

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

ESCUELA DE POST GRADO



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU
RELACION CON LA ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCION DEL ESTUDIANTE DE
LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES. HUANCAYO – 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

NÚÑEZ PALACIOS, EVA LUISA

HUANUCO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis hijos.

Por haberme comprendido y haberme apoyado en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

A la Dra. Verónica le agradezco por todo el apoyo brindado a lo largo de la carrera, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que me transmitió.

RESUMEN

La atención a los usuarios y el servicio que se brinda, son dos conceptos indisolubles. Cuando lo que se ofrece a las personas es educación superior, la connotación del servicio del personal administrativo que se presta al docente y estudiante que acude para realizar algún trámite documentario, requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a atender el pedido, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la forma de atención que brinda el personal administrativo, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, oportunidad, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse. La eficacia de la atención del personal administrativo es un conjunto de elementos tangibles, que perciben los estudiantes, pero frecuentemente estos elementos se ven afectados inevitablemente por el estado emocional y satisfacción laboral que del personal administrativo tiene, en consecuencia, el estado de satisfacción laboral es quien finalmente determina el tipo de servicio que brindan los administrativos. Por ello el objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción laboral del personal administrativo y su relación con la atención que brinda según percepción del estudiante de la Universidad Peruana Los Andes. Huancayo- 2015. El tipo de investigación fue aplicada, cuantitativa, analítica, transversal, con diseño correlacional, la población estuvo conformada por 350 estudiantes y 25 trabajadores administrativos de la facultad en estudio, la muestra ha sido calculada solo para la población estudiantil, aplicando la fórmula de proporciones, con el 95% de nivel de confianza y 0.05 de error muestral, llegando a ser de 183 estudiantes. La técnica de recolección de datos fue una encuesta con escala Likert, para ambas variables. La hipótesis fue contrastada mediante la correlación de Rho de Spearman por tratarse de variables ordinales.

Resultados: Se halló el 63.3% de nivel de satisfacción medio en el personal administrativo y un 36.7% de satisfacción baja, el 30% está insatisfecho con las condiciones físicas de su entorno laboral, el 23.3% esta de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo, el 50% son indiferentes con la disponibilidad de recursos tecnológicos, el 46.7% está insatisfecho con las oportunidades de realizar las cosas que usted destaca, el 43.3% están insatisfechos con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar, el 26.7% están insatisfechos con la relación con las autoridades más inmediatas, el 36.7% están insatisfecho con el apoyo de sus superiores, el 40% está insatisfecho con el salario que perciben, el 30% está insatisfecho con las condiciones laborales. La encuesta a los estudiantes refleja que el 53.6% tienen una satisfacción baja y el 37.7% es media, solo el 8.7% refieren están con una satisfacción alta de la atención que reciben del personal administrativo. El 63.4% del personal administrativo presenta una satisfacción media respecto a la calidez en el trato, el 3.7% presenta una satisfacción baja sobre el tiempo de espera para recibir la atención del personal administrativo, el 53.6% presenta una satisfacción baja sobre la puntualidad en el trámite administrativo. Conclusión: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brinda según percepción del estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015

Palabras clave:

Satisfacción laboral, personal administrativo, percepción sobre la atención, estudiante universitario.

ABSTRACT

The attention of the users and the service provided, are two inseparable concepts. When what is offered to people is higher education, the connotation of service being provided administrative staff and student teachers who come to do some documentary proceeding, requires a series of actions aimed not only to meet the request, also it includes a series of transactions emotions and needs, regardless of how much care provided by the administrative staff, comprehensive connotation than it is to serve and treat people kindly, assertiveness, responsibility, timeliness, professionalism and appropriate technology, among other things to be considered. The effectiveness of care administrative staff is a set of tangible items received by students, but often these elements are inevitably affected by the emotional state and job satisfaction of administrative staff has, therefore, the state of job satisfaction is who ultimately determines the type of service they provide administrative. Therefore the aim of this study was to determine the administrative staff job satisfaction and its relationship with the care provided by student perception of the Peruvian Andes University. Huancayo 2015. The research was applicative, quantitative, analytical, transversal, with correlation design, the population consisted of 350 students and 25 faculty administrative workers studied, the sample has been calculated only for the student population, applying The formula proportions with 95% confidence level and 0.05 of sampling error, becoming 183 students. The data collection technique was a survey with Likert scale for both variables. The hypothesis was proven by Spearman Rho correlation because it ordinal variables. Results: 63.3% of the average level of satisfaction in the administrative staff and 36.7% low satisfaction, 30% are dissatisfied with the physical conditions of their workplace, 23.3% disagree with the cleanliness was found, igiene and health in the workplace, 50% are indifferent to the availability of

technological resources, 46.7% this insatisgecho with opportunities to do things that you highlight, 43.3% are dissatisfied with the objectives, targets and / or fees production should reach 26.7% are dissatisfied with the relationship with the immediate authorities, 36.7% are dissatisfied with the support of their superiors, 40% are dissatisfied with the salary they receive, 30% are dissatisfied with the Labor conditions. The survey shows that the students have a low 53.6% and 37.7% satisfaction is average, only 8.7% are concerned with high satisfaction of care they receive from the staff. 63.4% of the administrative staff has an average satisfaction with the warmth in the deal, the 3.7% exhibits low satisfaction about the waiting time to receive the attention of the administrative staff, 53.6% have a low satisfaction on the timely administrative process. Conclusion: There is significant relationship between job satisfaction of administrative staff and the attention given by the student perception of the Faculty of Health Sciences University of the Peruvian Andes, Huancayo. 2015

Keywords:

Job satisfaction, staff, perception of care, college student.

INTRODUCCIÓN

La percepción de la forma de cómo se brinda un servicio al usuario está condicionada por la sensación emocional de satisfacción laboral, la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. En la Universidad Peruana los Andes, las actividades académicas y administrativas, se ven opacadas muchas veces por un bajo nivel de satisfacción de parte del personal administrativo, en consecuencia se observa con frecuencia la falta de identificación con la institución, mencionándose como motivo un trato inadecuado hacia la masa estudiantil, ausencia de una adecuada programación, demasiado informalismo. Estos aspectos en su conjunto han generado un ambiente laboral inadecuado, donde se observan pocas veces el apoyo del personal administrativo de distintas escuelas, en actividades comunes, prima con frecuencia el estado emocional de irritabilidad e intolerancia sin importar los intereses comunes de la institución, es por este motivo que en el presente estudio es por ello que en la presente investigación titulada “Satisfacción laboral del personal administrativo y su relación con la atención según percepción del estudiante de la Universidad Peruana los Andes. Huancayo – 2015” se pretende determinar la satisfacción laboral del personal administrativo y su relación con la atención que brinda según percepción del estudiante de la Universidad Peruana Los Andes. Huancayo- 2015, fue elaborado en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” para obtener el Grado Académico de Magister en salud pública y gestión sanitaria.

El informe se organiza en cinco capítulos: Capítulo I: El problema de Investigación; Capítulo II: Marco Teórico; Capítulo III: Marco Metodológico; Capítulo IV: Resultados; Capítulo V: Discusión de resultados, Capítulo VI: Conclusiones y Capítulo VII: Recomendaciones.

Se desarrolla basada en la preocupación de brindar aportes y recomendaciones aplicables en la práctica diaria, a fin de elevar el nivel de calidez en el trato y la calidad del servicio, por lo que se espera sea un aporte importante para los involucrados directamente en la dirección de este centro de estudios de nivel superior.

INDICE

Contenido	Página
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	vi
Introducción.....	viii
Índice.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Hipótesis.....	18
1.5. Variables.....	19
1.6. Operacionalización de variables.....	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. A nivel internacional.....	21
2.1.2. A nivel nacional.....	25
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Clima organizacional.....	29
2.3. Definiciones conceptuales.....	42

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.....	45
---------------------------------	----

3.2. Nivel de investigación.....	45
3.3. Diseño y esquema de la investigación.....	46
3.4. Población y muestra.....	48
3.5. Criterios de inclusión y exclusión.....	49
3.5.1. Criterios de inclusión.....	49
3.5.2. Criterios de exclusión.....	50

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Resultados	51
------------	----

CAPÍTULO V DISCUSIONES DE RESULTADOS

Discusión de resultados.....	85
CONCLUSIONES.....	93
SUGERENCIAS.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS.....	99

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La atención a los usuarios y el servicio que se brinda, son dos conceptos indisolubles cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los clientes. Cuando lo que se ofrece a las personas es educación superior, la connotación del servicio que se presta al docente y estudiante que acude para realizar algún trámite documentario, requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a atender el pedido, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la forma de atención que brinda el personal administrativo, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse. La eficacia de la atención del personal administrativo es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los estudiantes, pero frecuentemente estos elementos se ven afectados inevitablemente por el estado emocional y satisfacción laboral que del personal administrativo, en consecuencia, el estado de satisfacción laboral es quien finalmente determina el tipo de servicio que brindan los administrativos. (1)

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero o negativo y desagradable en el caso de insatisfacción, que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, no se trata de

un actitud específica sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que tienen de su trabajo y los factores con el relacionados. (2)

De modo que la percepción de la forma de cómo se brinda un servicio al usuario está condicionada por la sensación emocional de satisfacción laboral, la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, es un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes como absentismo y el cambio de puesto y de organización. (1)

Es común que en el medio laboral, se susciten múltiples conflictos emocionales por el tipo de situaciones que se tiene que afrontar, son cotidianas las tensiones entre el personal administrativo, los docentes, estudiantes y familiares; un inadecuado manejo de estos conflictos y de las relaciones interpersonales ambiente laboral de incomodidad y tensión que perturba el óptimo desempeño en los trabajadores y la calidad del servicio que brinda. La satisfacción laboral del personal que labora está presente en el ambiente universitario que es percibida o experimentada por los estudiantes y que influye poderosamente en el personal administrativo, en su motivación, desempeño y satisfacción, es favorable cuando le proporciona satisfacción de las necesidades personales y eleva la moral en sus miembros, emergiendo las percepciones de aceptación, pertenencia y compromiso en relación a los colegas y al propio trabajo; es desfavorable cuando proporciona frustración de estas necesidades. (4)

Menárguez .J, Saturno .P, en una investigación realizada en la comunidad autónoma de Madrid, en el 2009 con trabajadores de atención primaria pudieron observar que el 80% de ellos se sienten poco realizados profesionalmente, que no tienen relaciones interpersonales gratificantes en

el medio laboral, que discrepan con la organización y su funcionamiento y además creen no ser adecuadamente recompensados por sus esfuerzos; perciben un ambiente laboral precario fundamentalmente por las críticas condiciones de trabajo y las escasas expectativas de desarrollo personal que la organización les ofrece. (5)

En una investigación sobre satisfacción laboral en docentes se encontró que en relación a las apreciaciones del trabajo actual y del trabajo en general, más del 70% del personal administrativo y más del 50% del personal docente referían conocer los objetivos de su institución, y que esta es organizada y les proporciona los recursos necesarios para su desempeño con un OR 2,63 [IC 95%: 0,65-10,90]; en relación a la capacidad de adaptarse del personal administrativo en comparación con el personal docente, 60% del primero, frente al 50% del segundo manifestaron adaptarse con un OR de 1,50 [IC 95%: 0,41-5,53]. Sin embargo, con relación a la interacción del personal administrativo y docente con sus jefes inmediatos y sus expectativas de desarrollo, 55% del personal administrativo y aproximadamente un 30% del personal docente consideran justos a sus jefes inmediatos con un OR 2,85 [IC 95%: 0,76-11,05]; 17% del personal docente manifiestan tener oportunidades para desarrollar frente a un 50% del personal administrativo con un OR de 7,50 [IC 95%: 1,72-35,22]; 27% de docentes y 25% de administrativos consideran que reciben una remuneración adecuada con un OR de 0,92 [IC 95%: 0,21-3,97]; 32% de docentes y 43 de administrativos consideran que sus colegas son solidarios y que hay compañerismo entre ellos con un OR de 1,64 [IC 95%: 0,44-6,16];, 36% de docentes y 45% de administrativos aseguran que la institución tiene políticas de desarrollo de personal con un OR de 1,41 [IC 95%: 0,38-5,24].

