiendo una compensación justa por su trabajo, experimentan una mayor satisfacción laboral.

Estas teorías proporcionan diferentes enfoques y explicaciones sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral. Es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral es un fenómeno complejo y multidimensional, y que estas teorías ofrecen perspectivas complementarias para comprenderlo mejor.

Con relación a las teorías de satisfacción laboral, se presenta las teorías más relevantes que se consideran importantes tomar en cuenta en el presente estudio y se describe de la siguiente manera:

3.1.11.1 *Dos factores de Herzberg*

En esta teoría nos explican sobre dos factores de necesidades, según Urquiza (2012) son los siguientes:

El primero, son las necesidades higiénicas: en este se habla sobre el ambiente psicológico y físico de la entidad donde laboran. En el caso de cumplirse esta necesidad, resultado será (empleados insatisfechos) a diferencia de si cumple, será (estado neutro); pero si esta

necesidad se cumple más la segunda necesidad de motivación, si tendrá un impacto positivo en la satisfacción laboral

El segundo, las necesidades de motivación: en este se mencionan el contenido del trabajo.

3.1.11.2 Modelos determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler

En este modelo se da importancia de cómo percibe el trabajador individualmente su situación laboral, según Urquiza (2012) se refiere a la relación que tiene las expectativas y las recompensas que le se les da a los trabajadores, esto determinará si está satisfecho o no, además no todos los prestadores tendrán la misma interpretación de su entorno laboral, antes de mencionar cuales son, se explicara sobre dos estilos de organización:

El clásico, este estilo no toma en cuenta al ser humano, ya que deja de lado sus necesidades, motivaciones y valores.

El moderno, en este estilo se da mayor importancia al ser humano, desde una perspectiva intelectual, emocional y las motivaciones de este.

Luego de explicar brevemente sobre los estilos, enlistaremos los factores que generan o no satisfacción laboral, según Urquiza (2012), son los siguientes:

Condiciones de trabajo, en este factor se considera el ambiente físico y si este es seguro o no, como también los horarios adecuados para el trabajador

Formación, se habla de todo lo relacionado a el apoyo y motivación para el personal de la entidad, se desarrolle de la mejor manera profesionalmente y si estos les brindan capacitaciones o incluso si responden positivamente a las peticiones de talleres, charlas, etc., que le hacen los empleados, a sus jefes.

Promoción y desarrollo profesional, en este factor se hace mención de si el trabajador está satisfecho, se verá reflejado en un buen desempeño **laboral**, el cual muchas veces les hace beneficiarios de promociones, felicitaciones entre otros, fortaleciendo y fomentado el desarrollo profesional.

Reconocimiento, se da cuando el trabajador es reconocido por su dedicación ya que este cumple con las responsabilidades que su área de trabajo **requiere**.

Relación jerárquica, este factor se ve reflejado en como los superiores directos manejan, apoyan, orientan y valoran su rol, impartiendo sus mejores habilidades según sus capacidades directivas que debe tener según el puesto que ocupa.

Participación, la entidad promueve a que cada trabajador, independientemente de su puesto de trabajo, pueda discutir sobre los proyectos que afectan a la entidad y a la unidad de la organización.

Clima de trabajo, se centra en la relación que hay entre los trabajadores de la entidad entre los mismos puestos y los que no.

Conocimiento e identificación con los objetivos, es cuando un trabajador se adecua a los objetivos que tiene la entidad y actúa conforme a ello, para cumplirlos.

3.1.12 Insatisfacción laboral

Insatisfacción laboral: Se refiere a un sentimiento negativo y de descontento experimentado por los trabajadores en relación con su empleo. La insatisfacción laboral puede surgir debido a diversas razones, como condiciones de trabajo adversas, falta de reconocimiento, falta de oportunidades de crecimiento, conflictos en el lugar de trabajo, baja remuneración, entre otros factores.

Causas de la insatisfacción laboral: Las causas de la insatisfacción laboral pueden variar de una persona a otra y de una situación a otra. Algunos factores comunes incluyen la falta de reconocimiento y recompensas, falta de autonomía y participación en la toma de decisiones, falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, malas relaciones laborales, falta de desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento, falta de comunicación efectiva y falta de apoyo por parte de los superiores.

Efectos de la insatisfacción laboral: La insatisfacción laboral puede tener efectos negativos tanto para el individuo como para la organización. A nivel individual, puede causar estrés, agotamiento, disminución de la motivación, baja autoestima, disminución del rendimiento laboral y afectar la salud mental y física. A nivel organizacional, puede llevar a un aumento del ausentismo, rotación de personal, disminución de la productividad, pérdida de talento y deterioro del clima laboral.

Estrategias para abordar la insatisfacción laboral: Es importante que tanto los empleados como las organizaciones tomen medidas para abordar la insatisfacción laboral. Algunas estrategias incluyen la promoción de una comunicación abierta y transparente, el fomento de un entorno laboral positivo y saludable, la creación de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, el reconocimiento y recompensas adecuadas, el establecimiento de políticas de conciliación trabajo-vida personal y la promoción de un liderazgo efectivo.

Importancia de la satisfacción laboral: La satisfacción laboral es crucial tanto para el bienestar individual como para el éxito organizacional. Los empleados satisfechos tienden a ser más comprometidos, productivos y tienen mayor probabilidad de permanecer en la organización a largo plazo. Además, la satisfacción laboral está relacionada con la calidad del trabajo, la creatividad, la innovación y la satisfacción de los clientes.

La insatisfacción laboral se da debido a un ambiente inadecuado, que afecta a la salud mental y física, uno de los casos puede ser, por las expectativas que cada empleado tiene, ya que esto afectará a la productividad y rendimiento de cada trabajador, como también influirá en cómo perciben el clima organizacional, Urquiza (2012) también nos dice que la insatisfacción se puede expresar de las siguientes maneras:

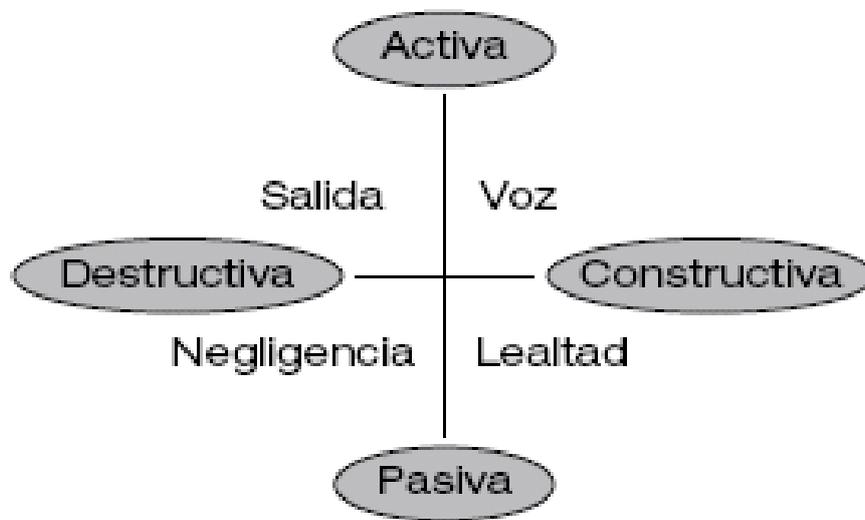
Salida, debido a la insatisfacción laboral, pueden hacer abandono de su trabajo o renunciar.

Voz, esto está más relacionado con las sugerencias que pueden plantear los jefes y como lo llevan a cabo, para mejorar las condiciones que hacen que la insatisfacción disminuya en los trabajadores.

Lealtad, por parte de los trabajadores, quienes esperan pasivamente que esta situación mejore.

Negligencia, se ve reflejado en los trabajadores como en los jefes, que ven esa situación, de manera pesimista, están ausentes a dar posibles soluciones, fomentando el retraso de los objetivos y no tienen compromiso con la empresa.

En la figura 1, se ilustra la insatisfacción laboral:

Figura 1*Insatisfacción laboral***3.1.13 Consecuencias de la insatisfacción laboral**

En el presente estudio una de las variables que se pretende estudiar es la satisfacción laboral, motivo por el cual se considera de importancia hacer referencia la insatisfacción laboral con relación a sus consecuencias, que a continuación se describe:

La insatisfacción laboral puede tener una variedad de consecuencias negativas tanto para los empleados como para la organización en su conjunto. Algunas de las consecuencias más comunes incluyen:

Disminución de la Productividad:

Los empleados insatisfechos tienden a ser menos productivos y pueden no estar tan comprometidos con sus responsabilidades laborales.

Aumento del Ausentismo:

La insatisfacción laboral puede contribuir a un aumento en las tasas de ausentismo, ya que los empleados pueden sentir menos motivación para cumplir con sus obligaciones laborales.

Rotación de Personal Elevada:

Los empleados insatisfechos son más propensos a buscar oportunidades laborales en otras organizaciones, lo que puede resultar en una alta rotación de personal. Esto no solo genera

costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados, sino que también puede afectar negativamente la continuidad y la eficiencia en el trabajo.

Ambiente Laboral Negativo:

La insatisfacción laboral puede contribuir a la creación de un ambiente laboral negativo. Esto puede afectar la moral general de los empleados, generar tensiones entre colegas y disminuir la colaboración y el trabajo en equipo.

Menor Compromiso Organizacional:

Los empleados insatisfechos pueden tener un menor compromiso con los objetivos y valores de la organización, lo que afecta la cohesión y la identificación con la misión de la empresa.

Impacto en la Salud Mental y Física:

La insatisfacción laboral sostenida puede tener repercusiones en la salud mental y física de los empleados, contribuyendo al estrés, la ansiedad y otros problemas de salud.

Baja Calidad del Trabajo:

La falta de satisfacción laboral puede influir en la calidad del trabajo realizado. Los empleados desmotivados pueden ser menos propensos a esforzarse por alcanzar altos estándares de calidad.

Dificultades en la Retención de Talentos:

Las organizaciones con altos niveles de insatisfacción laboral pueden tener dificultades para retener a empleados talentosos y experimentados, lo que afecta negativamente la capacidad de la organización para competir en el mercado.

Según Valenzuela, et al. (2015), la insatisfacción laboral, tendrá como consecuencias, una disminución anímica de los trabajadores, esto afectará en el desenvolvimiento laboral adecuado de este sujeto, puede provocar lo siguiente:

- Reducción en la productividad
- Aumentan las tensiones de los trabajadores.
- Los hace vulnerables a sufrir de algún malestar mental

- Tienden a sufrir malestares estomacales
- Pueden aumentar sus consumos de cafeína y/o cigarrillos.
- Disminuye su capacidad para innovar
- No se sienten satisfechos en su trabajo.
- No se sienten identificados con la empresa.
- No se preocupan en mejorar profesionalmente.

3.2 Bases conceptuales

En la presente investigación se hace necesario considerar los conceptos de mayor importancia, la misma que permitirá tener claridad y precisión de dichos conceptos que a continuación se definen:

3.2.1 Calidad del servicio

La calidad del servicio se refiere a la medida en que las expectativas de los usuarios o clientes respecto a un servicio específico son cumplidas o superadas. Incluye aspectos como la eficacia, eficiencia, accesibilidad, cortesía, fiabilidad y empatía en la prestación del servicio. En el contexto laboral, la calidad del servicio también se aplica a la manera en que una organización proporciona las condiciones y el ambiente adecuado para que sus empleados realicen sus funciones de manera efectiva y satisfactoria. En esta investigación, la calidad del servicio ha sido calificado por los estudiantes, en cuanto al servicio educativo brindado, y por los trabajadores, en cuanto a las condiciones de trabajo con las que interactúa.

Duque (2005) nos dice que la calidad del servicio depende de la interacción que tienen los clientes con los proveedores, por ello dice este autor que se debe de tener en cuenta la evaluación de la calidad de las funciones que desempeña cada trabajador. También menciona de 3 constructos (valor, satisfacción y calidad) estos ayudan a evaluar la calidad de servicio.

3.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos, motivados y comprometidos con su trabajo y con la organización para la cual trabajan. Incluye factores como la relación con los compañeros, el liderazgo, las oportunidades de

desarrollo profesional, la compensación, el equilibrio entre trabajo y vida personal, entre otros. La satisfacción laboral es un componente esencial para el bienestar de los empleados y puede influir en la productividad, la retención del personal y la calidad general del ambiente laboral.

Chiang, et al. (2010) nos indican que satisfacción laboral se verá reflejada según, el comportamiento organizacional, el cual también está influenciado por el desempeño, las horas que trabajan, la interacción de todos los integrantes de la entidad, de si rotan o no, etc.

3.2.3 Trabajador

Según la Comisión de trabajo del congreso de la Republica (2002) refiere que trabajador “es la persona natural que voluntariamente presta servicios a un empleador en los términos establecidos en la presente Ley” este también goza de la misma garantías y protección de carácter material e intelectual.

3.2.4 Trabajadores de la universidad

Son quienes sirven a la inteligencia, quienes prestan servicios de investigación y docencia, a las universidades e instituciones, son sujetos de derechos individuales y colectivos; previamente deberían haber aprobado la evaluación académica que efectuó la institución competente (Dávalos, 2018).

Para la presente investigación, son los clientes internos ya que califican los procesos que se llevan a cabo en la Institución.

3.2.5 Universidad Nacional Daniel Alomía Robles (UNDAR)

Antes llamada, Institución Superior de Música Público Daniel Alomía Robles, a partir del 23 de junio del 2017; según ley 30597, se le llamó Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, que desde el 2020 con la finalidad de cumplir con los lineamientos del Ministerio de Educación y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria; incluyó la modalidad virtual para continuar brindando el servicio educativo (UNDAR, s.f.).

3.3 Bases epistemológicas

3.3.1 El origen de calidad

La palabra calidad, tiene su origen etimológico en la palabra latina *qualitas*, el cual proviene del griego *ποιότης*. Al referirnos a un producto, su calidad estaría centrado en diferenciar el tipo cuantitativo y cualitativo, según lo que se desea ofrecer, para satisfacer las necesidades y expectativas de uno o varios sujetos u otros (Definición.DE, s.f.).