Observamos que menos de una tercera parte del personal encuestado manifiesta que las interacciones con sus jefes, con sus compañeros y con su institución son adecuadas. Los dos tercios restantes del personal, de alguna manera manifiestan una percepción de frustración en su desempeño. (6)

Con relación al personal administrativo de la Facultad de Medicina de la UNAP, este mostró conocer mejor los objetivos de su institución y percibían a la Facultad como una institución organizada en más del 70% de ellos frente a un 54% del personal docente con un OR de 2,63 [IC 95%: 0,65-10,90].

Respecto a las interacciones con sus jefes inmediatos, con sus compañeros y con su institución, más del 50% del personal administrativo mostró una percepción que cuentan con jefes justos y compañeros solidarios y amistosos y con una institución que cuenta con políticas de personal, que les proporciona lo necesario para su desempeño y desarrollo. Con respecto a sus remuneraciones 75% del personal en total se mostró disconforme. (Valor de p 0,8952). (6)

Robbins, A. en Fundamentos del comportamiento organizacional sostiene que no necesariamente el sueldo sea la única variable que tenga que ver con la satisfacción laboral y un clima laboral adecuado, sino sobre todo la forma como el trabajador percibe que es tratado, la transparencia y lo justo de las remuneraciones de todo el personal. (7)

Olivares J. y colaboradores de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en su estudio sobre satisfacción laboral del personal docente no es remunerado adecuadamente y que no se toma en cuenta su capacitación para una remuneración diferenciada. (8)

Gutiérrez Martínez de la Universidad Peruana de los Andes, sostiene en su estudio sobre “Motivación, desempeño y satisfacción laboral...”, que la universidad no satisface las necesidades del 44,5% del personal administrativo ni docente; porcentaje similar de insatisfacción mostrada por el personal de la Facultad de Medicina de la UNAP. (9)

Con respecto al clima laboral observamos en general que más del 70% del personal docente y administrativo refieren que la Facultad de Medicina, es un lugar grato para trabajar, que les gusta su trabajo, que no lo cambiarían por otro que tienen. (9)

En la Universidad Peruana los Andes, las actividades académicas y administrativas, se ven opacadas muchas veces por un bajo nivel de satisfacción de parte del personal administrativo, se observa con frecuencia la falta de identificación con la institución, mencionándose como motivo un trato inadecuado, ausencia de una adecuada programación, demasiado informalismo, así como un excesivo trato inadecuado de parte del personal administrativo a los estudiantes. Estos aspectos en su conjunto han generado un ambiente laboral inadecuado, donde se observan pocas veces el apoyo del personal administrativo de distintas escuelas, en actividades comunes, prima con frecuencia el estado emocional de irritabilidad e intolerancia sin importar los intereses comunes de la institución, es por este motivo que en el presente estudio se pretende identificar algunas características de la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brindan desde la percepción de los estudiantes, es por ello que se plantea el siguiente problema de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la satisfacción laboral del personal administrativo y su relación con la atención que brinda según percepción del estudiante de la Universidad Peruana Los Andes. Huancayo- 2015?

1.2.2. Problemas específicos

01. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal administrativo de la Universidad peruana los Andes, Huancayo. 2015?
02. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Universidad peruana los Andes, Huancayo. 2015?
03. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal administrativo de la Universidad peruana los Andes, Huancayo. 2015?
04. ¿Cuál es la percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015?
05. ¿Cuál es la percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo de la Facultad de ciencias de la Salud de la Universidad peruana los Andes, Huancayo. 2015?
06. ¿Cuál es la percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de ciencias de la Salud de la Universidad peruana los Andes, Huancayo. 2015?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral del personal administrativo y su relación con la atención que brinda según percepción del estudiante de la Universidad Peruana Los Andes. Huancayo- 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015..
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015..
3. Identificar el nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015.
4. Describir la percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015.
5. Describir la percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015.
6. Describir la percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad peruana los Andes, Huancayo. 2015.

1.4. HIPÓTESIS

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brinda según percepción del estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015.

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brinda según percepción del estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015.

Hipótesis específicas

01. El nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de medio a bajo.
02. El nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de medio a bajo.
03. El nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de medio a bajo.
04. La percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de insatisfacción.
05. La percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de insatisfacción.

06. La percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de insatisfacción.

1.5. VARIABLES

Variable Independiente :

Satisfacción laboral del personal administrativo.

Variable Dependiente :

Percepción de la Atención que brinda el personal administrativo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación permitirá identificar los principales factores que influyen en la percepción de la atención que brinda el personal administrativo y su la satisfacción laboral, a fin de establecer estrategias de mejora, sistemas de vigilancia del tipo de atención y mejoras a nivel de la prestación del servicio de parte del personal administrativo de la universidad peruana los andes, así mismo se actualizará información al respecto con la que se podrá comprobar las teorías existentes de ambas variables.

1.7. VIABILIDAD

Este proyecto es muy viable, ya que existen facilidades en la recolección de la información, además se cuenta con información teórica que permite sustentar el problema de estudio.

1.8. LIMITACIONES

La limitación en la recolección de la información está dada en la ausencia de clases durante este periodo por lo que será necesario utilizar otros medios de comunicación para la recolección de la información de parte de los estudiantes, en este caso se utilizarán los correos electrónicos y se establecerá un plazo para que ellos remitan la información solicitada.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

Álvarez Botello, J. en su tesis Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, menciona Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente

satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación. (10)

Martín Dávila, M. en su tesis Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad, El objetivo prioritario de este estudio es explorar los factores de calidad del servicio aplicado a la enseñanza superior de marketing en instituciones públicas y privadas. En concreto, el instrumento SERVQUAL fue adaptado para analizar cómo la calidad de enseñanza superior de marketing puede ser afectado por las expectativas, percepciones y características de los alumnos. Esta investigación usa una definición operacional de calidad, con todos los componentes que le están asociados, ligados a las percepciones de los alumnos, a factores demográficos, económicos y de comportamiento. Los resultados del estudio sugieren que: 1. La educación superior de alta calidad es un concepto que puede incluir muchos factores de importancia semejante. 2. Las percepciones de los estudiantes sobre una experiencia educativa de alta calidad en la enseñanza superior son diferentes dependiendo de que provengan del sector público o privado. 3. Las percepciones de los estudiantes sobre una experiencia educativa de alta calidad pueden estar influida por factores como: el sector (público o privado) de la enseñanza secundaria en que él estudió, el turno de asistencia a las clases y su diferente situación laboral (No Trabaja, Part Time, A

tiempo completo. Los ítems que definen calidad de servicio en la enseñanza superior presentan sólo un único factor subyacente. 5. Determinados ítems del SERVQUAL son claramente más importantes que otros para los estudiantes de enseñanza superior. 6. Determinados atributos que definen la calidad de servicio en la educación superior, tal como son percibidos por los estudiantes, parecen no alterarse a lo largo de los años de realización del curso. 7. Existe una relación positiva, entre calidad del servicio educativo percibido y las intenciones de comportamiento. 8. No se pudo verificar que el instrumento SERVQUAL y el análisis de gaps, con las dimensiones tradicionales, sean realmente eficaces en el estudio de la calidad de servicio en la enseñanza superior. (11)

Hernández L, Aguirre R, Díaz D y Curbelo C., en el 2009, realizan un estudio titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria del municipio Pinar del Río de la Habana – Cuba, con el objetivo de determinar las características del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, en relación con las variables sociodemográficas y los factores del trabajo en las diferentes categorías ocupacionales, para lo cual se realizó un estudio descriptivo - correlacional, de una población de 780 enfermeras(os), se obtuvo una muestra de 160 a quienes se les aplicó un cuestionario de satisfacción laboral encontrando que; el 85 % de enfermeras que se manifiestan estar insatisfechas, perciben el clima organizacional como negativo. El estudio propone la implementación de reformas en

el diseño de los puestos laborales que promueva un mejor clima organizacional para las enfermeras de la atención primaria. (12).

Perell L y Omarll A, en el 2008, ejecutan la investigación titulada “Clima organizacional, predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros” en instituciones sanitarias públicas y privadas de la ciudad de Rosario (Argentina), con el objetivo de conocer los componentes del clima organizacional que impactan sobre la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud, para lo cual se realizó un estudio descriptivo transversal correlacional de una población de 1200 se obtuvo una muestra de 196 profesionales (97 médicos y 99 enfermeros) a los que se les aplicó la escala de satisfacción laboral y de satisfacción con la vida en general, encontrando que el 75% de enfermeras insatisfechas con su medio laboral, están convencidas que el clima organizacional de sus instituciones debe de ser modificado. (13)

Parrague S. y ZevallosT, en el 2008 desarrollan la investigación titulada “Satisfacción laboral en enfermeras/os y clima organizacional en el sistema de atención médica de urgencia” en la Región Metropolitana y Octava Región de Chile”, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral de las/os enfermeras/os y el clima organizacional, para los cual realizaron un estudio descriptivo, prospectivo y correlacional, con una población de 563 enfermeras y una muestra de 54 a los que se les aplicó el Índice de Descripción del Trabajo (IDT), encontrando que el 85 % de los enfermeras afirman insatisfacción laboral relacionado principalmente a las bajas remuneraciones y escasa autonomía. Existió además una

correlación positiva (r de Pearson = 0.87) entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y el clima organizacional. (14)

Benavidez, R. y Cols. Título "La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica" Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal en México, 1994. Objetivo valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral, metodología estudio con un enfoque multidimensional: se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Resultados: Se encontró que la satisfacción laboral tiene relación en algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos, y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención, de acuerdo a sus necesidades. Conclusiones: existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño. (15)

Salazar Guerra Jesica en la investigación Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala en el 2013 en Guatemala. Los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. (16)

2.1.2. A nivel nacional

Torres Sime, C. "Enfoque Sistémico de la Ingeniería para evaluar la calidad del servicio de la Oficina de Bienestar Universitario (OBU) de las Universidades Nacionales: caso de estudio "Universidad Nacional del Callao", en la mayoría de las universidades los docentes siguen utilizando principios y procesos derivados del enfoque tradicional, centrados en la planificación rígida de la enseñanza de parte del docente, el cual carece de una visión que contemple la dinámica de cambio del mundo actual y las expectativas del futuro que se construye con la labor del presente. Así mismo la administración educativa no es la más adecuada, se debe tener en cuenta los principios del enfoque sistémico y de las organizaciones inteligentes para optimizar los recursos asignados a la educación. El sistema problemático lo constituyen las universidades del Perú, específicamente las universidades nacionales porque se le asignan los recursos financieros para afrontar adecuadamente los costos en la educación y dar adecuadamente los servicios de la oficina de bienestar universitario. Se ha escogido a la Universidad Nacional del Callao porque es una Universidad relativamente joven y está brindando las facilidades para este tipo de investigaciones para evaluar la calidad del servicio educativo que brinda a sus estudiantes. La razón de ser del sistema universitario es institucionalizarse en la formación de grandes centros de investigación y desarrollo, promotores del avance científico y tecnológico, como ocurre en los países desarrollados del mundo. (17)

Ligia Curriel y Doris Rosales Olivares Preciado en su tesis profesional Relación entre satisfacción laboral y clima laboral en los agentes de la

empresa de seguridad ESVICSA S.A. LTDA. De la ciudad de Trujillo, Facultad de psicología presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, afirmaba que la satisfacción laboral es un factor sumamente importante en una institución, ya que existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años; si ello es evidente la institución laboral se verá beneficiada, puesto que las horas hombre perdidas por descansos médicos a los trabajadores serán menores, lo que significará menores costos operacionales para la institución y se podrá obtener mejores resultados en sus metas puesto que contará con trabajadores saludables y satisfechos con su trabajo. (18)

Fernando Rodríguez en su tesis Características Psicosociales de los trabajadores de la región de salud de Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, menciona en su tesis profesional de psicología que es necesario velar por la buena salud mental de los trabajadores, con la finalidad de preservar toda forma de violencia en el comportamiento y desempeño no solo laboral sino familiar. Es más, si pretendemos que los trabajadores presten servicios de calidad y calidez en sus relaciones interpersonales, se debe promocionar estrategias que favorezcan un clima laboral e institucional positivo. (19)

Silva, H. en su investigación "Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP-2009" El presente estudio pretende medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional de la Facultad de

Medicina de la UNAP, en una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos). Se utilizó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada. Se obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo. (6)

Ruiz, E. y Cols., en su tesis "Clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la I.E. N° 82753, distrito de Llapa, provincia San Miguel – Cajamarca. 2014". Con el objetivo de Determinar la relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral del personal docente y no docente de la I.E. N° 82753, distrito de Llapa de la provincia de San Miguel – Cajamarca 2014", El tipo de estudio correspondiente para la presente investigación pertenece a un tipo de investigación descriptiva correlacional, orientada a describir, explicar, predecir o retraducir la realidad. Concluyen que el clima organizacional de la institución educativa es inadecuado influyendo negativamente en la satisfacción laboral de los docentes que laboran en este centro educativo. (20)

2.1.3. A nivel regional

Martínez Gutiérrez, Et. Al en su investigación titulada, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides

Carrión Huancayo, Junín, 2012. Se concluyó que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional es inadecuado para el 92.9 %, el 77.6% no se reconoce adecuadamente el buen trabajo, el 42% no se siente orgulloso de pertenecer a la institución. La satisfacción laboral es de insatisfacción en el 76.5%, el 38.8% no tiene oportunidades para su perfeccionamiento y el 91.8% están insatisfechos con los salarios que perciben. Los enfermeros encuentran que el clima organizacional y la satisfacción están altamente relacionados y se sienten insatisfechos con el salario. (21)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teorías y Modelos conceptuales sobre Atención en el servicio

Según el modelo propuesto por Domínguez C. Humberto en el 2006, menciona que “La atención administrativa es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (22)

Los usuarios no siempre atribuyen el mismo significado al concepto de eficacia en el servicio que el que le otorgan los directivos de una empresa.

Drucker (1990) mencionado por Domínguez indica que “la atención eficaz no es lo que usted pone dentro de un servicio; es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Se tiene entendido que los usuarios no compran un servicio por lo que la empresa les ofrece, lo hacen para sentirse bien o para solucionar sus problemas. (22)

Asimismo, señala que “los usuarios compran las expectativas de beneficios que piensan que la organización les ofrecerá”. (22) De estos conceptos se

logra entender que la calidad se alcanza cuando se satisfacen las expectativas y se solucionan los problemas con los usuarios.

El autor Cottle (1989) mencionado por Chiavenato dice que el usuario, en el caso de servicios, no sólo evalúa la eficacia en la atención con respecto al servicio producido o al producto final, sino también la forma en que está suministrado o entregado. La eficacia de la atención de los servicios comprende estas dos clasificaciones, ya que forman parte de lo que los consumidores esperan y reciben de una empresa (expectativas y percepciones). (23)

La atención en el servicio es una estrategia de mercadotecnia para ayudar a una organización a establecer el segmento y el dominio de mercado. Es todo aquello necesario para convencer a los usuarios de que están recibiendo un servicio de calidad. Entendiendo a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones”. (23)

Percepción del servicio

De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar su intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo lo que hace que la determinación de la calidad del servicio no pueda evaluarse del mismo modo que en los productos tangibles. La Intangibilidad se refiere a que los servicios no son objetos, son resultados, lo que significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Lo anterior

ocasiona que las empresas de servicios tengan dificultades a la hora de comprender como perciben los clientes la calidad de los servicios que se le prestan. (24)

La Heterogeneidad se refiere a que los servicios son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de cliente a cliente, de día a día, por lo cual es difícil asegurar una calidad uniforme, ocasionando que el servicio que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente realmente percibe. La Inseparabilidad tiene que ver con que no se puede separar la producción y el consumo. La interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa es permanente lo cual puede afectar la calidad y su evaluación por parte del cliente. Estas características intrínsecas de los servicios llevan a tres consecuencias importantes (24):

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

Estas características diferenciadoras de los servicios implican que es necesario conocer qué aspectos son los que los clientes utilizan para evaluar el servicio y cuál es la percepción que tienen sobre los mismos (25), orientando la evaluación hacia el proceso, más que hacia el resultado. Esta perspectiva supone admitir que la determinación de la calidad en los servicios debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen sobre el servicio (25), con lo que se introduce el

concepto de calidad percibida de los servicios, que ha sido la forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de los servicios.

La “calidad percibida” supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto, tiene una característica multidimensional y es, asimismo, medible. Finalmente, la “calidad percibida” se valora (como más alta o más baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes o servicios que el consumidor ve como sustitutos. De acuerdo a lo anterior, en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la que se asigna a la calidad de los bienes tangibles. A diferencia de la calidad en los productos, calidad que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (24). La propia intangibilidad de los servicios origina que estos sean en gran medida percibidos de una forma subjetiva (25).

Para Fransi (2002), es una idea ampliamente aceptada el carácter multidimensional de la calidad del servicio desde una aproximación teórica. Otra cosa muy diferente es la identificación de los determinantes de la variable calidad del servicio, siendo una preocupación constante en la literatura del marketing de servicios. Las diferentes clasificaciones de dimensiones que se otorgan son muy variables y heterogéneas, sin que exista por el momento ningún consenso al respecto. Existen diferentes corrientes sobre el estudio de la calidad del servicio, las cuales se presentan agrupadas en tres escuelas así, según Fransi (2002): a) la de

Parasuraman, Zeithmal y Berry (escuela norteamericana); b) Eiglier y Langeard (escuela francesa) y c) Gronroos (escuela escandinava). 26

Eiglier y Langeard (1989) proponen el neologismo “servucción”, para designar el proceso de creación del servicio, ya que consideraban que no existía ningún término equivalente a producción para expresar el proceso de creación del servicio. Estos autores, a partir de su teoría de la “servucción”, desarrollan el concepto de la calidad del servicio a partir de tres niveles: el output, los elementos de la servucción y el proceso en sí mismo. Las tres dimensiones son percibidas y, por así decirlo, compradas por el cliente, así: (26)

a) La calidad del output o la calidad del servicio prestado como resultado final. Se trata de calidad del servicio prestado en sí mismo y dependerá de si el servicio ha sido capaz de cubrir o no, las necesidades y las expectativas del cliente. Los autores inciden sobre la necesidad imperiosa del conocimiento de estas expectativas para ofrecer un servicio de calidad y adaptado al cliente.

b) La calidad de los elementos de la servucción o la calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio. En este apartado, los autores se refieren al soporte físico (modernidad, sofisticación, limpieza...), personal de contacto (eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad...), clientela (pertenencia al mismo segmento) y eficacia de su participación.

c) La calidad del proceso de prestación del servicio. Esta calidad se expresa por la fluidez y la facilidad de las interacciones, su eficacia, su secuencia y por su grado de adecuación a las expectativas y necesidades

del cliente. Las tres dimensiones se encuentran interrelacionadas entre sí, y sólo si se alcanza la calidad en las tres, se logra la calidad del servicio.

Por su parte Gronroos (1984) describe la calidad del servicio, como una variable multidimensional formada a partir de dos componentes principales, tal y como es percibida por los clientes: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso. Para Gronroos (1984) los servicios: “son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio. Lo que sucede en estas interacciones comprador-vendedor tiene un efecto fundamental en el servicio percibido”. Es fácil observar que no se puede evaluar la dimensión de calidad funcional de una forma tan objetiva como la dimensión técnica. Con frecuencia se percibe de forma subjetiva. Gronroos relaciona estas dos dimensiones de la calidad del servicio con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización. (25)

Satisfacción del Estudiante

Para Flores (2006), el concepto de Satisfacción del Estudiante proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, Bajo la denominación de Satisfacción del Cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Cortada y Woods (1995), la definen así: “Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o

necesidades del cliente, y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”. (27)

Para comprender la influencia del modelo del sector comercial y de los negocios en el ámbito de la educación superior, es necesario señalar el cambio en el concepto de los agentes implicados. La nueva perspectiva de estudio, influida por la filosofía universitaria de mejora de la calidad del servicio, confiere nuevos conceptos a los que tradicionalmente se han utilizado para designar a los agentes del proceso educativo (profesorado, alumnado).