3.3.2 La filosofía de satisfacción

La satisfacción, proviene del latín *satisfactio*; el cual es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio (Definición. DE, s.f.).

La filosofía de satisfacción se refiere a una mentalidad o enfoque adoptado por una organización o empresa para garantizar la satisfacción de sus clientes como un objetivo fundamental. Esta filosofía se basa en la creencia de que la satisfacción del cliente es esencial para el éxito y el crecimiento de la organización.

La filosofía de satisfacción implica una serie de principios y prácticas que se centran en comprender y atender las necesidades, deseos y expectativas de los clientes de manera proactiva. Algunos aspectos clave de la filosofía de satisfacción incluyen:

1. Orientación al cliente: La organización coloca al cliente en el centro de sus operaciones y toma decisiones basadas en sus necesidades y expectativas. Se busca comprender profundamente al cliente y adaptar los productos, servicios y procesos para satisfacer sus requerimientos.
2. Calidad y excelencia: La filosofía de satisfacción implica un compromiso con la calidad y la excelencia en todos los aspectos del negocio. Se busca entregar productos y servicios de alta calidad, superando las expectativas del cliente y brindando una experiencia superior.
3. Escucha activa: Se valora la retroalimentación y la opinión de los clientes. La organización busca activamente la opinión de los clientes, ya sea a través de encuestas,

comentarios, sugerencias o cualquier otro medio de comunicación. Esta información es utilizada para mejorar los productos, servicios y procesos de la organización.

4. Mejora continua: La filosofía de satisfacción promueve la mejora continua en todos los aspectos del negocio. Se fomenta la identificación de áreas de oportunidad y se implementan acciones para corregir y mejorar los procesos y la experiencia del cliente.

5. Relaciones a largo plazo: Se busca establecer relaciones duraderas con los clientes, centrándose en su fidelización y en construir una base de clientes leales. Se reconoce que la satisfacción del cliente es un factor clave para generar relaciones a largo plazo y lograr el éxito sostenible del negocio.

La filosofía de satisfacción no se limita solo al departamento de atención al cliente, sino que se extiende a todas las áreas de la organización. Es un enfoque integral que implica la participación y el compromiso de todos los empleados en la búsqueda de la satisfacción del cliente.

Al adoptar una filosofía de satisfacción, las organizaciones pueden crear una cultura orientada al cliente, mejorar su reputación, generar recomendaciones positivas y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

La presente investigación se llevó a cabo en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, la cual se encuentra ubicada en el Jr. General Prado N° 634 (sede central) y Jr. Hermilio Valdizán N° 653 (local administrativo) en el Departamento de Huánuco, Provincia de Huánuco. Estas ubicaciones representan los principales espacios físicos donde se desarrolla la actividad académica y administrativa de la universidad.

4.2 Tipo y nivel de investigación

En el presente estudio, según el enfoque (Hernández-Sampieri, 2018), el tipo de investigación es cuantitativo, esto implica que se recopilan y procesan datos utilizando herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas. Se busca obtener información numérica y aplicar técnicas analíticas para comprender y evaluar los aspectos relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la universidad.

Con respecto al nivel o alcance de la investigación, es descriptivo correlacional, ya que su objetivo es describir los hechos relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles y medir la relación existente entre la calidad del servicio brindado por la universidad y la satisfacción laboral de los trabajadores.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

El presente estudio tiene como población objetivo a los trabajadores y estudiantes de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. Esta población se encuentra distribuida en diversas áreas, como se muestra en la tabla 1 a continuación:

Tabla 1*Población de estudio 2022*

Áreas	Población
Administrativa	52
Docentes	33
Estudiantes	116
Total	201

La población total del estudio en el año 2022 fue de 201 individuos. Dentro de la universidad, se incluyen tanto el personal administrativo como los docentes, las autoridades y los estudiantes. Estas diferentes áreas representan segmentos clave de la comunidad universitaria que fueron considerados en el análisis y la interpretación de los resultados del estudio.

4.3.2 *Muestra y método*

Muestra.

Dado que la población es pequeña se tomará una muestra censal, por lo tanto:

$n = \text{tamaño de la muestra en estudio} = 201$

Método.

Para el presente estudio se consideró el muestreo no probabilístico de tipo censal toda vez que se tomó en cuenta a toda la población que constituyen un total de 201 integrantes de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. En este sentido Ramírez (1997) define que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra” (p. 140).

El método de muestreo es el muestreo estratificado, cuyos estratos son las áreas de trabajo, las muestras se pueden ver en la tabla 2.

Tabla 2*Muestra de estudio 2022*

Áreas	Muestra
Administrativa	52
Docentes	33
Estudiantes	116
Total	201

Nota: el valor de $n=201$ dado que la población es pequeña se tomará una muestra censal

Criterios de inclusión y exclusión

La muestra de estudio abarca a todos los integrantes de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, incluyendo al personal administrativo, docentes y estudiantes. Se consideró a aquellos docentes y administrativos que estuvieron dispuestos a colaborar y participar en las encuestas, y a los estudiantes matriculados del primer al quinto año de estudios durante el año 2022.

Se estableció como criterio de inclusión el hecho de que los participantes estuvieran matriculados en la universidad durante el período de estudio y manifestaran su disposición a formar parte de la muestra. De esta manera, se aseguró que los individuos seleccionados representaran de manera adecuada a la población objetivo y que estuvieran involucrados activamente en la vida universitaria.

Es importante destacar que la participación en la muestra de estudio fue voluntaria, y se respetaron los derechos y la autonomía de cada individuo. La inclusión en la muestra se basó en el consentimiento y la disponibilidad de los participantes para ser parte de la investigación, lo que permitió obtener datos representativos y significativos para el análisis y los resultados del estudio.

4.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado en este estudio es de naturaleza no experimental y transversal. En este tipo de diseño, no se manipulan deliberadamente las variables y los datos se recopilan en un momento específico.

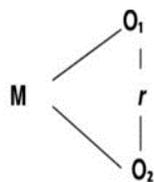
En el presente estudio, no se realizó ninguna manipulación intencionada de variables, lo que lo clasifica como un diseño no experimental. En lugar de ello, se recopilaron datos de manera observacional sin intervenir directamente en la situación estudiada.

Además, el diseño del estudio es transversal, lo que implica que los datos se recopilaron en un período de tiempo determinado. En este caso, se obtuvieron los datos en un único momento, sin seguir a los participantes a lo largo del tiempo.

El diseño no experimental - transversal se utiliza ampliamente en estudios descriptivos y correlacionales, como el presente, ya que permite recolectar información sobre una muestra en un momento específico sin interferir en las variables de interés. Esto proporciona una instantánea de los fenómenos estudiados y permite analizar la relación entre las variables sin manipularlas directamente.

En conclusión, el diseño de investigación utilizado en este estudio es de tipo no experimental y transversal, lo que significa que no se manipularon las variables y los datos se recopilaron en un momento específico. Este enfoque permite obtener una visión general de los fenómenos estudiados y analizar las relaciones entre las variables de interés.

El diseño tiene el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Muestra

O₁: Calidad el servicio

O₂: Satisfacción laboral

r: Relación entre ambas variables

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Como técnica de estudio, se empleó la encuesta como método principal de recopilación de datos. Se diseñaron dos encuestas distintas, una dirigida a los administrativos y docentes de la Universidad, y otra dirigida a los estudiantes. Para facilitar la participación de los encuestados, se utilizó la plataforma web y el formulario de Google Drive.

Cada participante recibió el enlace de la encuesta a través de canales de comunicación como WhatsApp o correo electrónico. De esta manera, se les proporcionó un acceso conveniente y sencillo para responder a las preguntas planteadas en el cuestionario.

Una vez que los encuestados completaron las encuestas, los datos recopilados fueron enviados al centro de investigación. Allí, se llevó a cabo el procesamiento y análisis de los datos para obtener información relevante y válida en relación con los objetivos del estudio.

El uso de la encuesta como técnica de estudio permite recopilar datos de manera eficiente y obtener perspectivas de los diferentes grupos de interés, en este caso, los administrativos, docentes y estudiantes. La utilización de plataformas digitales agiliza el proceso de recolección de datos y facilita la participación de los encuestados.

Se emplearon encuestas como técnica de estudio, utilizando la plataforma web y el formulario de Google Drive. Se enviaron los enlaces de las encuestas a través de canales de comunicación electrónica, y los datos recopilados fueron procesados para obtener información valiosa en relación con los objetivos de investigación planteados.

4.5.2 Instrumentos

En este estudio, se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de medición: uno para evaluar la calidad del servicio y otro para medir la satisfacción laboral de los trabajadores.

a) Instrumento para medir la calidad del servicio:

Se empleó el cuestionario de Servqual desarrollado por Suraman, Zeithaml y Barry en 1988 (ver anexo 3). Este cuestionario se ha utilizado ampliamente en investigaciones relacionadas con la calidad del servicio y ha demostrado su validez y confiabilidad.

Consiste en una serie de ítems diseñados para evaluar las percepciones de los usuarios respecto a diversos aspectos de la calidad del servicio recibido.

b) Instrumento para medir la satisfacción laboral de los trabajadores:

Para evaluar la satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario desarrollado por Meliá y Peiró en 1998 (ver anexo 2). Este cuestionario ha sido ampliamente utilizado en investigaciones sobre satisfacción laboral y ha demostrado su eficacia en la evaluación de diversos aspectos relacionados con la satisfacción en el ámbito laboral. El cuestionario consta de una serie de ítems diseñados para medir diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, como el ambiente de trabajo, las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento, entre otros.

Ambos cuestionarios han sido seleccionados debido a su reconocimiento en la literatura científica y su validez y confiabilidad comprobadas. Su utilización permitirá recopilar información precisa y significativa sobre la calidad del servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores en el contexto de este estudio.

En los anexos 2 y 3 se encuentran los cuestionarios completos, que serán aplicados a los participantes de la investigación. Estos instrumentos son una herramienta fundamental para obtener datos relevantes y analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Se seleccionó y aplicó el cuestionario de Servqual, desarrollado por Suraman, Zeithaml y Barry en 1988, para evaluar la calidad del servicio. Este cuestionario es reconocido a nivel internacional y ampliamente utilizado en investigaciones sobre calidad del servicio. Dado su amplio uso y validez comprobada, no fue necesario realizar un proceso adicional de validación para este estudio.

Asimismo, para medir la satisfacción laboral de los trabajadores, se utilizó el cuestionario desarrollado por Meliá y Peiró en 1998. Este cuestionario también goza de reconocimiento en la literatura científica y ha sido utilizado en numerosos estudios sobre satisfacción laboral. Al igual que el cuestionario de Servqual, no fue necesario validar nuevamente este instrumento debido a su amplio respaldo y validez establecida.

La elección de estos cuestionarios se basó en su reconocimiento y aceptación en la comunidad científica, así como en su idoneidad para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción laboral. Ambos instrumentos proporcionan una estructura y un conjunto de ítems que permiten obtener información relevante y precisa en relación con los objetivos de investigación planteados.

En resumen, se utilizó el cuestionario de Servqual y el cuestionario de Meliá y Peiró, los cuales son ampliamente conocidos y utilizados en investigaciones sobre calidad del servicio y satisfacción laboral, respectivamente. Debido a su reputación y validez establecida, no fue necesario llevar a cabo un proceso adicional de validación para estos instrumentos en el contexto de este estudio.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, no es necesario someterlos a una prueba de confiabilidad adicional. Tanto el cuestionario de Servqual, desarrollado por Suraman, Zeithaml y Barry en 1988, como el cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Meliá y Peiró en 1998, son instrumentos ampliamente reconocidos y validados en la literatura científica.

Estos cuestionarios han sido utilizados en numerosos estudios previos y han demostrado tener una alta confiabilidad y validez en la medición de la calidad del servicio y la satisfacción laboral, respectivamente. Por lo tanto, se considera que los instrumentos seleccionados son confiables y apropiados para evaluar los constructos de interés en el contexto de este estudio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

Dado que los cuestionarios ya han pasado por procesos de validación y se ha establecido su confiabilidad en investigaciones anteriores, no es necesario realizar una prueba de confiabilidad adicional en el marco de este estudio. Esto permite ahorrar tiempo y recursos, asegurando que los datos recopilados a través de estos instrumentos sean confiables y válidos para el análisis de la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la universidad en cuestión.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

El proceso de procesamiento y análisis de datos se desarrolló meticulosamente, siguiendo una serie de pasos clave para garantizar la validez y la integridad de la investigación. A continuación, se detallan con mayor profundidad los procedimientos llevados a cabo:

En una fase inicial, se obtuvo la autorización del presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, lo que constituye un paso fundamental para asegurar la legitimidad y respaldo institucional de la investigación. Este permiso proporcionó la base necesaria para proceder con las siguientes etapas del estudio.

Con la autorización en mano, se emprendió la tarea de identificar la población de interés, que incluía administrativos, docentes y estudiantes de cada carrera. Simultáneamente, se determinó una muestra representativa que permitiera obtener conclusiones significativas y aplicables a la totalidad de la población.

Seguidamente, se llevó a cabo una exhaustiva búsqueda en la web con el objetivo de identificar instrumentos idóneos para la recolección de datos. Se evaluaron diversas opciones, seleccionando aquellos instrumentos que mejor se alineaban con los objetivos de la investigación. La aplicación de estos instrumentos se realizó de manera versátil, utilizando métodos virtuales y presenciales para adaptarse a la disponibilidad y preferencia de los participantes.

La fase de recolección de datos culminó con una revisión minuciosa, organización y almacenamiento eficiente de la información recopilada. Para este propósito, se utilizaron herramientas especializadas como SPSS, Excel y Minitab, garantizando un manejo riguroso y sistemático de los datos.

Una vez consolidados en la base de datos, se procedió al análisis estadístico descriptivo. Este paso involucró la generación de tablas, gráficos y medidas de resumen que facilitaron la presentación clara y comprensible de los resultados. La interpretación de estos resultados se plasmó en el informe de investigación, proporcionando una visión detallada y fundamentada de los hallazgos.

Posteriormente, se aplicó la estadística inferencial para someter a prueba las hipótesis planteadas en el estudio. Mediante la utilización de pruebas estadísticas pertinentes, se

determinó la significancia de las relaciones y asociaciones entre las variables, agregando un nivel adicional de profundidad y validez a los resultados obtenidos.

En síntesis, este proceso integral, que abarcó desde la obtención de la autorización hasta la aplicación de pruebas estadísticas inferenciales, permitió no solo obtener respuestas a los objetivos planteados en la investigación, sino también generar conclusiones fundamentadas que contribuyen al entendimiento y mejora de la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

4.7 Aspectos éticos.

En relación a los aspectos éticos, se tomaron en consideración diversas medidas para garantizar el consentimiento informado y el respeto hacia los participantes involucrados en el estudio. En primer lugar, se solicitó el permiso al presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, como parte del proceso de autorización para llevar a cabo la investigación (ver anexo 05). Este permiso garantiza el respaldo institucional y el cumplimiento de los protocolos establecidos.

Además, se aseguró que los participantes, tanto docentes, administrativos como estudiantes, recibieran información clara y detallada sobre los objetivos del estudio. Se hizo hincapié en que su participación era voluntaria y se respetaría su anonimato y confidencialidad.

Se aplicó el principio de consentimiento informado, donde se proporcionó a los participantes toda la información necesaria para que pudieran tomar una decisión informada sobre su participación en el estudio. Se les explicó el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados, los posibles beneficios y riesgos, y se les dio la oportunidad de formular preguntas y aclarar cualquier duda.

Asimismo, se respetaron los principios éticos al trabajar con datos sensibles y personales. Se garantizó que toda la información recolectada se manejara de forma confidencial y se utilizara exclusivamente con fines investigativos.

En resumen, se siguieron protocolos éticos rigurosos para proteger los derechos y el bienestar de los participantes en el estudio. El consentimiento informado, la protección de la privacidad y el anonimato fueron aspectos fundamentales que se consideraron en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

La muestra está conformada por dos estratos debidamente relevantes para evaluar la calidad del servicio percibida y la satisfacción laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles; una la muestra conformada por estudiantes que permite evaluar la percepción sobre el nivel de la calidad del servicio en la Universidad y segundo la muestra conformada por no docentes (administrativos, técnicos, etc.) y docentes para evaluar tanto la calidad del servicio y al mismo tiempo la satisfacción laboral.

MUESTRA DE ESTUDIANTES

Antes de dar a conocer los resultados relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción laboral, es pertinente presentar inicialmente la información concerniente a las características de la muestra de estudio. Esta información preliminar permitirá comprender mejor el contexto y la composición de los participantes involucrados en el estudio, brindando así un marco de referencia adecuado.

5.1.1 Muestra de estudiantes según carrera de estudio

En la tabla 3 y la figura 2, se muestra de manera visual la valiosa información relativa a la participación de los estudiantes en el marco de la investigación, específicamente en relación con la carrera de estudio que están actualmente cursando. Estos elementos gráficos constituyen una representación clara y concisa de los datos recopilados en el estudio.

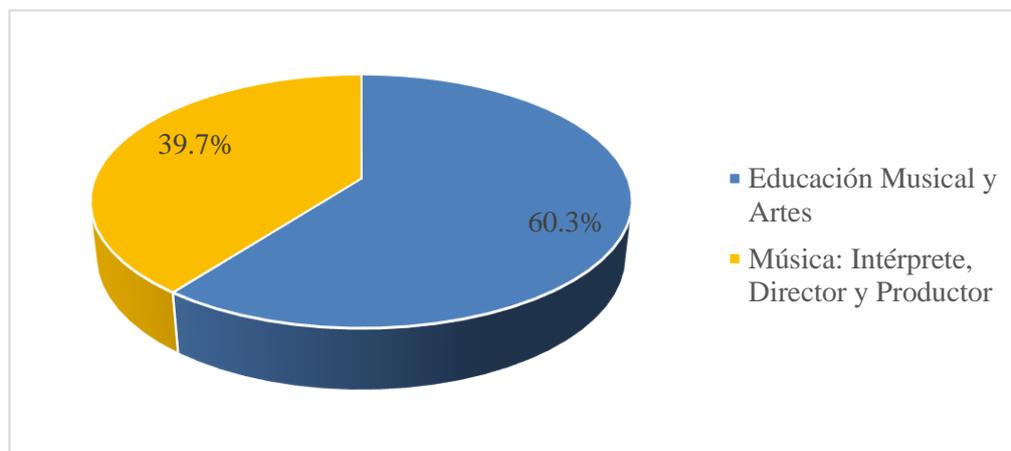
Tabla 3

Muestra de estudiantes según Carrera

Carrera de estudio	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Educación Musical y Artes	70	60,3%	70	60,3%
Música: Intérprete, director y Productor	46	39,7%	116	100,0%
Total	116	100,0%		

Figura 2

Muestra de estudiantes según Carrera



La tabla 3 y figura 2, muestra la distribución de la muestra según la carrera de estudio. Hay dos carreras representadas en la muestra: "Educación Musical y Artes" y "Música: Intérprete, Director y Productor".

En la carrera de "Educación Musical y Artes", hay 70 estudiantes, lo que representa el 60,3% del total de la muestra.

En la carrera de "Música: Intérprete, Director y Productor", hay 46 estudiantes, lo que representa el 39,7% del total de la muestra. Al sumar esta frecuencia a la frecuencia acumulada anterior, obtenemos una frecuencia acumulada de 116, lo que corresponde al 100% del total de la muestra.

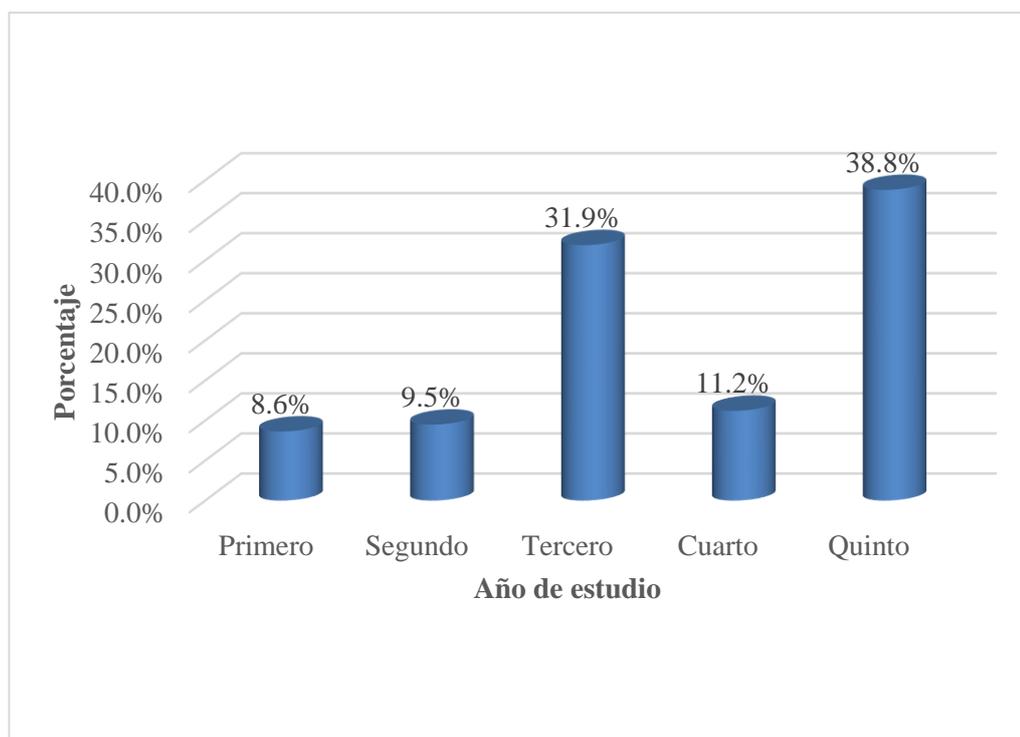
En resumen, la tabla muestra que el 60,3% de los estudiantes en la muestra se dedican a la carrera de "Educación Musical y Artes", mientras que el 39,7% se dedican a la carrera de "Música: Intérprete, director y Productor".

5.1.2 Muestra de estudiantes según años de estudios

En la tabla 4 y figura 3, se muestra la participación de los estudiantes en la muestra de estudio según el año que vienen cursando.

Tabla 4*Muestra de estudiantes según años de estudio*

Año de estudios	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Primero	10	8,6%	10	8,6%
Segundo	11	9,5%	21	18,1%
Tercero	37	31,9%	58	50,0%
Cuarto	13	11,2%	71	61,2%
Quinto	45	38,8%	116	100,0%
Total	116	91,4%		

Figura 3*Muestra según años de estudio*

De la figura 3 y tabla 4 se puede apreciar lo siguiente:

En el primer año de estudio, hay 10 estudiantes, lo que representa el 8,6% del total de la muestra, en el segundo año de estudio, hay 11 estudiantes, lo que representa el 9,5% del total de la muestra. En el tercer año de estudio, encontramos 37 estudiantes, lo que representa el 31,9% del total de la muestra.

En el cuarto año de estudio, hay 13 estudiantes, lo que representa el 11,2% del total de la muestra y en el quinto y último año de estudio, hay 45 estudiantes, lo que representa el 38,8% del total de la muestra.

La tabla 3 y la figura 5, muestran que la mayoría de los estudiantes en la muestra se encuentran en el tercer año de estudio, con un 31,9% de la muestra. Le siguen el quinto año de estudio, con el 38,8% de la muestra. Los demás años tienen una participación menor en comparación con estos.

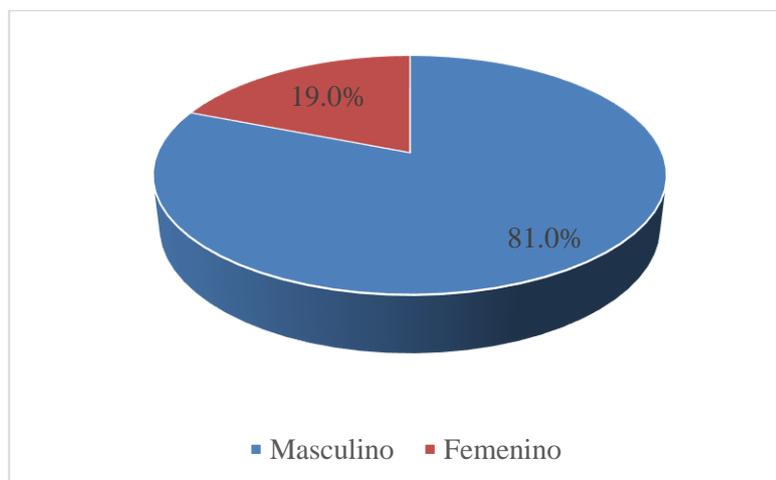
5.1.3 Muestra de estudiantes según género

En la tabla 5 y figura 4 se muestran los resultados sobre la participación en la muestra de estudio de investigación llevado a cabo en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles respecto a los estudiantes según género.

Tabla 5

Muestra de estudiantes según género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Masculino	94	81,0%	94	81,0%
Femenino	22	19,0%	116	100,0%
Total	116	100,0%		

Figura 4*Muestra de estudiantes según género*

En resumen, la tabla 5 y figura 4, muestran que el 81,0% de los estudiantes en la muestra se identifican como masculinos, mientras que el 19,0% se identifican como femeninos. Estas cifras reflejan la proporción de género en la muestra de estudio, donde se puede observar que hay mayor cantidad de participantes masculinos que los femeninos.

MUESTRA DE ESTUDIO DOCENTES Y NO DOCENTES

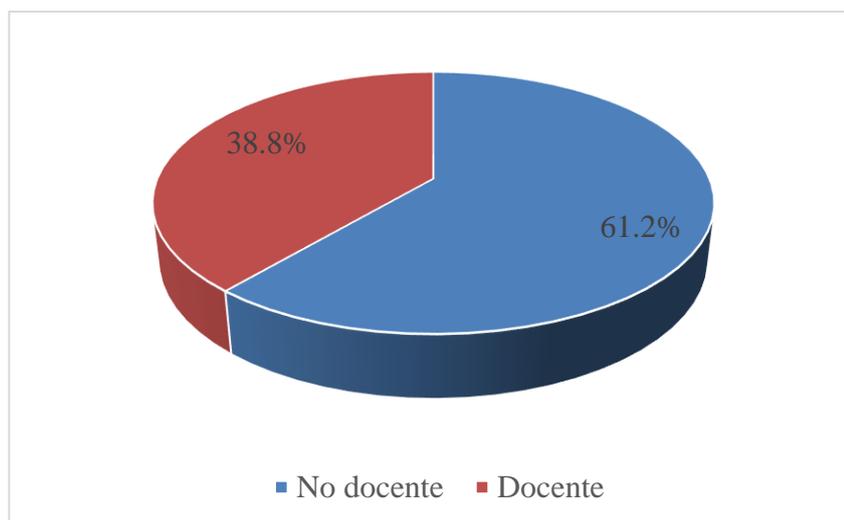
A continuación, es relevante proporcionar una descripción inicial de las características de la muestra de estudio, que incluye tanto docentes como personal no docente. Al analizar las características de la muestra, se podrán obtener perspectivas más claras sobre las percepciones y experiencias laborales de los docentes y personal no docente, permitiendo así una comprensión más completa de los resultados obtenidos.

5.1.4 Muestra de estudio según labor de desempeño

En la tabla 6 y figura 5, se presentan de manera detallada los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, que aborda la participación de los docentes y no docentes en la muestra de estudio según la labor que desempeñan. Estos hallazgos proporcionan información valiosa sobre la distribución de la labor desempeñada en la muestra y permiten comprender mejor la representatividad de los participantes en el estudio.

Tabla 6*Muestra de estudio según labor de desempeño*

Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No docente	52	61,2%	61,2%
Docente	33	38,8%	100,0%
Total	85	100,0%	

Figura 5*Muestra de estudio según labor de desempeño*

La Tabla 6 y figura 5, presenta los resultados de la muestra de estudio según la labor de desempeño de los participantes. Se divide en dos categorías principales: "No docente" y "Docente".