Según Fernández (2001) esta nueva filosofía utiliza términos como gestor para identificar al profesorado como un organizador de las actuaciones. Mientras que para nombrar al alumnado existen discrepancias, otorgándole diferentes términos que se asocian a diferentes funciones: (a) consumidor o cliente, alumnado como usuario de un servicio en el que él no interviene (este papel puede asimilarse al que adopta el alumnado en la enseñanza centrada en el profesorado); (b) producto, alumnado como materia prima que es manejada según las necesidades del mercado laboral (similar al papel de una enseñanza centrada en el currículum), y (c) productor, alumnado como participante activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (papel similar al que toma la enseñanza centrada en el alumno). (28)

Se ha documentado en la literatura que la investigación de la satisfacción del estudiante es un camino para evaluar la efectividad de la institución, ayuda a comprender la congruencia entre los estudiantes y la facultad es un determinante de la importancia del ambiente de la universidad en el desarrollo del estudiante y provee un criterio importante de la efectividad

del servicio en los estudiantes. (27). Todas estas teorías sobre la satisfacción del estudiante tienen un elemento en común: la necesidad de evaluar la satisfacción del estudiante.

Mediciones de Satisfacción del Estudiante en Instituciones de Educación Superior.

En 2009, Kramer evaluó algunas variables para identificar las que más impactan en la satisfacción del estudiante. A partir de los resultados de un análisis factorial exploratorio determinó los siguientes componentes: (1) Carrera: calidad en los cursos, en la instrucción y habilidad del tutor; (2) El desarrollo personal: capacidad para crecer como persona, para su crecimiento intelectual, ajustarse a las demandas laborales, planear y ejecutar proyectos, autoaprendizaje y trabajo en equipo; (3) Satisfacción con la elección: de la institución y la carrera; (4) Participación académica: experiencia y logros en investigación; (5) Análisis en la resolución de problemas: dominio de conceptos matemáticos y científicos y habilidad en la resolución de problemas y (6) La conciencia cultural: comprensión de diferentes filosofías, apreciación de diferentes culturas. Usando análisis de regresión múltiple, encontró relación entre la variable dependiente (satisfacción general) y cuatro factores independientes (carrera, el desarrollo personal, resolución de problemas y satisfacción con la atención). (28)

Posterga y Markham (2001) tomaron un modelo general de satisfacción del estudiante y evaluaron una variedad de componentes con base en la percepción del estudiante para compararlo con la satisfacción general. Los resultados de este estudio muestran que la satisfacción de estudiante es un

comportamiento de resultado multidimensional que viene de una mezcla de componentes funcionales y educativos. (28)

A partir de un modelo conceptual y con pruebas de hipótesis, muestran que una experiencia positiva de los estudiantes en la institución, está relacionada con su satisfacción e intención de quedarse en la universidad. Aplicaron pruebas de hipótesis para medir la relación de la gestión de la Universidad, la gestión del personal y el desarrollo de las clases con la satisfacción del estudiante. (28)

La satisfacción laboral, se ha definido como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

a. Rendimiento Percibido por el estudiante universitario

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del estudiante, no de la institución. Se basa en los resultados que el estudiante obtiene con el servicio. Está basado en las percepciones del estudiante, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el estudiante. Depende del estado de ánimo del estudiante y de sus razonamientos. Dada su complejidad el rendimiento

recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente. (29)

b. Las expectativas

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones. Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio. Experiencia de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo: si las expectativas son demasiado bajas, no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del cliente.

Situación que atribuye a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales). En todo caso es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los clientes para determinar lo siguiente: Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles. Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia. Si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a comprar. (26)

Calidad de la educación superior

En este estudio el autor intentó elaborar una definición de calidad en la educación superior por la percepción de los estudiantes. Tradicionalmente, los educadores definen calidad de cuatro maneras: reputación conforme es establecida por los expertos en la materia, recursos que incluyen humanos, financieros y físicos, resultados que dependen de los éxitos de la facultad, estudiantes y empleados; y plus-valía transmitido donde se examina cómo la educación añade a los estudiantes conocimiento y desarrollo personal. Otros teóricos intentaron incluir la satisfacción del estudiante en su definición de calidad de servicios de educación. (25)

2.2.2. Teorías y Modelos conceptuales sobre Satisfacción laboral

Alva citado por Newstrom (1999) Señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, manifestado como una respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el empleado. (30)

Palma Carrillo, S., (1999) citado por Newstrom (2000), Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. (30)

Robbins (1998) citado por Newstrom (2000). Refiere que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo así también podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. (30)

Blum Y Naylor (1992) citado por Newfrom (2000). Definen que la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de la actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que variaran directamente con el grado con que satisfaga realmente las necesidades de un persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral. (30)

Katz (1990) citado por Newfrom (2000). Señala que si alguien se halla contento con su empleo está recibiendo retroalimentación positiva, desarrollando destrezas y mejorando su desempeño. Los factores de insatisfacción son los que causan malestar, y son llamadas también factores de higiene, los cuales tiene relación al salario insuficiente, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas institucionales, supervisión, posición y seguridad en el puesto. (30)

Koontz (1985) citado por Newfrom (2000). Definen a la satisfacción en el trabajo como un elemento que refuerza notablemente la moral lograda cuando una empresa es capaz de hacer una buena labor sabiéndose apreciada por los demás, donde el interés y el entusiasmo forman parte de esta satisfacción pero pueden estar influenciadas o no por una motivación. (30)

Gurin, Veroff, Feld (1960) citado por Newfrom (2000). Definen que, satisfacción en el trabajo es la capacidad de lograr un trabajo interesante y motivador, alcanzando un buen rendimiento que permite tomar decisiones.

Las tareas más variadas requieren mayor responsabilidad produciendo elevada satisfacción laboral que una actividad rutinaria y repetitiva. (30)

Otro concepto que también está relacionado con la idea de clima organizacional es la satisfacción laboral, que además está emparentado con la calidad de vida en el trabajo, ya que en un caso como el otro la referencia es hacia el trabajo en sí, la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo, los últimos hallazgos consideran que los principales factores que determinantes de la satisfacción laboral son: (31)

- Desafío del trabajo para las destrezas poseídas por el trabajador
- Sistemas de recompensas
- Condiciones de trabajo (infraestructura y clima)
- Cooperación entre trabajadores (colegas y jerarquías)
- Ergonomía o compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es

un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización. (32)

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. La definición de satisfacción laboral, es: una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. (32)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

Percepción

La noción de percepción deriva del término latino perceptivo y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo).

Atención en el servicio administrativo

La atención es el proceso de realizar actividades y terminarlás eficientemente con y a través de las personas.

Servicio administrativo

Son todos aquellos que se llevan a cabo en las empresas y organizaciones para poder llegar a cumplir con las metas establecidas, de una manera eficiente. Los administradores deben estar calificados, ya que van a desarrollar tareas que determinarán el éxito de la empresa, y se ocuparán de muchas cosas a la vez.

Satisfacción laboral

Actitud que muestra el individuo hacia su trabajo, involucrando sus sentimientos, valores, aptitudes y emociones frente a éste, siendo un factor de gran importancia el reconocimiento que le brinde la empresa.

Estudiante universitario

Son estudiantes de educación universitaria quienes hayan obtenido el título de bachiller y cumplan los requisitos de ingreso a las instituciones de educación universitaria establecidos por ellas y por los órganos del subsistema de educación universitaria dentro de sus áreas de competencia, conforme a esta Ley y los Reglamentos.

Personal administrativo universitario

Es el personal que labora en las oficinas, prestando servicios de trámites administrativos en distintas áreas de una universidad, deberán desarrollar y demostrar su captación, integración, desarrollo y bienestar contribuyendo a la realización de los fines institucionales, en armonía con las leyes y normas del Sistema nacional de Personal.

2.4. BASES EPISTEMIOLÓGICAS

El enfoque epistemológico permite establecer las condiciones básicas que contribuyen a dar coherencia y validez a la investigación. Desde el punto de vista de la filosofía y la metodología, el enfoque epistemológico sirve de basamento y justifica la toma de decisiones al intentar dar solución a un problema de investigación. Siempre que el investigador se plantea un problema adelanta ciertas soluciones, orienta sus acciones de acuerdo a la naturaleza del conocimiento, a su función en la sociedad, a su estilo de pensamiento y al acto de investigar. En atención a estos aspectos, el investigador escoge la base epistemológica y la concepción investigativa que servirán de soporte a la investigación, es decir, selecciona un “Modelo Epistemológico Metodológico”. Muchos autores han planteado que la escogencia de una determinada postura filosófica tiene su arraigo en motivaciones individuales de orden psicológico, es así como los individuos pueden ser clasificados en “Tipos”. (33)

El modelo epistemológico para el presente estudio será el Racionalismo Crítico, este plantea que la obtención del conocimiento se logra a través de la aplicación de un método de investigación que contemple la importancia de la razón intersubjetiva y el trabajo deductivo. Precisa realizar una deducción rigurosa a partir de principios establecidos a priori; para ello se requiere establecer un fundamento teórico y, a partir de ese marco conceptual, comienza el trabajo deductivo a fin de obtener una teoría científica. La teoría científica se constituye en un conjunto de deducciones lógicas que, a través de sus derivaciones concretas, admiten ser observadas en condiciones específicas, permitiendo comparar su grado de verosimilitud. Las bases epistemológicas de este modelo se encuentran en:

Bunge (1985), Popper (1985), Lakatos (1978), Bachelard (1973), entre otros. (34)

La vía metodológica del Racionalismo Crítico tiene, por lo menos, dos modalidades, una fuerte o dura y otra débil o blanda (ver Bunge, 1985, acerca de las diferencias entre teorías formalizadas y no formalizadas o entre teorías profundas y poco profundas). La primera, es típica de los sistemas teóricos de la lógica, la matemática y la física; exige tratamientos axiomáticos o, en todo caso, altamente formalizados, donde las deducciones son estrictamente controladas por mecanismos lógico-matemáticos, explícitos y bien definidos. La segunda, en cambio, es típica del razonamiento deductivo cotidiano, donde se llega a ciertas proposiciones por vía de un encadenamiento con otras proposiciones anteriores, dadas por verdaderas que sirven de base, de punto de partida y de referencia de validez. En el campo de la Filosofía y el Derecho, sobre todo, existen muchos ejemplos que ilustran esta modalidad blanda del racionalismo deductivista, 22 como es el caso en la mayoría de los trabajos aristotélicos y del cogito ergo sum cartesiano (la misma “Lógica de la Investigación Científica” de Karl Popper, en general, constituye otro buen ejemplo). Esta modalidad prescinde de la minuciosidad de las proposiciones encadenadas y se vale más bien del pensamiento global, de la capacidad de reflexión y del pensamiento espontáneo. (34)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, analítica, transversal:

Según el uso de los resultados hallados, fue de tipo aplicada ya que los resultados sirvieron para planificar estrategias de mejora en la percepción del estudiante sobre la atención recibida en procesos administrativos y la satisfacción laboral del personal administrativo.