Los resultados muestran que el 61,2% de los participantes pertenecen al grupo de personal no docente, mientras que el 38,8% pertenece al grupo de docentes.

5.1.5 *Muestra de estudio según tiempo de servicio*

En la tabla 7 y figura 6, se detallan los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, que aborda la participación de los

docentes y no docentes en la muestra de estudio según el tiempo de servicio que laboran en la institución.

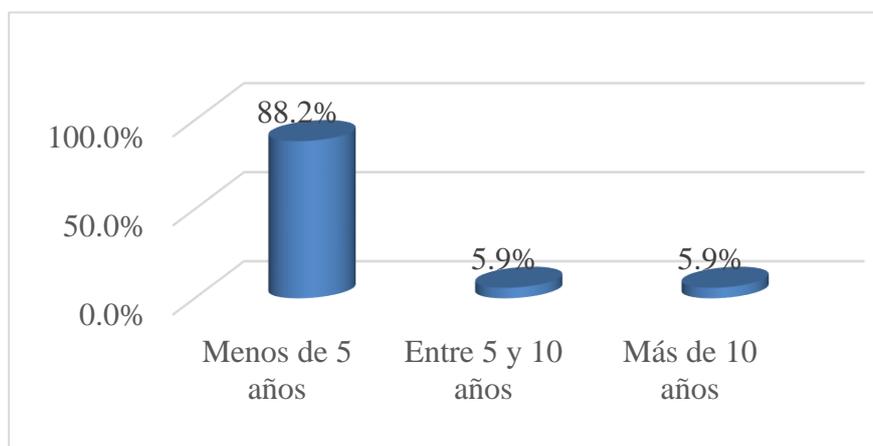
Tabla 7

Muestra de estudio según tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 5 años	75	88,2%	88,2%
Entre 5 y 10 años	5	5,9%	94,1%
Más de 10 años	5	5,9%	100,0%
Total	85	100,0%	

Figura 6

Muestra de estudio según tiempo de servicio



La Tabla 7 y la Figura 6 presentan los resultados de la investigación realizada en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, enfocándose en la participación de los docentes y no docentes en la muestra de estudio según el tiempo de servicio que han laborado en la institución.

La tabla muestra tres categorías principales: "Menos de 5 años", "Entre 5 y 10 años" y "Más de 10 años", cada una con su respectiva frecuencia y porcentaje.

Los resultados revelan que el 88,2% de los participantes en la muestra tienen menos de 5 años de servicio en la institución. Además, el 5,9% de los participantes han trabajado entre 5 y 10 años, mientras que otro 5,9% ha laborado más de 10 años.

Estos resultados indican que la mayoría de los participantes en la muestra de estudio tienen un tiempo de servicio de menos de 5 años en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. Además, se observa una menor representación de participantes con entre 5 y 10 años o más de 10 años de servicio.

Esta información es valiosa para comprender la distribución y la experiencia laboral de los docentes y no docentes en relación con el tiempo que han trabajado en la institución.

5.1.6 Muestra de estudio según edad

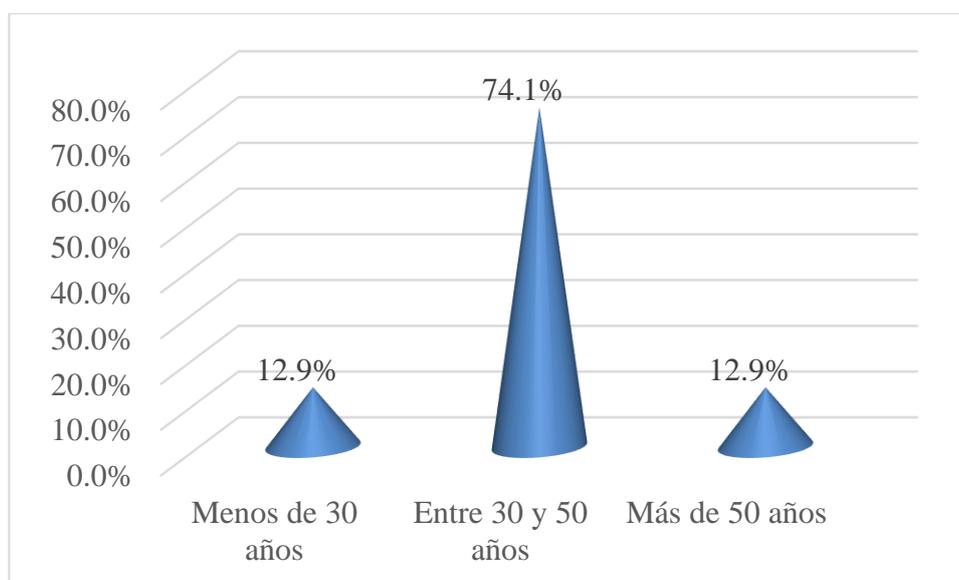
En la tabla 8 y figura 7 se presenta la composición de la muestra de estudio en relación a los participantes clasificados como docentes y no docentes. Estos datos permiten visualizar y comprender la distribución de los individuos involucrados en el estudio de manera más detallada.

La tabla 8 proporciona información cuantitativa sobre la frecuencia de docentes y no docentes en la muestra de estudio, expresada en términos de cantidad absoluta. Por otro lado, la figura 7 presenta visualmente dicha distribución a través de un gráfico, lo que facilita la comprensión de las proporciones relativas de los dos grupos.

La inclusión tanto de docentes como de no docentes en la muestra de estudio permite obtener una visión más completa y representativa de la realidad en el entorno universitario. Esto brinda la oportunidad de analizar y comparar las percepciones, experiencias y opiniones de ambos grupos, lo que puede contribuir a la comprensión global de la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

Tabla 8*Muestra de estudio según edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 30 años	11	12,9%	12,9%
Entre 30 y 50 años	63	74,1%	87,1%
Más de 50 años	11	12,9%	100,0%
Total	85	100,0%	

Figura 7*Muestra de estudio según edad*

La tabla 8 y la figura 7 presentan información sobre la composición de la muestra de estudio según la variable de edad. Estos datos permiten identificar y comprender la distribución de los participantes en diferentes rangos de edad.

En la tabla 8, se observa que, de los 85 participantes en la muestra de estudio, el 12,9% tiene menos de 30 años, el 74,1% se encuentra en el rango de edad entre 30 y 50 años, y otro 12,9% tiene más de 50 años.

La figura 7 visualiza de manera gráfica esta distribución de la muestra según la edad. Puede proporcionar una representación más clara y fácil de interpretar de las proporciones relativas de los diferentes grupos de edad en la muestra.

Estos datos son relevantes para comprender la diversidad de edades dentro de la muestra de estudio y pueden ser útiles para analizar cómo la edad puede influir en la calidad del servicio y la satisfacción laboral en el contexto de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

5.1.7 Muestra de estudio según género

En la tabla 8 y la figura 7 se presentan los resultados de la investigación llevada a cabo en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, que examina la participación de docentes y no docentes en la muestra de estudio en relación al género.

En la tabla 8, se muestran los datos específicos sobre la distribución de la muestra según el género. Se observa el número de participantes y los porcentajes correspondientes en cada categoría. Esto nos permite identificar la proporción de docentes y no docentes en la muestra en función de su género.

La figura 7 proporciona una representación visual de esta distribución, lo que facilita la comprensión rápida de la participación de docentes y no docentes según el género.

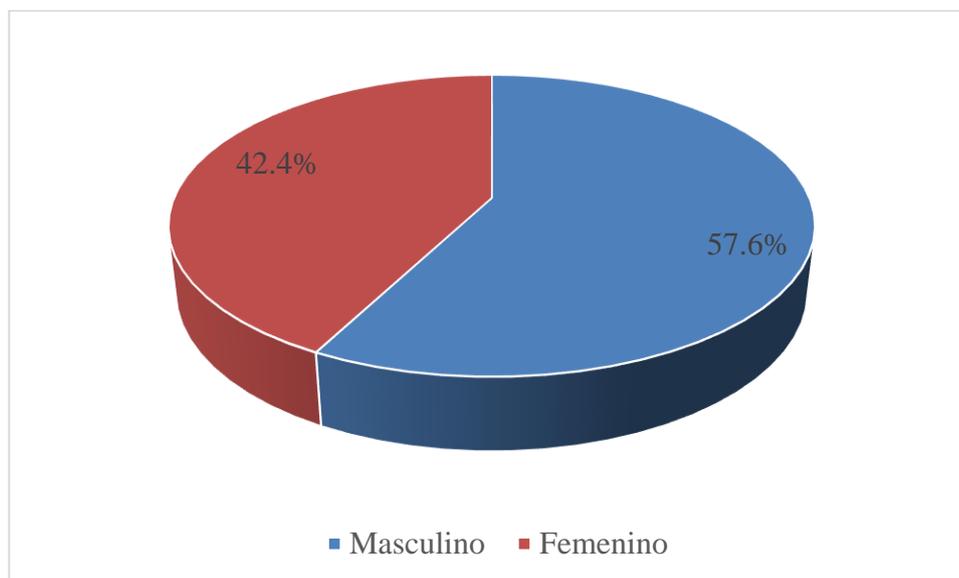
Tabla 9

Muestra de estudio según género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	49	57,6%	57,6%
Femenino	36	42,4%	100,0%
Total	85	100,0%	

Figura 8

Muestra de estudio según género



En la Tabla 9 y la Figura 8 se presentan los resultados de la investigación realizada en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, que analiza la participación de la muestra de estudio según el género.

Se observa que, de la muestra de estudio compuesta por 85 participantes, el 57,6% son hombres y el 42,4% son mujeres. Estos porcentajes indican la proporción de participantes masculinos y femeninos en la muestra, lo que nos permite tener una idea de la distribución de género en el grupo de estudio.

5.1.8 Nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles

En las secciones siguientes se presentará un análisis detallado de la percepción de los participantes sobre la calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. Se examinará tanto en su conjunto como por dimensiones y se considerarán posibles diferencias según los distintos estratos, brindando una visión completa y enriquecedora de la calidad del servicio en la institución.

5.1.9 Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles

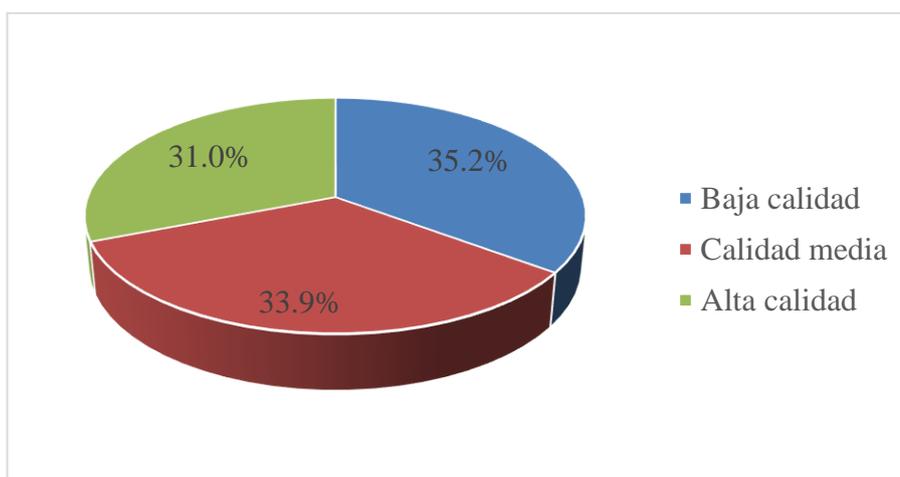
Tabla 10

Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles

Calidad del servicio	Baja calidad	Calidad media	Alta calidad
Docentes y no docentes	34,1%	34,1%	31,8%
Estudiantes	36,2%	33,6%	30,2%
Percepción general	35,2%	33,9%	31,0%

Figura 9

Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles



En la Tabla 10 y figura 9, se presentan los resultados sobre la percepción de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

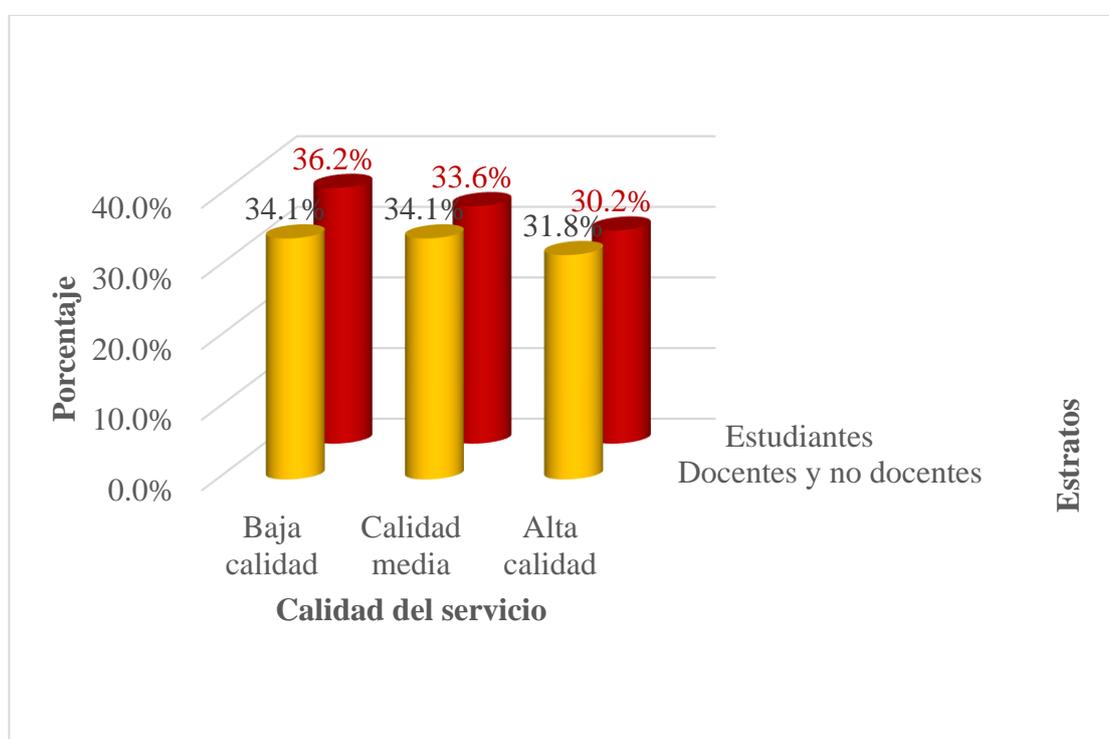
La tabla muestra la distribución de respuestas en tres categorías: baja calidad, calidad media y alta calidad. Además, se muestra la percepción general de todos los participantes, que incluye tanto a docentes, no docentes como a estudiantes. En general, el 35,2% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio, el 33,9% lo considera de calidad media y el 31,0% lo evalúa como alta.

5.1.10 *Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles según estratos*

La tabla 10 y figura 10 muestran la calidad del servicio percibida en forma desagregada tanto por estudiantes, docentes y no docentes en la Universidad nacional Daniel Alomía Robles.

Figura 10

Calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles según estratos



Se aprecian que tanto estudiantes como docentes y no docentes perciben que la calidad del servicio es muy parecida ya sea tanto en “baja calidad, calidad media y alta calidad” ya que no hay diferencias, o sea son estadísticamente iguales entre 30 y 36%

5.1.11 Nivel de calidad percibida según dimensiones

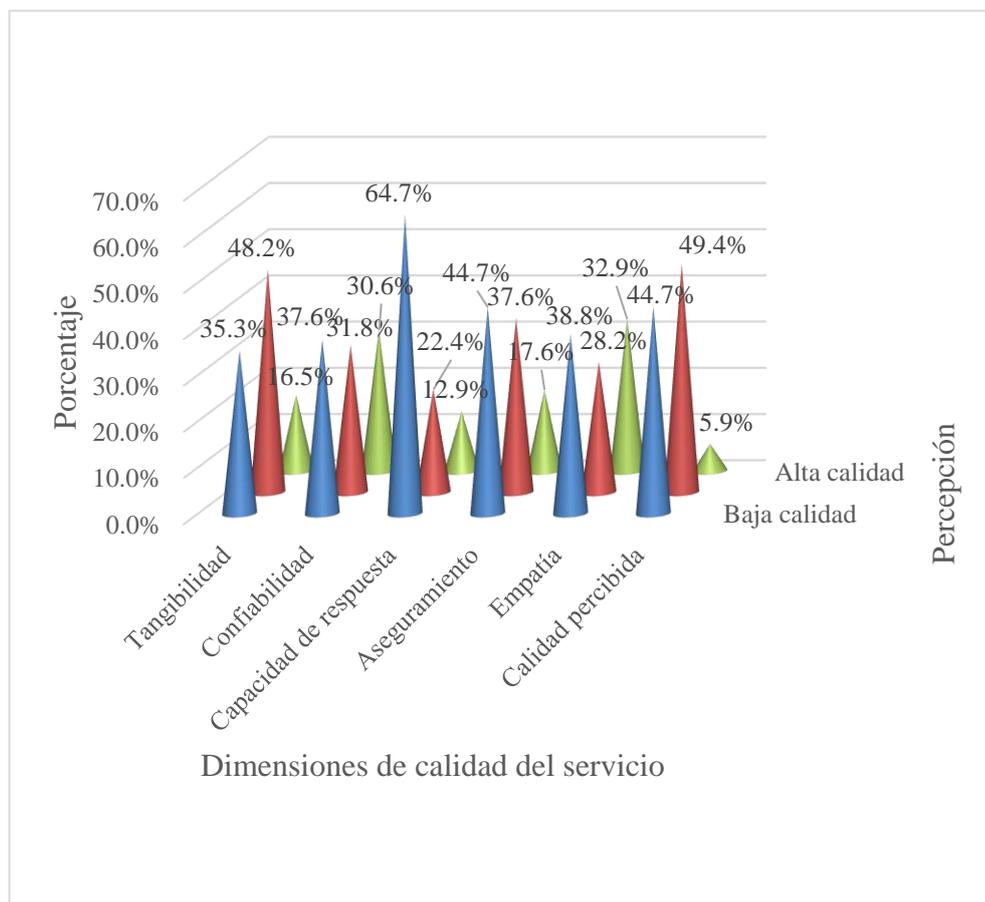
La información presentada en esta sección muestra el nivel de calidad percibida según diferentes dimensiones del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

Los porcentajes reflejan la distribución de respuestas en tres categorías: baja calidad, calidad media y alta calidad.

Tabla 11

Nivel de calidad percibida según dimensiones

Calidad del servicio	Baja calidad	Calidad media	Alta calidad
Tangibilidad	35,3%	48,2%	16,5%
Confiabilidad	37,6%	31,8%	30,6%
Capacidad de respuesta	64,7%	22,4%	12,9%
Aseguramiento	44,7%	37,6%	17,6%
Empatía	38,8%	28,2%	32,9%
Calidad percibida	44,7%	49,4%	5,9%

Figura 11*Calidad del servicio según dimensiones*

De la tabla 11 y figura 11, se puede notar, en cuanto a la dimensión de "Tangibilidad", el 35,3% de los encuestados percibe una baja calidad, el 48,2% considera que la calidad es media y solo el 16,5% la evalúa como alta.

En la dimensión de "Confiabilidad", el 37,6% de los participantes percibe una baja calidad, el 31,8% considera que la calidad es media y el 30,6% la evalúa como alta.

Para la dimensión de "Capacidad de respuesta", el 64,7% de los encuestados percibe una baja calidad, el 22,4% considera que la calidad es media y solo el 12,9% la evalúa como alta.

En la dimensión de "Aseguramiento", el 44,7% de los participantes percibe una baja calidad, el 37,6% considera que la calidad es media y el 17,6% la evalúa como alta.

En cuanto a la dimensión de "Empatía", el 38,8% de los encuestados percibe una baja calidad, el 28,2% considera que la calidad es media y el 32,9% la evalúa como alta.

Además, se muestra el nivel general de calidad percibida, donde el 44,7% de los participantes percibe una baja calidad, el 49,4% considera que la calidad es media y solo el 5,9% la evalúa como alta.

Estos resultados destacan que las dimensiones de "Capacidad de respuesta" y "Tangibilidad" son percibidas con mayor frecuencia como de baja calidad por los participantes. Por otro lado, las dimensiones de "Confiabilidad", "Aseguramiento" y "Empatía" tienen una distribución más equilibrada entre calidad baja, media y alta.

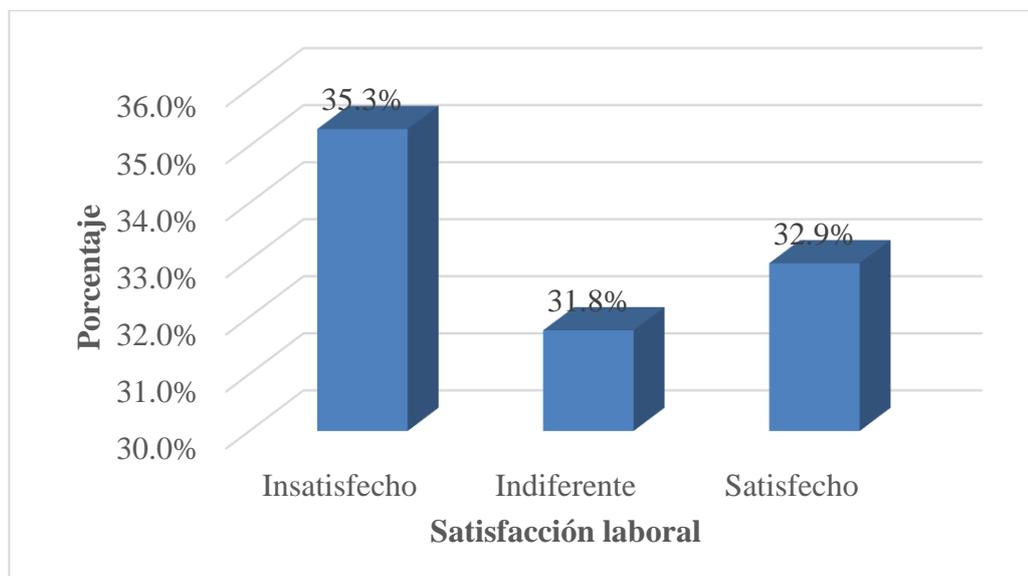
5.1.12 Grado de Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

En la tabla 12 y figura 12, nos adentraremos en el análisis del grado de satisfacción laboral de los docentes y no docentes en la Universidad Daniel Alomía Robles. Este estudio nos brindará una visión global de su satisfacción en el ámbito laboral, así como un análisis detallado por dimensiones específicas.

Tabla 12

Grado de satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	30	35,3%	35,3%
Indiferente	27	31,8%	67,1%
Satisfecho	28	32,9%	100,0%
Total	85	100,0%	

Figura 12*Grado de satisfacción laboral*

La Tabla 12 y la Figura 12 presentan los resultados del grado de satisfacción laboral de los participantes en el estudio. Se observa que el 35,3% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos con su trabajo, mientras que el 31,8% se mostraron indiferentes y el 32,9% expresaron estar satisfechos. Estos porcentajes reflejan la distribución de las respuestas en relación a la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

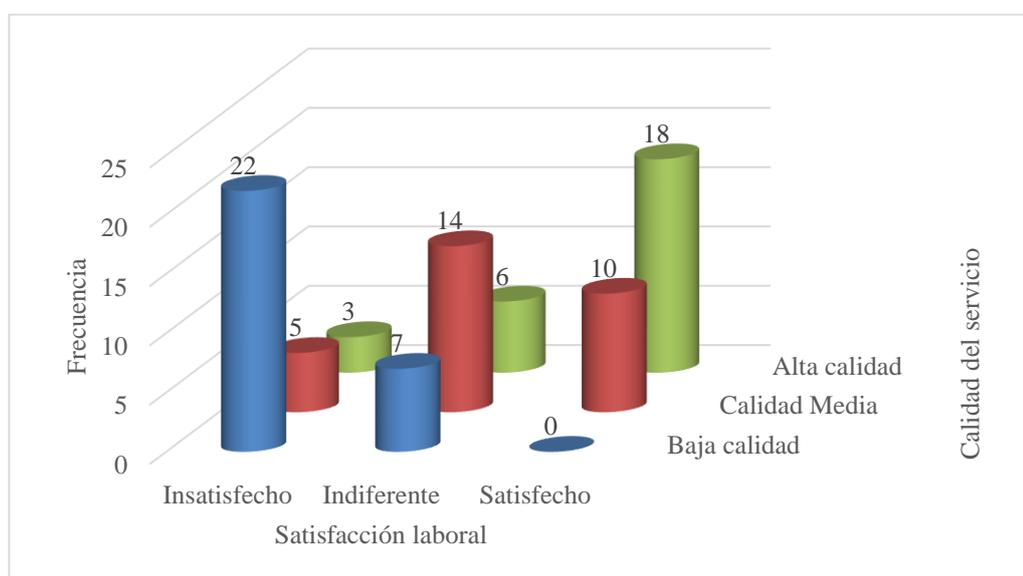
5.1.13 Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.

En esta sección se aborda la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. Esta relación se analiza a través de la Tabla 13 y la Figura 13, las cuales presentan los resultados obtenidos en la muestra de estudio.

La Tabla 13 y la Figura 13 revelan la relación existente entre la calidad del servicio percibida por los trabajadores y su nivel de satisfacción laboral.

Tabla 13*Relación entre calidad del servicio y satisfacción laboral*

Calidad del servicio	Satisfacción laboral			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
Baja calidad	22	7	0	29
Calidad media	5	14	10	29
Alta calidad	3	6	18	27
Total	30	27	28	85

Figura 13*Relación entre calidad del servicio y satisfacción laboral*

Al examinar los datos de la tabla 13 y figura 13, se puede observar que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral. En general, los trabajadores que perciben una mala calidad del servicio tienden a expresar niveles más altos de insatisfacción laboral. Por otro lado, aquellos que perciben una buena calidad del servicio tienden a manifestar niveles más altos de satisfacción laboral.

Específicamente, se puede notar que de los 29 trabajadores que consideraron la calidad del servicio como "mala", 22 se mostraron insatisfechos en su trabajo. En el caso de la calidad del servicio considerada "regular", se observa una distribución más equilibrada entre los empleados insatisfechos, indiferentes y satisfechos. Por último, de los 27

trabajadores que evaluaron la calidad del servicio como "buena", la mayoría expresó estar satisfecho en su trabajo.

Estos resultados sugieren que la calidad del servicio percibida por los trabajadores está relacionada con su satisfacción laboral. Una buena calidad del servicio parece influir positivamente en la satisfacción laboral de los empleados, mientras que una mala calidad del servicio tiende a generar niveles más altos de insatisfacción laboral.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

5.2.1 Prueba de hipótesis General

Hipótesis

H1: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es significativa y de grado medio.

H0: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es significativa ni de grado medio.

Nivel de significancia

$\alpha=0.05$

Prueba estadística

Chi-Cuadrada

Cálculos y resultados

Tabla 14

Prueba de hipótesis Chi Cuadrada

Prueba estadística	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	43,365 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	49,453	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,374	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,58.

Tabla 15
Pruebas de correlación

Pruebas	Valor	Error estándar asintótico	Aprox. Sb	Aprox. Sig.
R de Pearson	0,649	0	7,770	0,000
Correlación Spearman	de 0,650	0	7,798	0,000
N de casos válidos	85,000			

Conclusiones

Según los resultados de la prueba de hipótesis Chi-Cuadrada tabla 14 realizada, se puede concluir que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. Esta conclusión se basa en un nivel de significancia de $\alpha=0.05$, donde el valor de la prueba estadística Chi-Cuadrada obtenido fue de 43.365 con 4 grados de libertad, y una significancia asintótica (dos caras) de 0.000.

Por otro lado, el grado de la relación es de nivel medio, de acuerdo a los resultados de las pruebas de correlación de la tabla 15, que son de 0.649 y 0650 respectivamente para Pearson y Spearman.