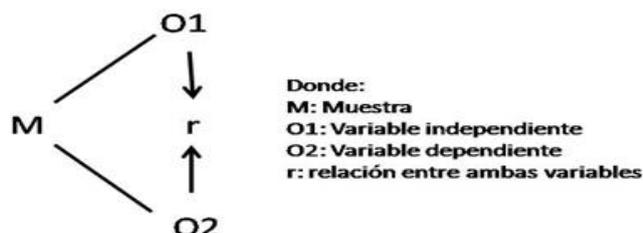
Según el análisis de los resultados fue una investigación analítica, ya que se pretendió medir la aproximación entre dos variables, una llamada variable independiente conformada por la satisfacción laboral y la variable dependiente que es la atención que brinda según la percepción del estudiante.

Según la aplicación del instrumento de recolección de datos fue una investigación de tipo transversal, ya que las características de estudio fueron evaluadas por única vez, haciendo un corte en el tiempo.

Según el alcance de los resultados, fue a una investigación cuantitativa, ya que se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial, para dar a conocer los resultados.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Debido a la presencia de dos variables relacionadas por su grado de dependencia el Diseño a aplicarse fue el correlacional, como se muestra en el siguiente esquema:



3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por la totalidad de estudiantes que visitan las oficinas durante el mes de Febrero del 2015 y el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la salud de la universidad Peruana los Andes, en detalle el número de estudiantes es de 350 aproximadamente, en tanto que el personal administrativo es de 25 trabajadores.

Criterios de selección

✓ Criterios de Inclusión:

- Estudiantes matriculados que desarrollan trámites para el periodo 2015 0 en la Facultad de CC.SS.
- Personal administrativo nombrado y/o contratados de la Facultad de CC.SS.

✓ Criterios de Exclusión:

- Docentes que no deseen firmar el consentimiento informado para brindar la información.

Ubicación de la población en espacio y tiempo:

✓ Ubicación en el espacio

El estudio se llevó a cabo en la Universidad Peruana los Andes, en la Facultad de Ciencias de la Salud, cuya sede está ubicada en Chorrillos, situada en la Av. Callmen del Solar s/n.

✓ Ubicación en el tiempo

De acuerdo al tiempo de duración de la investigación, se realizó durante el periodo de diciembre del 2014 a marzo del 2015.

3.3.2. Muestra

Tipo de muestreo:

Se tomó en cuenta la muestra, solo en el caso de los estudiantes, para ello se aplicó una muestra de tipo probabilística, donde todos ellos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados.

En el caso del personal administrativo, el estudio se aplicó a todo el personal, ya que es una población minoritaria.

Tamaño de muestra:

El cálculo del tamaño de muestra para los estudiantes se realizó mediante la aplicación de la fórmula de muestra para calcular proporciones:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 (p)(q)(N)}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 (p)(q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra.

Z = Valor estandarizado al 95%. = 1.96

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

e = Margen de error = 0.05

N = Población Total = 350

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(350)}{(0.05)^2(350 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$(3.8416)(0.25)(350)$$

$$n = \frac{(0.0025)(349) + (3.8416)(0.25)}{336}$$

$$n = 1.83$$

$$n = 183.3$$

La muestra calculada fue de 183 estudiantes.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para determinar la percepción del estudiante sobre la atención recibida se utilizará una encuesta con escala Likert, que está distribuido en las siguientes categorías:

- Calidez en el trato
- Tiempo de espera en la atención.
- Puntualidad en el trámite.

La valoración se dará en las siguientes alternativas de respuesta:

- Muy de acuerdo = 4,
- De acuerdo = 3,
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 2,
- En desacuerdo = 1 y
- Totalmente en desacuerdo = 0.

Para determinar la satisfacción laboral, se utilizará el “Cuestionario de satisfacción laboral”, que consta de 37 ítems, distribuidos en las siguientes categorías:

- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, 07 ítems
- Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, 06 ítems

- Satisfacción con la remuneración, 03 ítems

Las preguntas se pueden responder de acuerdo a las siguientes categorías

- Totalmente insatisfecho = 0
- Insatisfecho = 1
- Indiferente = 2
- Satisfecho = 3
- Muy satisfecho = 4

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS:

3.5.1. Recolección de datos

En la recolección de datos se realizó:

- a) Se coordinó con el decano de la facultad de Ciencias de la Salud, a fin de obtener el permiso para la ejecución del presente estudio.
- b) Se informó a los estudiantes sobre la ejecución del estudio, por intermedio de sus correos electrónicos.
- c) Se realizó la prueba piloto a fin de validar y conocer la confiabilidad de los instrumentos aplicados.
- d) Se realizó la validación de juicio de expertos, antes de la recolección de la información.
- e) Se envió por correo electrónico las encuestas a los estudiantes.
- f) Se visitó las oficinas de la facultad, para la recolección de los datos al personal administrativo, previa coordinación con los mismos.

3.5.2. Presentación de datos

Se consideraron las siguientes fases:

- **Revisión de los datos.** Nos permitió depurar la información y realizar un control de calidad adecuado.
- **Codificación de los datos.** Las respuestas de las encuestas se transformaron en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en el instrumento, según las variables del estudio.
- **Presentación de datos.** Se presentaron los datos en tablas simples y mixtas, así como también en gráficos según las variables en estudio.

3.5.3. Análisis de datos.

- **Análisis descriptivo:**

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta la elaboración de tablas simples y mixtas, así como la generación de diferentes tipos de gráficos. Igualmente para las variables cuantitativas se hallarán las medidas de Resumen y de variabilidad.

- **Análisis inferencial:**

En el análisis inferencial de los datos se el 63.3% y la prueba de comparación de proporciones Chi cuadrado con el fin de medir la relación cualitativa entre las variables en estudio. Se tendrá en cuenta una significación estadística de 0,05. Para el procesamiento de los datos se usará el paquete estadístico SPSS versión 22 IBM para Windows.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la evaluación de 30 trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Salud a fin de conocer el nivel de satisfacción laboral de dichos trabajadores, además para poder conocer la percepción de la calidad de atención que brinda el personal administrativo a los jóvenes estudiantes, se ha evaluado a 183 estudiantes de la Facultad de ciencias de la Salud, el promedio de sus edades es de 21.6 años, con una desviación estándar de $\pm 2,35$; donde el 57% fueron mujeres y el 43% fueron varones, la mayoría de ellos correspondía a la Escuela de Psicología en el 25,5% seguido de Odontología con el 21,8%, los estudiantes de otras escuelas se presentaron con menor frecuencia, siendo el 6,4% de la Escuela de optometría. Los resultados a los que se llegó se presentan a continuación siguiendo el orden de los objetivos trazados.

TABLA Nº 1

Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud – UPLA, Huancayo. 2015.

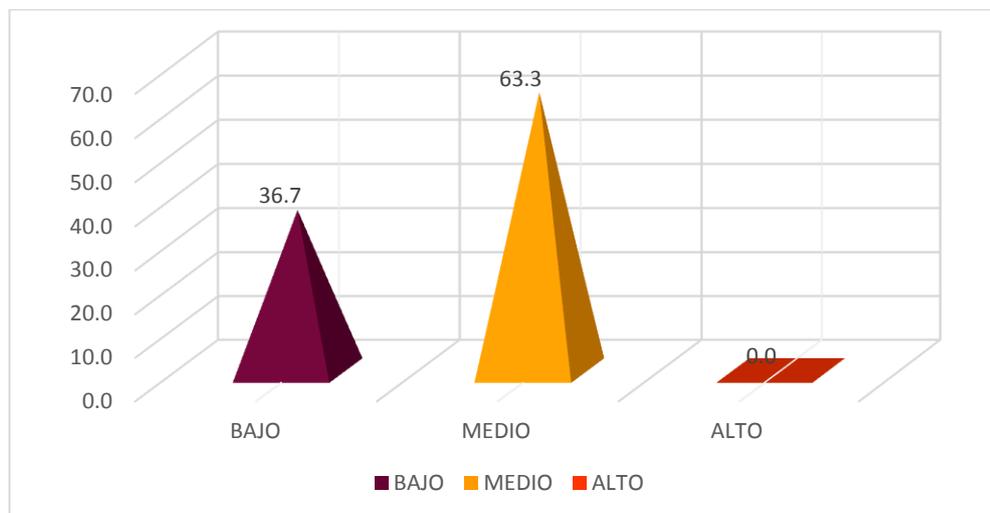
NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	N	%
BAJO	11	36.7
MEDIO	19	63.3
ALTO	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta propia

Como se evidencia en la tabla el nivel de satisfacción del personal administrativo en la mayoría de ellos es de satisfacción media en el 63,3%. No se observa una apreciación de satisfacción alta, por lo que se entiende que el personal administrativo no ha llegado a sentirse muy bien con las actividades que desarrollan.

GRAFICO N° 1

Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 2

**Nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal
administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.
2015.**

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	TOTALMENTE INSATISFECHO		INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		TOTALMENTE SATISFECHO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo	0	0	8	26,7	10	33,3	12	40	0
Es adecuada la ventilación en tu lugar de trabajo.	0	0	9	30	15	50	5	16,7	1	3,3
Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que dispones.	1	3,3	9	30	11	36,7	9	30	0	0
Es adecuada la	1	3,3	6	20	14	46,7	9	30	0	0

temperatura de tu área de trabajo.										
Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.	0	0	7	23,3	10	33,3	13	43,3	0	0
Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo	0	0	4	13,3	15	50	11	36,7	0	0

Fuente: Encuesta propia

La evaluación de las condiciones del ambiente físico donde labora el personal administrativo, fue mediante la apreciación de la iluminación del ambiente, la mayoría de ellos, llegando al 40% están satisfechos, pero el 26,7% están insatisfechos y sumándole el 33,3% de indiferentes, se puede mostrar que más de la mitad no están satisfechos con la iluminación del ambiente donde laboran.

Respecto a la ventilación, el 50% de los administrativos son indiferentes frente a ello, solo el 16,7% se encuentra satisfecho, pero el 30% mencionan que están insatisfechos con la ventilación de sus oficinas.

La evaluación de las condiciones de tu entorno físico y el espacio que disponen, el 36,7% es indiferente y el 30% están insatisfechos, muchas veces la queja es la falta de espacio, las oficinas son estrechas lo cual no les permite un tránsito libre y una comodidad mayor.