Además, los resultados de las pruebas estadísticas adicionales, como la Razón de verosimilitud y la Asociación lineal por lineal, también respaldan la conclusión de que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral.

5.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: $p_1-p_2>0$ (La Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es de calidad media).

H0: $p_1-p_2=0$ (La Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es de calidad media).

Donde:

p_1 : proporción de encuestados que observan una calidad media

p_2 : proporción de encuestados que observan una baja calidad

Nivel de significancia

$\alpha=0.05$

Prueba estadística

Prueba de proporciones

Cálculos y resultados

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$
 Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 > 0$

Método	Valor Z	Valor p
Aproximación normal	0,00	0,500
Exacta de Fisher		0,564

Conclusiones

Como se puede observar el valor $p=0.500$ y es mayor que el $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que no hay evidencias suficientes para rechazar la H_0 , luego la Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es de calidad media, por otro lado, la prueba Exacta de Fisher también respalda esta conclusión ya que el valor de p es 0.564. En conclusión, las opiniones de los encuestados se distribuyen entre alta calidad, calidad media y baja calidad en proporciones similares.

Hipótesis específica 2

$H_2: p_1-p_2>0$ (La Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es indiferente).

$H_0: p_1-p_2=0$ (La Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es indiferente).

Donde p_1 : proporción de encuestados que se sienten indiferente,

p_2 : proporción de encuestados que se sienten insatisfechos.

Nivel de significancia

$\alpha=0.05$

Prueba estadística

Prueba de proporciones

Cálculos y resultados

Prueba

Hipótesis nula $H_0: p_1 - p_2 = 0$

Hipótesis alterna $H_1: p_1 - p_2 > 0$

Método	Valor Z	Valor p
Aproximación normal	-0,49	0,687
Exacta de Fisher		0,742

Conclusiones

Como se puede observar el valor $p=0.687$ y es mayor que el $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que no hay evidencias suficientes para rechazar la H_0 , luego la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es indiferente, por otro lado, la prueba Exacta de Fisher también respalda esta conclusión ya que el valor de p es 0.742. En conclusión, se puede observar que la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles está distribuida en proporciones similares entre Insatisfecho, indiferente y satisfechos.

Hipótesis específica 3

H_3 : Al menos una dimensión de la calidad del servicio (empatía, confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y calidad percibida) tienen diferente nivel de calidad.

H_0 : Las dimensiones de la calidad del servicio (empatía, confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y calidad percibida) tienen igual nivel de calidad.

Nivel de significancia $\alpha=0.05$ **Prueba estadística**

Prueba del Kruskal Wallis

Cálculos y resultados**Tabla 16***Estadísticas descriptivas de las dimensiones*

Dimensión	N	Mediana	Clasificación de medias	Valor Z
Aseguramiento	85	2	252,2	-0,23
Calidad-percibida	85	2	235,5	-1,37
Capacidad	85	1	204,4	-3,50
Confiabilidad	85	2	285,1	2,03
Empatía	85	2	286,0	2,09
Tangibilidad	85	2	269,9	0,98
General	510		255,5	

Prueba

Hipótesis nula

H₀: Todas las medianas son iguales

Hipótesis alterna

H₁: Al menos una mediana es diferente

Método	GL	Valor H	Valor p
No ajustado para empates	5	19,70	0,001
Ajustado para empates	5	22,96	0,000

Conclusiones

Como se puede observar el valor $p=0.001$ y es menor que el $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que hay evidencias suficientes para rechazar la H₀, luego, al menos una dimensión de la calidad del servicio (empatía, confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y calidad percibida) tienen diferente nivel de calidad.

Y según la tabla 16, la dimensión de menor nivel de calidad percibida es la capacidad de respuesta que tiene un nivel de 1 o sea bajo nivel.

5.3 Discusión de resultados

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, donde los resultados obtenidos muestran en general, que el 35,2%

de los encuestados percibe una baja calidad del servicio, el 33,9% lo considera de calidad media y el 31,0% lo evalúa como alta. En este sentido la prueba de hipótesis valida esta afirmación ya que, el valor $p=0.500$ y es mayor que el $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que no hay evidencias suficientes para rechazar la H_0 (La Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es de calidad media) por tanto, se concluye que la Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad no es de calidad media, y asimismo la prueba Exacta de Fisher también respalda este resultado ya que el valor de p es 0.564. lo que permite afirmar que las opiniones de los encuestados se distribuyen entre alta calidad, calidad media y baja calidad en proporciones similares.

La calidad del servicio en las instituciones universitarias siempre ha sido de mucha importancia toda vez que de ello depende la calidad de profesionales que se forman en beneficio de la sociedad, y esto adquiere mayor relevancia en la actualidad debido a que todas las esferas de la vida y en particular en la educación superior viene dándose vertiginosos cambios y transformaciones como parte de un contexto globalizado. En esta línea se espera que la universidad como ente rector de la educación superior debe responder a los problemas, exigencias y retos que se le presentan. Es en este sentido que en el presente estudio se obtuvo como resultado con respecto a la variable calidad del servicio percibido en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles se encuentra en las tres categorías: baja calidad, calidad media y alta calidad y una percepción general de todos los participantes, que incluye tanto a docentes, no docentes como a estudiantes que el 35,2% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio, el 33,9% lo considera de calidad media y el 31,0% lo evalúa como alta. Este hallazgo nos permite inferir que la calidad del servicio en la universidad se encuentra en una etapa de crecimiento y consolidación pues esto se explica debido a que es una institución de creación reciente y con una trayectoria emergente.

Con respecto a la variable satisfacción laboral, Pérez (2018) realizó un artículo titulado: “Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de Colombia” donde se planteó como objetivo analizar la incidencia de diferentes factores que afectan la satisfacción de los docentes y la manera en que esta puede estar influyendo sobre la calidad del servicio que se presta a los usuarios del sistema educativo adventista en el norte de Colombia. Como resultados obtuvieron que las variables que estudió, tienen una correlación positiva

significativa ($p= ,021$ y $r= ,501$), el mismo caso fue con la satisfacción laboral de los docentes con las escalas de beneficios laborales ($p= ,001$ y $r= ,286$), además concluyó que los docentes se sienten satisfechos, a pesar de las faltas de capacitación, desarrollo personal, la estabilidad económica y los beneficios laborales que no son parte de su día a día. Con respecto a ello, en el presente estudio se advierte una relativa coincidencia toda vez que los resultados muestran que el 35,3% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos con su trabajo, mientras que el 31,8% se mostraron indiferentes y el 32,9% expresaron estar satisfechos. Estos porcentajes reflejan la distribución de las respuestas en relación a la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

Por ende, se puede considerar que en la presente investigación se evidencia que en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral, toda vez que de manera general los trabajadores que perciben una mala calidad del servicio tienden a expresar niveles más altos de insatisfacción laboral y aquellos que perciben una buena calidad del servicio tienden a manifestar niveles más altos de satisfacción laboral. Y esto se corrobora debido a que se aprecian tanto estudiantes como docentes y no docentes perciben que la calidad del servicio es muy parecida ya sea tanto en “baja calidad, calidad media y alta calidad” no hay diferencias relevantes debido a que oscilan entre 30 y 36% respectivamente. Este hallazgo permite deducir que a pesar de las carencias y dificultades que presenta la Universidad como organización educativa la calidad del servicio se percibe como una característica expectante, debido a que si se toma los resultados entre calidad media y calidad alta sobrepasa ampliamente el 60% de la percepción de la calidad del servicio, lo que se consideraría como una percepción adecuada.

5.4 Aporte científico de la investigación

Históricamente la educación siempre ha jugado un rol protagónico en el desarrollo del ser humano y la sociedad en su conjunto, en esta misma línea la universidad como una institución de la educación superior se considera un ente de la ciencia y el conocimiento, es decir un ente del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura, tal como se señala en la ley universitaria vigente (Ley N° 30220), en el mismo sentido se señala que uno de los fines importantes es preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad. En mérito al cual el presente estudio adquiere un aporte de mayor relevancia debido que la investigación es

realizada en una universidad que promueve el arte y la cultura y al mismo tiempo al dar a conocer los resultados sobre la relación que existe entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, permitirá a los que dirigen los destinos de la universidad, tales como las autoridades universitarias en particular y en general a las autoridades competentes de la educación superior nacional, puedan tomar acciones y políticas de mejoramiento, como también correctivas y preventivas para optimizar las calidad de los servicios que se brinda a los usuarios así como también mayores niveles de satisfacción.

Por otra parte, el aporte se evidencia, habiéndose estudiado a una muestra que incluye a 201 participantes, los resultados revelan, que el 35,2% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio, el 33,9% considera que es de calidad media y el 31,0% la evalúa como alta. Además, no se encuentran diferencias significativas entre los diferentes estratos (estudiantes, docentes y no docentes) en cuanto a la calidad del servicio. Las dimensiones "Capacidad de respuesta" y "Aseguramiento" son percibidas de baja calidad, mientras que las "Confiabilidad" y "Empatía" tienen una distribución más equilibrada, y en relación a la satisfacción laboral, el 35,3% se muestra insatisfecho, el 31,8% indiferente y el 32,9% satisfecho con su trabajo. Y se establece que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral, donde una mala calidad del servicio se asocia con niveles más altos de insatisfacción laboral y una buena calidad del servicio se relaciona con niveles más altos de satisfacción laboral. La misma que son respaldadas por pruebas de hipótesis, demostrando una relación significativa y de grado moderado. Pues estos hallazgos son producto de una investigación con enfoque cuantitativo que arrojan resultados que serán de vital utilidad como base científica para que futuros investigadores puedan tomar en consideración, siempre que los estudios se realicen en esta misma línea de investigación.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados observados y las pruebas de hipótesis se llegan a las siguientes conclusiones:

1. La calidad del servicio percibida en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es evaluada de manera diversa por los participantes de la investigación. Un porcentaje significativo de encuestados percibe una baja calidad del servicio, mientras que otro porcentaje considerable la considera de calidad media y una minoría la evalúa como alta. En general, el 35,2% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio, el 33,9% lo considera de calidad media y el 31,0% lo evalúa como alta. La prueba de hipótesis valida esta afirmación ya que, el valor $p=0.500$ y es mayor que el $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que no hay evidencias suficientes para rechazar la H_0 (La Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es de calidad media), por tanto, concluimos que la Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es de calidad media, por otro lado, la prueba Exacta de Fisher también respalda esta conclusión ya que el valor de p es 0.564. En conclusión, las opiniones de los encuestados se distribuyen entre alta calidad, calidad media y baja calidad en proporciones similares.

2. Los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles muestran una distribución equilibrada en cuanto a su grado de satisfacción laboral. Existen porcentajes similares de empleados insatisfechos, indiferentes y satisfechos con su trabajo. Se observa que el 35,3% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos con su trabajo, mientras que el 31,8% se mostraron indiferentes y el 32,9% expresaron estar satisfechos. Como se puede observar en la prueba de hipótesis el valor $p=0.687$ y es mayor que el $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que no hay evidencias suficientes para rechazar la H_0 (La Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es indiferente), luego la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles no es indiferente, por otro lado, la prueba Exacta de Fisher también respalda esta conclusión ya que el valor de p es 0.742. En conclusión, se puede observar que la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles está distribuida en proporciones similares entre Insatisfecho, indiferente y satisfechos.

3. Se ha encontrado una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad. Aquellos que perciben una mala

calidad del servicio tienden a expresar niveles más altos de insatisfacción laboral, mientras que los que perciben una buena calidad del servicio tienden a manifestar niveles más altos de satisfacción laboral. Por otro lado, los resultados de la prueba de hipótesis Chi-Cuadrada, concluyen que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles. Esta conclusión se basa en un nivel de significancia de $\alpha=0.05$, donde el valor de la prueba estadística Chi-Cuadrada obtenido fue de 43.365 con 4 grados de libertad, y una significancia asintótica (dos caras) de 0.000. Por otro lado, el grado de la relación es de nivel moderada de acuerdo a los resultados de las pruebas de correlación, que son de 0.649 y 0.650 respectivamente para Pearson y Spearman.

4. Las dimensiones de "Capacidad de respuesta" y "Aseguramiento" son percibidas con mayor frecuencia como de baja calidad por los participantes. Por otro lado, las dimensiones de "Tangibilidad" y "Calidad percibida" son percibidas entre media y baja calidad; "Confiabilidad" y "Empatía" tienen una distribución más equilibrada entre calidad baja, media y alta.

SUGERENCIAS

Las siguientes sugerencias se realizan de acuerdo a las conclusiones observados:

1. Es necesario mejorar la calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles, especialmente en las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad, lo cual conllevará al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y al aumento de la satisfacción laboral de los trabajadores.
2. Se deben realizar acciones para fortalecer las dimensiones de confiabilidad, aseguramiento y empatía, con el fin de alcanzar una mayor equidad en la percepción de calidad del servicio por parte de los estudiantes y trabajadores.
3. Las dimensiones que son percibidas como baja y media calidad, deberán ser analizadas utilizando las herramientas de calidad como los cinco porqués, con el fin de identificar la causa raíz y realizar los planes de mejora en base a ello.
4. Es recomendable realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la universidad, con el fin de monitorear los avances y realizar ajustes necesarios para mejorar continuamente.
5. Se sugiere llevar a cabo programas de capacitación y desarrollo del personal, con el objetivo de mejorar las habilidades y competencias necesarias para brindar un servicio de calidad hacia los estudiantes, y también hacia los clientes internos; además de promover la mejora en la satisfacción laboral.
6. Es importante fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la calidad del servicio, la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores, a través de políticas y prácticas que incentiven la participación, el reconocimiento y la motivación del personal.

REFERENCIAS

- Bautista, M. G., Moreano, E. Z., y Vaca, M. Z. (2017). *El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo*. *European Scientific Journal*, ESJ, 13(25), 339. https://scholar.google.com/scholar?cluster=11244943562264836257&hl=es&as_sdt=0,5
- Bellido Medina, R. S., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M. E, y Calizaya López, J. M. (2021). *Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa*. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25 (108), 4-11. DOI: 10.47460/UCT.V25I108.425
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/425/834>
- Pérez Bilbao J., Fidalgo Vega M.(2010). *Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción*. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Bon (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21
- Briceño Aponte, J. (2021). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Bella Durmiente Cargo S.A.C 2021* [Tesis, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3053>
- Bustamente Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R. Z., Obando Freire, F., y Tello Sánchez, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Chiang, Vega, M., Martín Rodrigo, J. y Núñez Partido, A. (2010). *Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false
- Comisión de trabajo del congreso de la República (2002). *Anteproyecto de la Ley general de trabajo*. Perú: Lima. <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/trabajo/ley-general/Anteproyecto.pdf>
- Dávalos, Morales, J. (2018). *Trabajadores universitarios*. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/12540/14119>
- Definición. DE. (s.f.). *Definiciones. DE*. <https://definicion.de/calidad/>

- Del Trabajo, L. O. (2012). *Los Trabajadores y las Trabajadoras*. Gaceta oficial, 6076. <https://www.academia.edu/download/58418982/LOTTT.pdf>
- Duque Oliva, E J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, 15 (25), 64-80. Recuperado el 17 de junio de 2022. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Flores Mamani, A., L. (2021) *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la micro red Santa Adriana, juliaca, 2019*. [Tesis Universidad Privada Norbert Wiener]. <http://hdl.handle.net/20.500.13053/5288>
- Flores Guillen, S. y Mamani Tonconi, Y. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Pataz, Región la Libertad año 2018* [Tesis, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1971>
- Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., y Arce Vera, M. F. (2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. INNOVA Research Journal, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Huaita Acha, D. M., y Luza Castillo, F. F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. INNOVA Research Journal, 3(8.1), 300-312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1996). *Mercadotecnia*. Prentice Hall Hispanoamericana. http://200.23.223.30:8080/jspui/handle/cdt_umar/159
- Lezcano Tobón, L. A., y Cardona Arias, J. A. (2018). *Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia*. <http://hdl.handle.net/10495/20770>
- Liendo, Perea A. y Guillen, Amado, A (2021). *Impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el hotel Sonesta Arequipa, 2020* [Tesis, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10626>
- López Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. México: Instituto Tecnológico de Sonora. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82%20con%20issn.pdf>
- Lovelock, CH (1990). *Clasificación de servicios para obtener información estratégica de marketing*. *Revista de Marketing*, 47, 9-20. <https://doi.org/10.1177/002224298304700303>

- Maslow A. (1992). *La amplitud del potencial de la naturaleza humana*. México, D.F.: Trillas.
- Martillo Soria, J. A. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN SA*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9870>
- Mosquera-González, D., Patiño-Toro, O. N., Sánchez-Díez, D. M., Agudelo-Cardona, J. F., Ospina-Mazo, D. M. y Bermúdez-Bedoya, J. F. (2019). *Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL*. Revista CEA, 5(9), 13-32. <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>
- Paredes Lozano, K. y Anco Diaz, S. (2018). *Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio que brindan los restaurantes turísticos en el distrito de Sauce provincia DE San Martín en el año 2014* [Tesis, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto]. <http://hdl.handle.net/11458/2702>
- Parillo Rivera, M. (2022). *Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019* [, Universidad Nacional de Juliaca]. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/198>
- Pérez Sepúlveda, G. (2018). *Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de Colombia*. RIEE | Revista Internacional De Estudios En Educación, 18(2), 65-77. <https://doi.org/10.37354/riee.2018.181>
- Rayo Jaimes, M. Y., y Uruncuy Rosario, J. J. (2021). *Diseño de un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001: 2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación–Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6245>
- Universidad Nacional Daniel Alomía Robles (s.f.). *Reseña histórica*. <https://www.undar.edu.pe/index.php/universidad-resenia-historica/>
- Urquiza, Raúl. (2012). *Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud*. Revista Médica La Paz, 18(2), 65-69. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es.
- Valencia Espejo, V, Cruz Botto, S y Ospino Ayala, Ó. (2018). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los*

usuarios en los hogares infantiles de Chibolo, Magdalena. Corporación Universidad de la Costa. <http://hdl.handle.net/11323/2336>

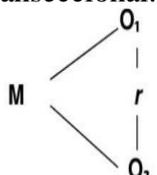
Valenzuela Salazar, N., Buentello Martines, C. y Ramos Gallardo, G. (2015). *Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicio.* Red internacional de investigadores en competitividad – Memorias del IX Congreso. <https://riico.net/index.php/riico/article/download/53/170/308>

Vargas, Quiñones M., y Aldana de Vega, L. (2015). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (Vol.3). Universidad de la Sabana. https://scholar.google.com/scholar?cluster=14800323991324541535&hl=es&as_sdt=0,5

Zeithaml, V., Parasuraman, H., y Berry, L.(1990). *Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations.* McGraw Hill

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles</p>	<p>Hipótesis general H1: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es significativa y de grado medio.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio</p>	<p>Nivel de calidad del servicio (Baja calidad, Calidad media, Alta calidad)</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo-correlacional.</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental - Transeccional.</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la situación actual de la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.</p>	<p>Hipótesis específicas H2: La Calidad del Servicio que se brinda en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es de nivel medio</p>	<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Grado de satisfacción laboral (Insatisfecho, Indiferente, Satisfecho)</p>	 <p>M=muestra. O1= Calidad del servicio. O2= Satisfacción laboral r= relación entre las variables en estudio.</p>
<p>¿Cuál es la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?</p>	<p>Determinar el grado de Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.</p>	<p>H3: La Satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles es indiferentex.</p>			<p>Población: Conformada por 201 entre administrativos, docentes y estudiantes</p>
<p>¿Cuál es el nivel de calidad, de las dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y</p>	<p>Analizar las dimensiones de la calidad del servicio (tangibilidad, confiabilidad, capacidad</p>	<p>H4: Al menos una dimensión de la calidad del</p>			<p>Muestra: Conformada por 201 entre administrativos, docentes y estudiantes</p>

calidad percibida) en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles?	de respuesta, aseguramiento, empatía y calidad percibida) en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.	servicio (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y calidad percibida) tienen diferente nivel de calidad.			
---	--	---	--	--	--



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOMÍA ROBLES

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles

INVESTIGADOR: GIULIANNA DENISSE VILLANUEVA MEDRANO

Consentimiento / Participación voluntaria

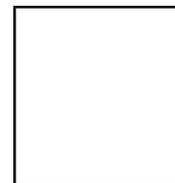
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ANEXO 03

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES

Cuestionario sobre Satisfacción laboral					
1: Totalmente insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Indiferente, 4: Satisfecho, 5: Totalmente satisfecho					
I Satisfacción por el trabajo en general	1	2	3	4	5
1. Hay buena relación entre los miembros de mi unidad					
2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda					
3. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo					
4. Participación en las decisiones de mi unidad, departamento o sección					
5. Satisfecho con mis colegas de su grupo de trabajo					
6. Mis sugerencias son atendidas por mi unidad, departamento o sección					
7. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo					
8. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo					
9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo					
10. El apoyo administrativo que usted recibe					
II Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	1	2	3	4	5
11. La iluminación de su lugar de trabajo					
12. La ventilación de su lugar de trabajo					
13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
14. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo					
15. La temperatura de su local de trabajo					
16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo					
III Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	1	2	3	4	5
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo					
20. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
21. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar					
22. Con su relación con sus autoridades más inmediatas					
23. El apoyo que recibe de sus superiores					
IV Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	1	2	3	4	5
24. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución					
25. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución					
26. La estabilidad en sus funciones de su trabajo					
27. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución					

28. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales					
29. Su grado de satisfacción general con esta Institución					
30. Las oportunidades de promoción con que se cuenta	1	2	3	4	5
V Satisfacción con la relación subordinado - supervisor					
31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
32. La supervisión que ejercen sobre usted					
33. La forma en que sus superiores juzgan su tarea					
34. La forma en que usted es dirigido					
VI Satisfacción con la remuneración					
35. El salario que usted recibe					
36. Sus condiciones laborales					
37. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					

Fuente: J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

CALIDAD DEL SERVICIO-Modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros 1985 y 1988)
Dimensiones del SERVQUAL en las Instituciones de Educación Superior, adaptado

1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo

Dimensiones	No	Item	1	2	3	4	5
Tangibilidad	1	Las instalaciones son espaciosas, funcionales, cómodas, accesible con el equipamiento necesario					
	2	La señalización es claro, comprensible y bien mantenida					
	3	Las instalaciones se ven limpias					
Confiabilidad	4	Los profesores dirigen y organizan las clases de manera efectiva					
	5	Las clases son puntuales					
	6	El contenido es apropiado y bien organizado					
	7	Útiles y el servicio de empleados apropiados					
	8	Servicios de las relaciones internacionales, para entrenamiento e intercambio con países extranjeros					
	9	Información clara sobre los criterios de evaluación y calificación					
Capacidad de respuesta	10	Desarrollo de habilidades profesionales					
	11	Administración eficiente					
	12	Soporte personal para dudas y consultas					
Aseguramiento	13	Provisión de retroalimentación rápida					
	14	Personal agradable y amable					
	15	Director/decano amigable y agradable					
Empatía	16	Provisión de retroalimentación					
	17	Centro muestra interés en el progreso y en el futuro profesional					
	18	Uso de manuales y atención personalizada					
	19	Horarios apropiados					

	20	Los profesores muestran interés en el progreso pre profesional y profesional					
Calidad percibida	21	Excelente calidad de estudios/enseñanza					
	22	Excelente calidad en todas las condiciones del centro					

Fuente: Calvo, Lévy y Novo (2013)

ANEXO 04

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del experto: *Luis Paul Rojas Gutierrez*

Especialidad: *Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública*

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN GENERAL	1. Hay buena relación entre los miembros de mi unidad	4	4	4	4
	2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda	4	4	4	4
	3. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo	4	4	4	4
	4. Participación en las decisiones de mi unidad, departamento o sección	4	4	4	4
	5. Satisfecho con mis colegas de su grupo de trabajo	4	4	4	4
	6. Mis sugerencias son atendidas por mi unidad, departamento o sección	4	4	4	4
	7. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo	4	4	4	4
	8. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo	4	4	4	4
	9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo	4	4	4	4
	10. El apoyo administrativo que usted recibe	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	11. La iluminación de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	12. La ventilación de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	4
	14. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo	4	4	4	4
	15. La temperatura de su local de trabajo	4	4	4	4
	16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO	18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4
	19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	4	4	4	4
	20. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	4	4	4

	21. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar	4	4	4	4
	22. Con su relación con sus autoridades más inmediatas	4	4	4	4
	23. El apoyo que recibe de sus superiores	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	24. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución	4	4	4	4
	25. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución	4	4	4	4
	26. La estabilidad en sus funciones de su trabajo	4	4	4	4
	27. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución	4	4	4	4
	28. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	4	4	4	4
	29. Su grado de satisfacción general con esta Institución	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO - SUPERVISOR	30. Las oportunidades de promoción con que se cuenta	4	4	4	4
	31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	4	4	4	4
	32. La supervisión que ejercen sobre usted	4	4	4	4
	33. La forma en que sus superiores juzgan su tarea	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	34. La forma en que usted es dirigido	4	4	4	4
	35. El salario que usted recibe	4	4	4	4
	36. Sus condiciones laborales	4	4	4	4
	37. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Nombre y firma del experto


Mg. Luis Paul Rojas Cullens

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nombre del experto: *Luis Paul Rojas Gutierrez*

Especialidad: *Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública*

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tangibilidad	1. Las instalaciones son espaciosas, funcionales, cómodas, accesible con el equipamiento necesario	4	4	4	4
	2. La señalización es claro, comprensible y bien mantenida	4	4	4	4
	3. Las instalaciones se ven limpias	4	4	4	4
Confiabilidad	4. Los profesores dirigen y organizan las clases de manera efectiva	4	4	4	4
	5. Las clases son puntuales	4	4	4	4
	6. El contenido es apropiado y bien organizado	4	4	4	4
	7. Útiles y el servicio de empleados apropiados	4	4	4	4
	8. Servicios de las relaciones internacionales, para entrenamiento e intercambio con países extranjeros	4	4	4	4
	9. Información clara sobre los criterios de evaluación y calificación	4	4	4	4
	10. Desarrollo de habilidades profesionales	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	11. Administración eficiente	4	4	4	4
	12. Soporte personal para dudas y consultas	4	4	4	4
	13. Provisión de retroalimentación rápida	4	4	4	4
Aseguramiento	14. Personal agradable y amable	4	4	4	4
	15. Director/decano amigable y agradable	4	4	4	4
	16. Provisión de retroalimentación	4	4	4	4
Empatía	17. Centro muestra interés en el progreso y en el futuro profesional	4	4	4	4
	18. Uso de manuales y atención personalizada	4	4	4	4
	19. Horarios apropiados	4	4	4	4
	20. Los profesores muestran interés en el progreso pre profesional y profesional	4	4	4	4
Calidad percibida	21. Excelente calidad de estudios/enseñanza	4	4	4	4
	22. Excelente calidad en todas las condiciones del centro	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Nombre y Firma del experto

Luis Paul Rojas Gutierrez
 Mg. Luis Paul Rojas Gutierrez

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del experto: *Rosalve Ysabel Suárez Castañeda* Especialidad: *Mg. Gestión Pública para el desarrollo social*
 "Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN GENERAL	1. Hay buena relación entre los miembros de mi unidad	4	4	4	4
	2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda	4	4	4	4
	3. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo	4	4	4	4
	4. Participación en las decisiones de mi unidad, departamento o sección	4	4	4	4
	5. Satisfecho con mis colegas de su grupo de trabajo	4	4	4	4
	6. Mis sugerencias son atendidas por mi unidad, departamento o sección	4	4	4	4
	7. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo	4	4	4	4
	8. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo	4	4	4	4
	9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo	4	4	4	4
	10. El apoyo administrativo que usted recibe	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	11. La iluminación de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	12. La ventilación de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	4
	14. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo	4	4	4	4
	15. La temperatura de su local de trabajo	4	4	4	4
	16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO	18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4
	19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	4	4	4
	20. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	4	4	4