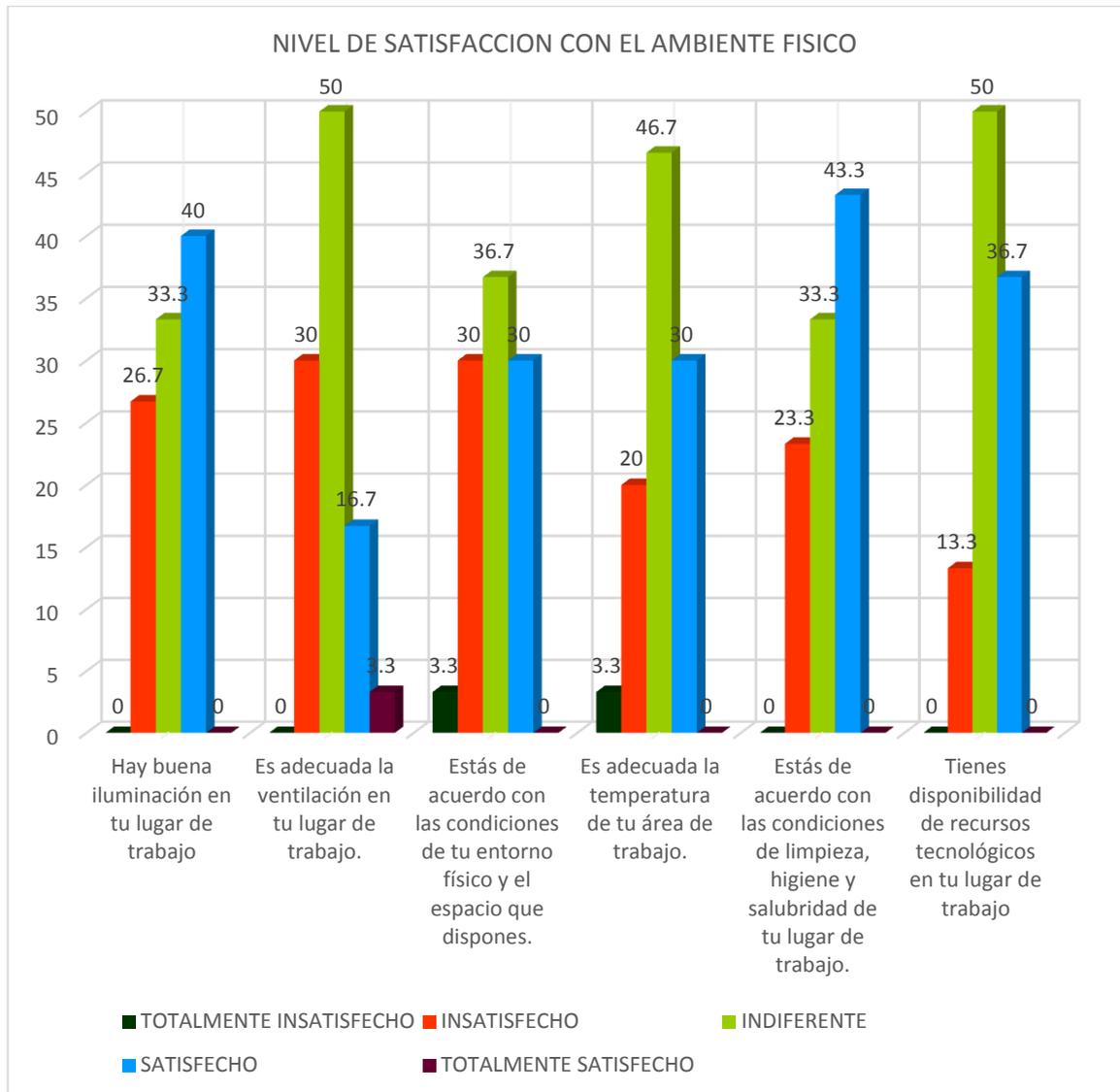
El 46,7% de los administrativos son indiferentes a la temperatura del ambiente, sin embargo el 20% de ellos se encuentran insatisfechos, así mismo se observa que para el 30% de los trabajadores sienten que la temperatura es adecuada por ello se encuentran satisfechos.

Frente a la pregunta: ¿Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo?, la mayoría de los trabajadores administrativos señalan que si están de acuerdo con la limpieza de las oficinas, esto se refleja en el 43,3% quienes refieren sentirse satisfechos.

La satisfacción es también alta, llegando al 36,7%, frente a la evaluación de la disponibilidad de recursos tecnológicos en sus ambientes, esto demuestra que los materiales y equipos no son un problema importante, pero si la infraestructura, ambientes pequeños, oscuros y fríos.

GRÁFICO Nº 2

Nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA Nº 3

Nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.

Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	TOTALMENTE INSATISFECHO		INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		TOTALMENTE SATISFECHO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan	3	10	8	26,7	13	43,3	6	20	0
Tu trabajo te produce satisfacciones.	0	0	7	23,3	13	43,3	10	33,3	0	0
Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.	4	13,3	14	46,7	2	6,7	10	33,3	0	0
Estás de acuerdo con los objetivos,	1	3,3	13	43,3	8	26,7	7	23,3	1	3,3

metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.										
Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas.	2	6,7	8	26,7	11	36,7	8	26,7	1	3,3
Recibes apoyo de tus superiores.	2	6,7	11	36,7	9	30	7	23,3	1	3,3

Fuente: Encuesta propia

Referente al nivel de satisfacción laboral con la forma como se realiza el trabajo del personal administrativo, frente a las preguntas: ¿Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan? Para el 43.3% le es indiferente, es decir no se sienten satisfechos, ni insatisfechos, seguido del 26.7% quienes indican que si se sienten insatisfechos y un 10% se sienten totalmente insatisfechos, es decir la mayoría de los trabajadores administrativos no sienten tener oportunidades para hacer las cosas que les gusta.

Por otro lado también se evaluó la siguiente interrogante ¿Tu trabajo te produce satisfacciones? Al igual que en el caso anterior, para el 43,3% le parece indiferente, en cambio al 33.3% si le produce satisfacción, en cambio al 23,3% le produce insatisfacción, estos resultados nos indican que existe un buen porcentaje de trabajadores que se sienten realizados frente a las actividades que

realizan, se sienten a gusto con lo que hacen, y eso repercute en su calidad de atención.

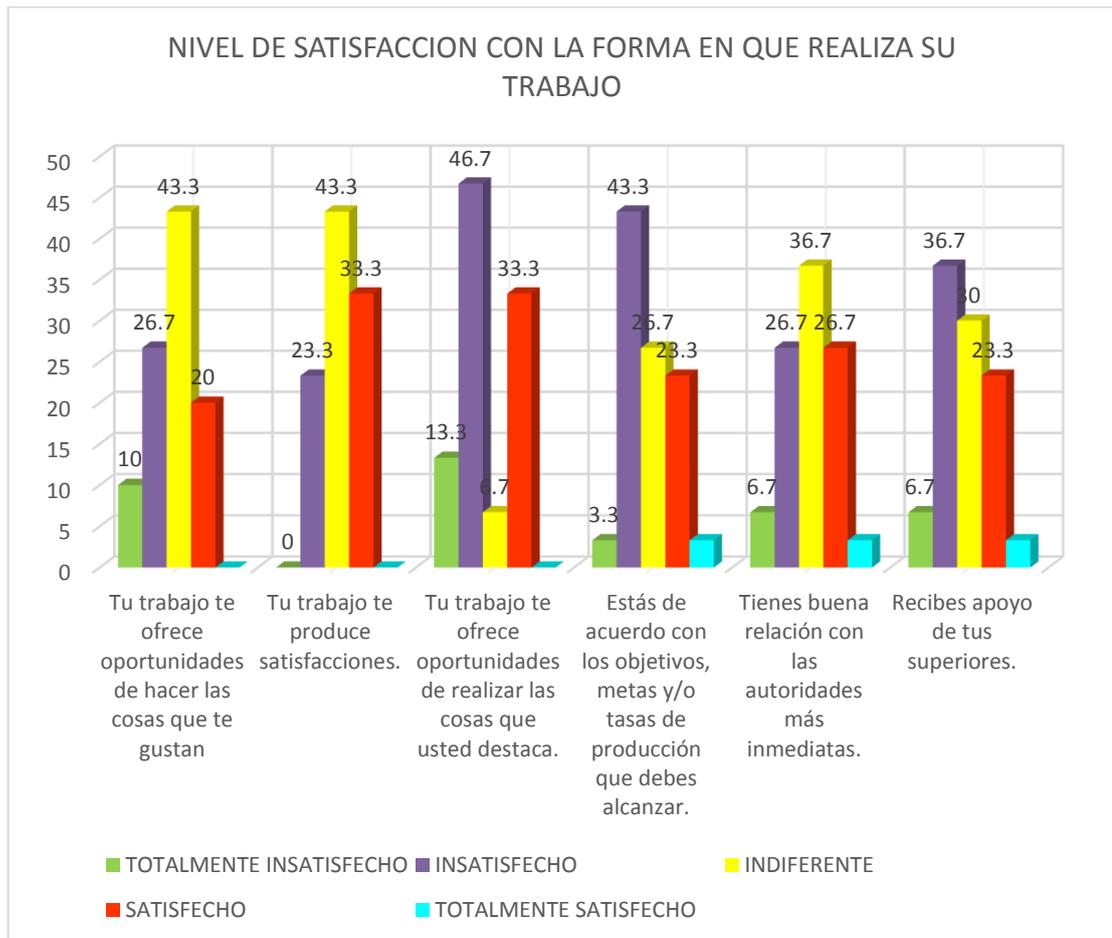
Ante la pregunta ¿Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar? La mayoría de los encuestados, llegando al 43,3% manifestaron estar insatisfechos por que las condiciones en las que laboran no les permiten abarcar mayores metas, incluso muchas veces no llegan a tener los logros esperados, por lo que no se sienten satisfechos sabiendo que pudieron hacer un trabajo más eficaz.

La evaluación sobre ¿Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas? La mayoría de los trabajadores, se sienten indiferentes con las autoridades inmediatas, o manifiestan que no les preocupa tener buenas relaciones, sino más bien ellos quieren demostrar un buen trabajo desarrollado, es por ello que el 36,7% son indiferentes.

Finalmente se evaluó si se recibe apoyo de los superiores, la mayoría de los trabajadores, siendo el 36,7% manifiesta su insatisfacción frente al apoyo que muchas veces es ausente o insuficiente, manifiestan que los jefes de oficinas o superiores solo se limitan a pedir documentos y tramites sin evaluar ni facilitar como debe desarrollar dichas actividades.

GRÁFICO Nº 3

Nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 4

**Nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal
administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.
2015.**

Satisfacción con la remuneración	TOTALMENTE INSATISFEC HO		INSATISFEC HO		INDIFERENTE		SATISFEC HO		TOTALMENTE SATISFEC HO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Estás de acuerdo con el salario que recibes.	3	10	12	40	11	36,7	4	13,3	0
Las condiciones laborales son adecuadas.	5	16,7	9	30	11	36,7	5	16,7	0	0
Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la	6	20	9	30	10	33,3	5	16,7	0	0

institución.									
--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Encuesta propia

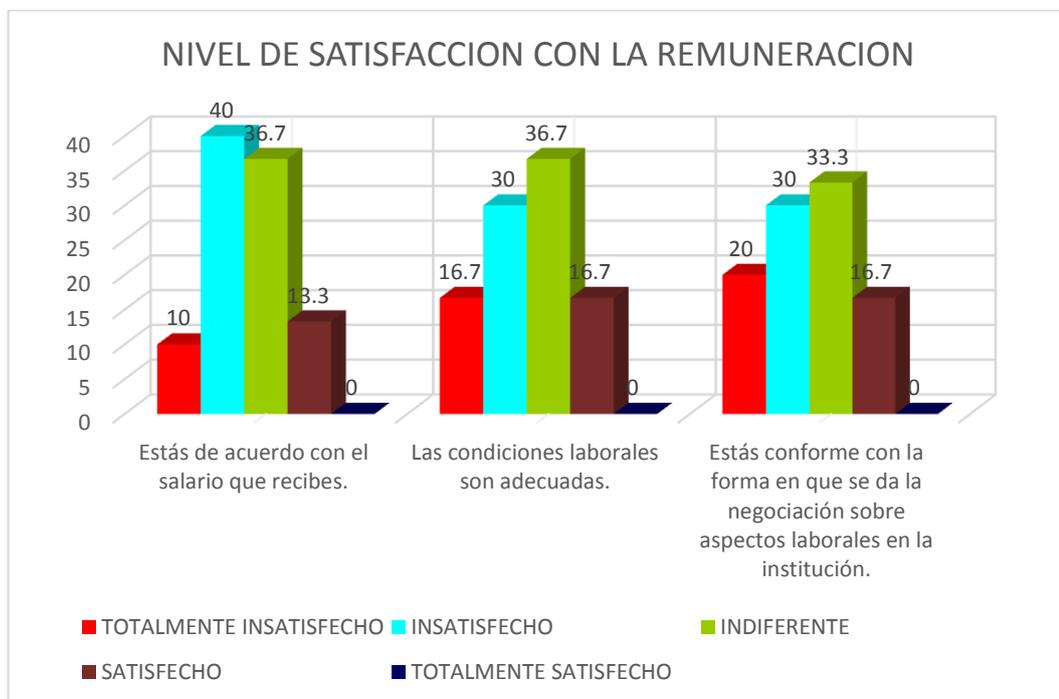
La evaluación sobre el nivel de satisfacción sobre las remuneraciones que percibe, fue mediante la pregunta: ¿Estás de acuerdo con el salario que recibes?, a ello el 40% manifestó están insatisfechos, y el 10% totalmente insatisfechos, además del 36,7% quienes mencionaron estar indiferentes, es decir existe un alto porcentaje, superior a la mitad de los trabajadores que no se encuentran satisfechos con la remuneración que perciben, esto influye negativamente en el desempeño laboral que debe tener un trabajador bien reconocido desde el punto de vista salarial.

Además, también se realizó la siguiente pregunta: ¿Las condiciones laborales son adecuadas? Para el 36,7% de los trabajadores, la respuesta es de indiferencia, pero para el 30% son de insatisfacción y el 16,7% se sienten totalmente insatisfechos sobre las condiciones en las que laboran.

Frente a la pregunta: ¿Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución? El 30% de los trabajadores administrativos manifiestan una insatisfacción, y el 20% manifiesta estar totalmente insatisfecho, ya que todos los aspectos laborales son impuestos por la institución, no hay forma de sugerir o hacer algún petitorio especial, para poder laborar solo se aceptan las condiciones de contrato que ya están dispuestas y son inapelables.

GRÁFICO N° 4

Nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 5

Nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.

	N	%
BAJO	13	43.3
MEDIO	17	56.7

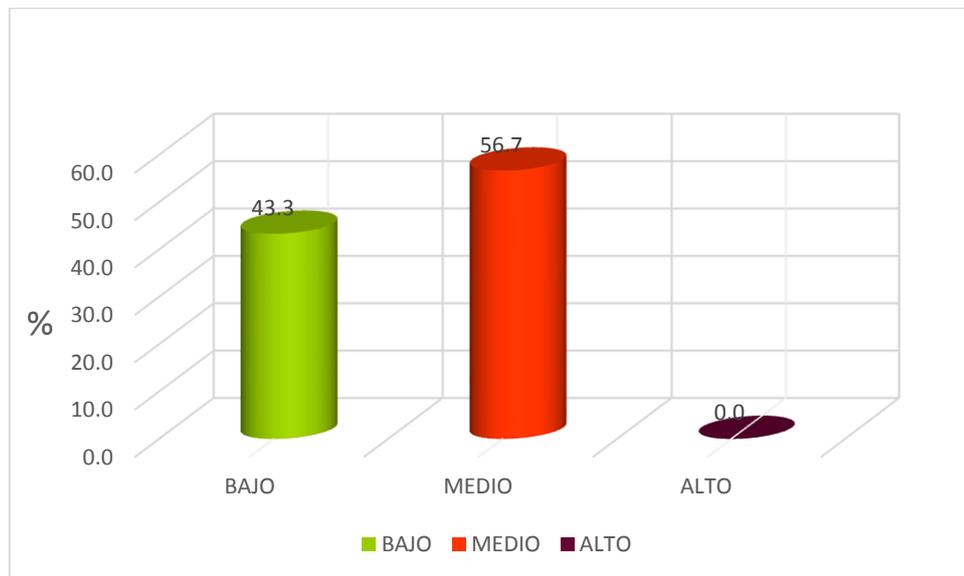
ALTO	0	0.0
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta propia

Los consolidados de las preguntas antes expuestas, en función a las puntuaciones existentes, se encuentra que el 56,7% de los trabajadores se encuentran con un nivel de satisfacción medio, y el 43,3% con un nivel bajo frente al ambiente físico en el cual laboran, esto es preocupante ya que no existen trabajadores que manifiesten algún nivel de satisfacción alto, es decir, el nivel de insatisfacción que pueden estar experimentando, influyen negativamente en el desempeño laboral, el que puede manifestarse como un inadecuado desempeño.

GRÁFICO N° 5

Nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 6

Nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.

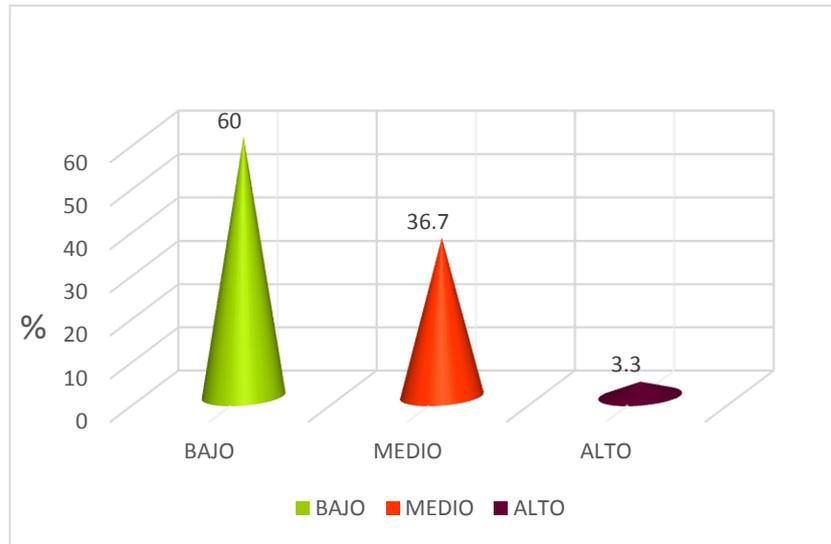
	N	%
BAJO	18	60
MEDIO	11	36.7
ALTO	1	3.3
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta propia

La evaluación del nivel de satisfacción sobre la forma como se realiza el trabajo, demuestra un 60% de trabajadores administrativos que presentan un nivel de satisfacción bajo, y un 36,7% tienen una satisfacción media, esto pone en evidencia que el trabajador tiene muchas dificultades y carencias para realizar un trabajo con resultados más eficientes.

GRAFICO N° 6

Nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 7

Nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.

2015

	N	%
BAJO	13	43.3
MEDIO	11	36.7
ALTO	6	20
TOTAL	30	100

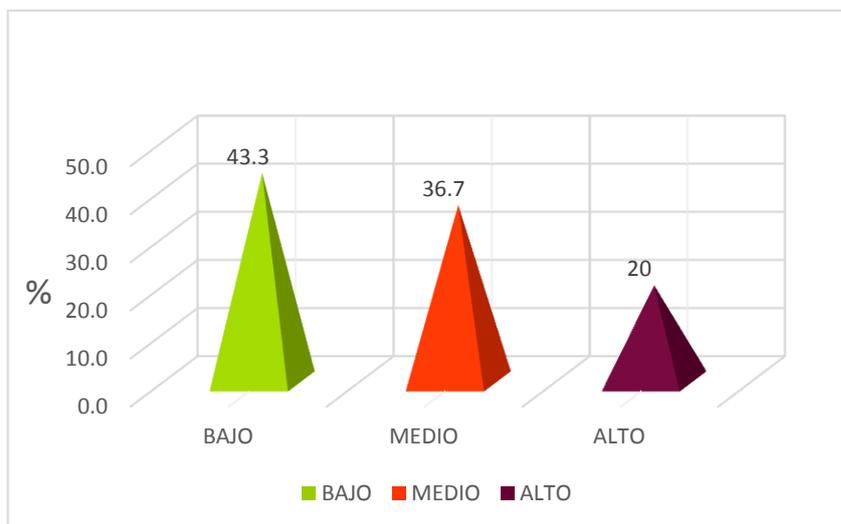
Fuente: Encuesta propia

Respecto a la satisfacción sobre la remuneración, el personal administrativo, manifiestan que sienten un nivel de satisfacción bajo en el 43,3% y un nivel medio en el 36,7%, es decir que la mayoría cree que la labor que desarrollan no están siendo bien reconocidas, por lo que esto puede influir negativamente bajando el nivel de eficiencia laboral.

GRÁFICO N° 7

Nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.

2015



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 8

Nivel de satisfacción de la atención del personal administrativo según los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.

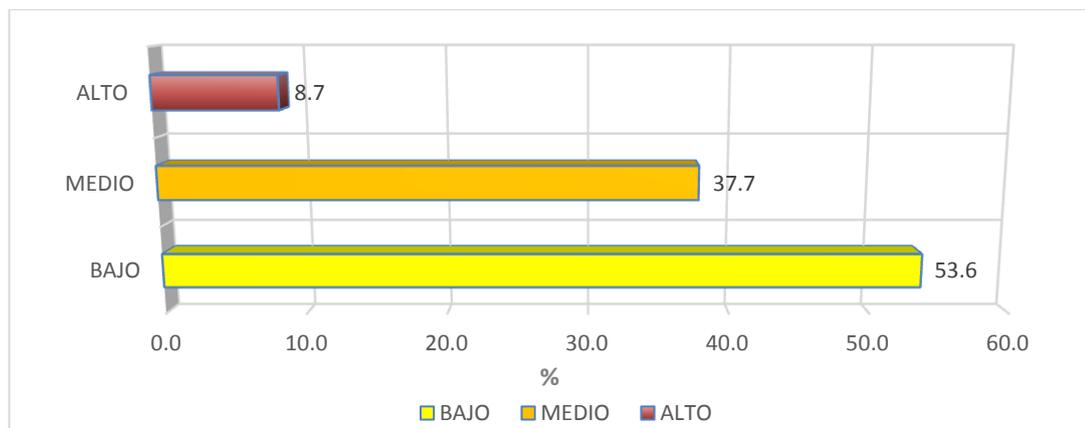
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES	N	%
BAJO	98	53,6
MEDIO	69	37,7
ALTO	16	8,7
Total	183	100,0

Fuente: Encuesta propia

La mayoría de los estudiantes, llegando a un 53,6% presenta un nivel de satisfacción bajo respecto a la atención recibida del personal administrativo, es decir los resultados que esperan los estudiantes, no les genera una satisfacción alta, con lo cual se entiende que existen algunas características como demora, falta de información, errores en el trámite, que influyen negativamente en los resultados que esperan ellos.