	21. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar	4	4	4	4
	22. Con su relación con sus autoridades más inmediatas	4	4	4	4
	23. El apoyo que recibe de sus superiores	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDAD ES DE DESARROLLO	24. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución	4	4	4	4
	25. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución	4	4	4	4
	26. La estabilidad en sus funciones de su trabajo	4	4	4	4
	27. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución	4	4	4	4
	28. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	4	4	4	4
	29. Su grado de satisfacción general con esta Institución	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO - SUPERVISOR	30. Las oportunidades de promoción con que se cuenta	4	4	4	4
	31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	4	4	4	4
	32. La supervisión que ejercen sobre usted	4	4	4	4
	33. La forma en que sus superiores juzgan su tarea	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	34. La forma en que usted es dirigido	4	4	4	4
	35. El salario que usted recibe	4	4	4	4
	36. Sus condiciones laborales	4	4	4	4
	37. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Nombre y firma del experto


Rosalie Ysabel Suárez Castañeda

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nombre del experto: *Rosalie Ysabel Suárez Castañeda*

Especialidad: *Mg. Gestión Pública para el desarrollo social*

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tangibilidad	1. Las instalaciones son espaciosas, funcionales, cómodas, accesible con el equipamiento necesario	4	4	4	4
	2. La señalización es claro, comprensible y bien mantenida	4	4	4	4
	3. Las instalaciones se ven limpias	4	4	4	4
Confiabilidad	4. Los profesores dirigen y organizan las clases de manera efectiva	4	4	4	4
	5. Las clases son puntuales	4	4	4	4
	6. El contenido es apropiado y bien organizado	4	4	4	4
	7. Útiles y el servicio de empleados apropiados	4	4	4	4
	8. Servicios de las relaciones internacionales, para entrenamiento e intercambio con países extranjeros	4	4	4	4
	9. Información clara sobre los criterios de evaluación y calificación	4	4	4	4
	10. Desarrollo de habilidades profesionales	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	11. Administración eficiente	4	4	4	4
	12. Soporte personal para dudas y consultas	4	4	4	4
	13. Provisión de retroalimentación rápida	4	4	4	4
Aseguramiento	14. Personal agradable y amable	4	4	4	4
	15. Director/decano amigable y agradable	4	4	4	4
	16. Provisión de retroalimentación	4	4	4	4
Empatía	17. Centro muestra interés en el progreso y en el futuro profesional	4	4	4	4
	18. Uso de manuales y atención personalizada	4	4	4	4
	19. Horarios apropiados	4	4	4	4
	20. Los profesores muestran interés en el progreso pre profesional y profesional	4	4	4	4
Calidad percibida	21. Excelente calidad de estudios/enseñanza	4	4	4	4
	22. Excelente calidad en todas las condiciones del centro	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Nombre y Firma del experto

Rosalie
Rosalie Ysabel Suárez Castañeda

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del experto: *Fabio Rodríguez Meléndez* Especialidad: *Mg. en tecnologías de la Información*
 "Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN GENERAL	1. Hay buena relación entre los miembros de mi unidad	4	4	4	4
	2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda	4	4	4	4
	3. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo	4	4	4	4
	4. Participación en las decisiones de mi unidad, departamento o sección	4	4	4	4
	5. Satisfecho con mis colegas de su grupo de trabajo	4	4	4	4
	6. Mis sugerencias son atendidas por mi unidad, departamento o sección	4	4	4	4
	7. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo	4	4	4	4
	8. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo	4	4	4	4
	9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo	4	4	4	4
	10. El apoyo administrativo que usted recibe	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	11. La iluminación de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	12. La ventilación de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	4
	14. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo	4	4	4	4
	15. La temperatura de su local de trabajo	4	4	4	4
	16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4	4	4	4
	17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO	18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4
	19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	4	4	4
	20. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	4	4	4

	21. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar	4	4	4	4
	22. Con su relación con sus autoridades más inmediatas	4	4	4	4
	23. El apoyo que recibe de sus superiores	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	24. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución	4	4	4	4
	25. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución	4	4	4	4
	26. La estabilidad en sus funciones de su trabajo	4	4	4	4
	27. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución	4	4	4	4
	28. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	4	4	4	4
	29. Su grado de satisfacción general con esta Institución	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO - SUPERVISOR	30. Las oportunidades de promoción con que se cuenta	4	4	4	4
	31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	4	4	4	4
	32. La supervisión que ejercen sobre usted	4	4	4	4
	33. La forma en que sus superiores juzgan su tarea	4	4	4	4
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	34. La forma en que usted es dirigido	4	4	4	4
	35. El salario que usted recibe	4	4	4	4
	36. Sus condiciones laborales	4	4	4	4
	37. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Nombre y firma del experto


Fabio Rodríguez Meléndez

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nombre del experto: Fabio Rodríguez Meléndez Especialidad: Mg. en tecnologías de la información
 "Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tangibilidad	1. Las instalaciones son espaciosas, funcionales, cómodas, accesible con el equipamiento necesario	4	4	4	4
	2. La señalización es claro, comprensible y bien mantenida	4	4	4	4
	3. Las instalaciones se ven limpias	4	4	4	4
Confiabilidad	4. Los profesores dirigen y organizan las clases de manera efectiva	4	4	4	4
	5. Las clases son puntuales	4	4	4	4
	6. El contenido es apropiado y bien organizado	4	4	4	4
	7. Útiles y el servicio de empleados apropiados	4	4	4	4
	8. Servicios de las relaciones internacionales, para entrenamiento e intercambio con países extranjeros	4	4	4	4
	9. Información clara sobre los criterios de evaluación y calificación	4	4	4	4
	10. Desarrollo de habilidades profesionales	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	11. Administración eficiente	4	4	4	4
	12. Soporte personal para dudas y consultas	4	4	4	4
	13. Provisión de retroalimentación rápida	4	4	4	4
Aseguramiento	14. Personal agradable y amable	4	4	4	4
	15. Director/decano amigable y agradable	4	4	4	4
	16. Provisión de retroalimentación	4	4	4	4
Empatía	17. Centro muestra interés en el progreso y en el futuro profesional	4	4	4	4
	18. Uso de manuales y atención personalizada	4	4	4	4
	19. Horarios apropiados	4	4	4	4
	20. Los profesores muestran interés en el progreso pre profesional y profesional	4	4	4	4
Calidad percibida	21. Excelente calidad de estudios/enseñanza	4	4	4	4
	22. Excelente calidad en todas las condiciones del centro	4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Nombre y Firma del experto


 Fabio Rodríguez Meléndez

NOTA BIOGRÁFICA

Giulianna Denisse Villanueva Medrano

Natural del Distrito, Provincia y Departamento de Huánuco; nació el 07 de noviembre de 1990, realizó sus estudios primarios y secundarios en el Colegio Parroquial María Auxiliadora, ubicado en la ciudad de Huánuco.

El estudio de Pregrado lo realizó en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, obteniendo el título como Ingeniero Industrial.

Se ha especializado en temas relacionados a la calidad, como la ISO 9001, ISO 21001, servicio al cliente, gestión por procesos, modelos de calidad para la acreditación, licenciamiento de universidades, entre otros; así como, en materia de seguridad y salud en el trabajo. Actualmente desempeña funciones como Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad en la Universidad Nacional Daniel Alomía Robles.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 19:00 horas del día miércoles 20 de marzo de 2024, se reunieron, los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO
Dr. Jorge Ruben HILARIO CARDENAS
Dr. Miguel Alfredo CARRASCO MUÑOZ

PRESIDENTE
SECRETARIO
VOCAL

Acreditados mediante Resolución N° 00849-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 05 de marzo del 2024, de la tesis titulada "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOMÍA ROBLES", presentado por la maestrando **Giulianna Denisse VILLANUEVA MEDRANO** con el asesoramiento del **Dr. Rosario VARGAS RONCAL**, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el **Grado de Maestro en Gestión y Negocios, con Mención en Gestión de Proyectos**.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación de la maestrando, teniendo presente los siguientes criterios:

1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos de la Maestrando	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretario	Vocal	
Giulianna Denisse VILLANUEVA MEDRANO	16	16	16	16

Obteniendo en consecuencia la maestrando **Giulianna Denisse VILLANUEVA MEDRANO** la nota de Dieciseis (16), equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado.

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 78° del Reglamento General de Grados y Titulos Modificado de la UNHEVAL.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 20:12 horas del día miércoles 20 de marzo de 2024, firmando en señal de conformidad.

PRESIDENTE
DNI N° 41532262

SECRETARIO
DNI N° 07230761

VOCAL
DNI N° 22428046

Legend:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 058-2024-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente **CONSTANCIA DE SIMILITUD**, aplicando el software **TURNITIN**, el cual reporta un **13%** de similitud, correspondiente a la interesada **Giuliana Denisse VILLANUEVA MEDRANO**, de la tesis titulada: **LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOMÍA ROBLES**, cuyo asesor es el **Dr. Rosario VARGAS RONCAL**; por consiguiente.

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 21 de febrero de 2024.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOMÍA ROBLES

AUTOR

GIULIANNA DENISSE VILLANUEVA MEDRANO

RECuento de palabras

17817 Words

RECuento de caracteres

98049 Characters

RECuento de páginas

80 Pages

Tamaño del archivo

200.4KB

Fecha de entrega

Feb 21, 2024 12:20 PM GMT-5

Fecha del informe

Feb 21, 2024 12:22 PM GMT-5

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

● **13% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe Internet	3%
2	grafiati.com Internet	1%
3	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.unaj.edu.pe:8080 Internet	<1%
5	repositorio.uide.edu.ec Internet	<1%
6	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
7	1library.co Internet	<1%
8	Universidad Americana on 2022-12-11 Submitted works	<1%

9	hdl.handle.net Internet	<1%
10	ITESM: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey o... Submitted works	<1%
11	Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-01 Submitted works	<1%
12	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%
13	Universidad Católica de Santa María on 2021-01-14 Submitted works	<1%
14	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-14 Submitted works	<1%
15	repositorio.unsm.edu.pe Internet	<1%
16	Universidad Internacional de la Rioja on 2023-08-04 Submitted works	<1%
17	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD on 2023-12-07 Submitted works	<1%
18	Universidad Tecnológica del Peru on 2023-12-17 Submitted works	<1%
19	dspace.unl.edu.ec Internet	<1%
20	Universidad Abierta para Adultos on 2023-11-22 Submitted works	<1%

21	Universidad Cesar Vallejo on 2019-01-11 Submitted works	<1%
22	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
23	Universidad Anahuac México Sur on 2023-02-13 Submitted works	<1%
24	slideshare.net Internet	<1%
25	Karla Márquez Chávez, Fany Cornelio Muñoz, Víctor Linares Gómez. "G... Crossref	<1%
26	Universidad Privada Antenor Orrego on 2023-11-16 Submitted works	<1%
27	Universidad TecMilenio on 2024-01-23 Submitted works	<1%
28	revistascientificas.cuc.edu.co Internet	<1%
29	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann on 2023-01-16 Submitted works	<1%
30	cgi.seriasa.se.test.levonline.com Internet	<1%
31	Universidad Nacional José María Arguedas on 2018-04-26 Submitted works	<1%
32	Universidad Andina del Cusco on 2019-10-04 Submitted works	<1%

33	Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-25 Submitted works	<1%
34	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann on 2023-01-10 Submitted works	<1%
35	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
36	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%
37	revistahorizontes.org Internet	<1%
38	Aliat Universidades on 2023-12-02 Submitted works	<1%
39	Universidad Alas Peruanas on 2021-11-24 Submitted works	<1%
40	53250 on 2015-06-10 Submitted works	<1%
41	National University College - Online on 2024-01-31 Submitted works	<1%
42	Universidad de Guayaquil on 2024-02-01 Submitted works	<1%
43	repositorio.usmp.edu.pe Internet	<1%
44	repositorioinstitucional.uabc.mx Internet	<1%

45	Universidad de las Islas Baleares on 2022-07-21 Submitted works	<1%
46	repository.javeriana.edu.co Internet	<1%
47	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2023-09-17 Submitted works	<1%
48	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2021-08-18 Submitted works	<1%
49	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-09 Submitted works	<1%
50	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2023-10-22 Submitted works	<1%
51	Universidad Anahuac México Sur on 2023-06-09 Submitted works	<1%
52	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-15 Submitted works	<1%
53	Submitted on 1688444731297 Submitted works	<1%
54	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22 Submitted works	<1%
55	consultoriadeserviciosformativos on 2023-10-31 Submitted works	<1%
56	repositorio.ulasamericas.edu.pe Internet	<1%

57	Universidad Anahuac México Sur on 2023-10-03 Submitted works	<1%
58	Universidad Ricardo Palma on 2018-03-27 Submitted works	<1%
59	rei.iteso.mx Internet	<1%

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>	Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestro	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	--------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	--------	--------------------------

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS
Título que otorga	

2. Datos del (los) Autor(es): (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	VILLANUEVA MEDRANO GIULIANNA DENISSE							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	70691970
Correo Electrónico:	gjuvm8@gmail.com							
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de documento:	
Correo Electrónico:								
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	
Correo Electrónico:								

3. Datos del Asesor: (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	VARGAS RONCAL ROSARIO							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	22412064
ORCID ID:	0000-0001-6898-2379							

4. Datos de los Jurados: (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	PORTOCARRERO MERINO EWER
Secretario	HILARIO CARDENAS JORGE RUBEN
Vocal	CARRASCO MUÑOZ MIGUEL ALFREDO
Vocal	
Vocal	
Accesitario	

5. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

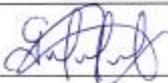
Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)							2024
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
Palabras claves	CALIDAD DEL SERVICIO		SATISFACCIÓN LABORAL		DIMENSIONES DE CALIDAD		
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Ablerto	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado*	<input type="checkbox"/>	Restringido*	<input type="checkbox"/>	Periodo de Embargo
(*) Sustentar razón:							

6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALOMÍA ROBLES
Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	VILLANUEVA MEDRANO GIULIANNA DENISSE	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 02 de agosto del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).