GRAFICO N° 8

Nivel de satisfacción de la atención del personal administrativo según los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 9

Percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.

2015.

CALIDEZ DEL TRATO	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El personal administrativo lo saluda cordialmente	51	27.9	74	40.4	32	17.5	17	9.3	9	4.9
El personal administrativo demuestra interés en escucharlo	34	18.6	107	58.5	18	9.8	24	13.1	0	0
El personal administrativo	67	36.6	74	40.4	16	8.7	26	14.2	0	0

o le explica sobre los procedimientos a seguir para el logro del trámite solicitado										
El personal administrativo le brinda un trato cordial y amable	75	41	68	37.2	16	8.7	24	13.1	0	0
El personal administrativo se siente incómodo ante su pedido	18	9.8	42	23	58	31.7	49	26.8	16	8.7
El personal administrativo le responde respetando su condición de estudiante	18	9.8	24	13.1	76	41.5	57	31.1	8	4.4
El personal administrativo responde a todas las consultas que Ud. realiza	52	28.4	57	31.1	66	36.1	8	4.4	0	0

La evaluación de la calidez en el trato, se levo acabo mediante las siguientes preguntas: respecto a si el personal administrativo lo saluda cordialmente, los estudiantes responden en el 40% en desacuerdo y el 27,9% como totalmente en desacuerdo, lo cual demuestra que más de a mitad de los evaluados coinciden en decir que los trabajadores administrativos no responden el saludo de manera cordial, algunos aclaran que muchas veces no responden el saludo o responden de modo no cordial.

Frente a la pregunta si el personal administrativo demuestra interés en escucharlo, el 58,5% está en desacuerdo y el 18,6% manifiestan estar totalmente en desacuerdo, es decir que la mayoría de los estudiantes percibe desinterés en la atención de parte del personal administrativo.

La evaluación sobre si el personal administrativo le explica sobre los procedimientos a seguir para el logro del trámite solicitado, el 40,4% y el 36,6% responden que están insatisfechos y totalmente insatisfechos, respectivamente, lo cual demuestra que el personal administrativo no están informados adecuadamente sobre el o los procedimientos que los estudiantes tienen que realizar en sus trámites.

Frente a la evaluación sobre: El personal administrativo le brinda un trato cordial y amable, la respuesta del 41% de los estudiantes mencionan que están totalmente insatisfechos y el 37,2% mencionan su insatisfacción, es decir los estudiantes captan la ausencia de la cordialidad y amabilidad de las respuestas del personal administrativo.

Muchas veces se manifiesta que el personal administrativo se siente incómodo ante el pedido de los estudiantes, el 26,8% refieren estar de acuerdo con que se

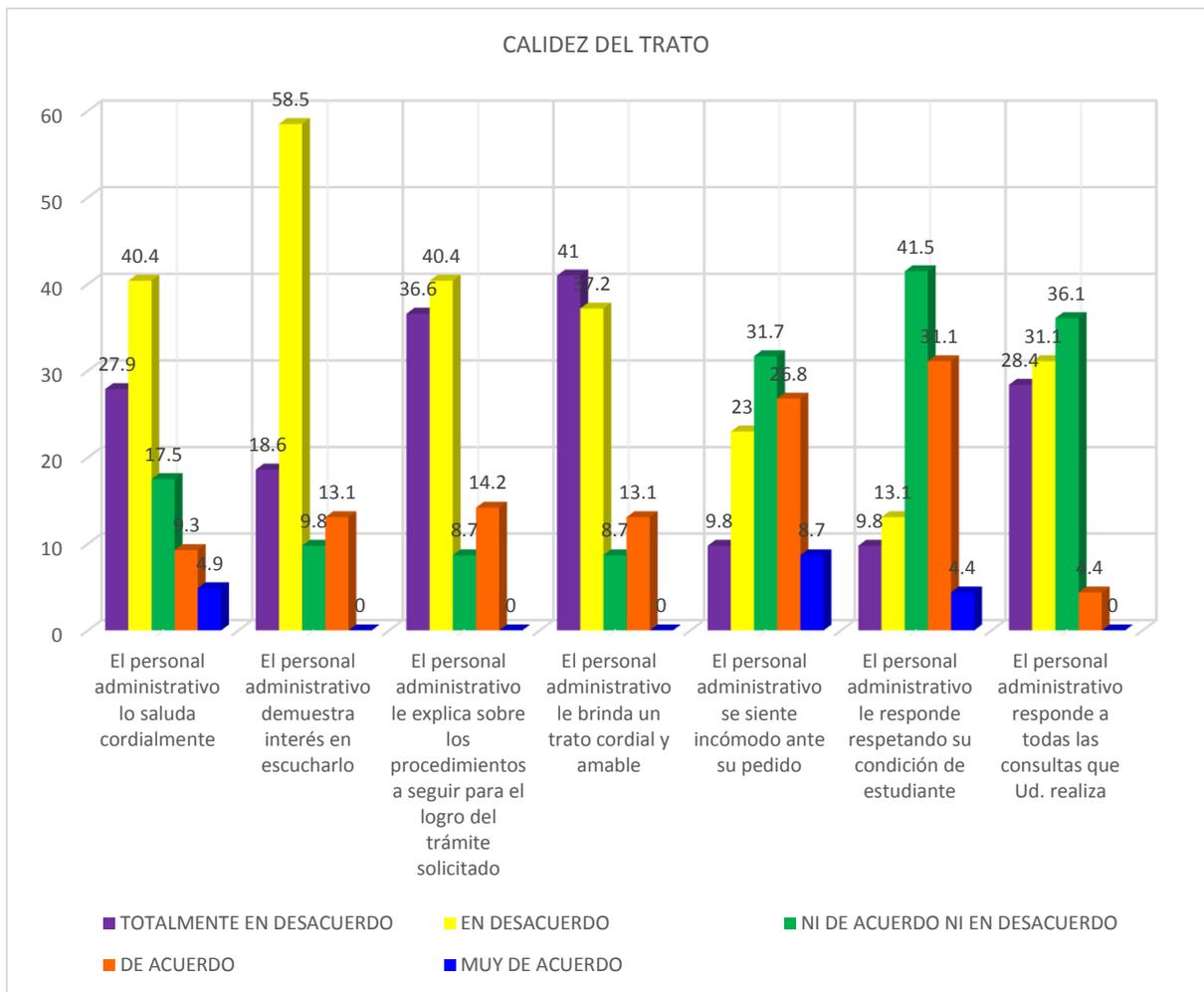
nota la incomodidad del personal administrativo frente a los pedidos o trámites que ellos realizan.

Ante la pregunta si el personal administrativo le responde respetando su condición de estudiante, el 41,5% es indiferente. El 31% de los estudiantes mencionan estar en desacuerdo con que el personal administrativo responde a todas las consultas que Ud. realiza, ya que muchas veces no los orientan adecuadamente, o simplemente no les explican o no responden sus dudas.

GRÁFICO N° 9

Percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.

2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA N° 10

Percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.

2015.

CALIDEZ EN EL TRATO	N	%
BAJO	51	27.9
MEDIO	116	63.4
ALTO	16	8.7
Total	183	100.0

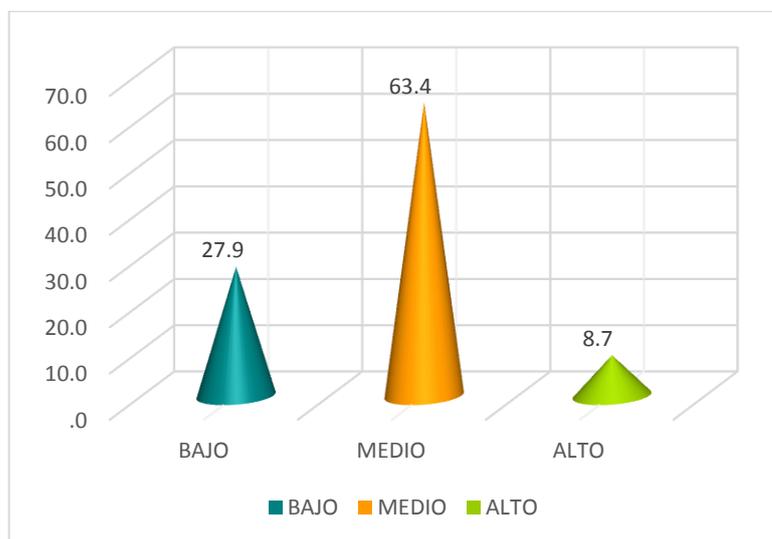
Fuente: Encuesta propia

La percepción final respecto a la calidez en el trato, muestra un nivel de satisfacción medio en el 63,4%, seguido de insatisfacción en el 27,9%, esto demuestra la opinión negativa de parte de los estudiantes a la forma del trato del personal administrativo,

GRÁFICO Nº 10

Percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo.

2015



Fuente: Encuesta propia

TABLA Nº 11

Percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.

TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCION	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El tiempo de espera para recibir la atención es prolongado	16	8.7	0	0	67	36.6	74	40.4	26	14.2
Durante el tiempo de espera lo invitan a ponerse cómodo (sentado)	59	32.2	91	49.7	33	18	0	0	0	0
Recibe la explicación del motivo de la espera para brindarle la atención deseada	49	26.8	33	18	35	19.1	66	36.1	0	0
El orden de atención está acorde al orden de llegada	16	8.7	42	23	48	26.2	77	42.1	0	0
Las condiciones	16	8.7	24	13.1	67	36.6	76	41.5	0	0

del ambiente donde espera son adecuadas										
Durante su espera, observa que el personal administrativo realiza actividades fuera de sus funciones (conversar, limpiarse las uñas, tomar café, mirar televisión, etc.)	0	0	0	0	40	21.9	49	26.8	94	51.4

Fuente: Encuesta propia

La evaluación del tiempo de espera en la atención a los tramites solicitados, se tiene que el 40% de los encuetados manifiesta que el tiempo de espera para recibir la atención es muy prolongado, además el 14,2% indican que están totalmente de acuerdo con esta afirmación.

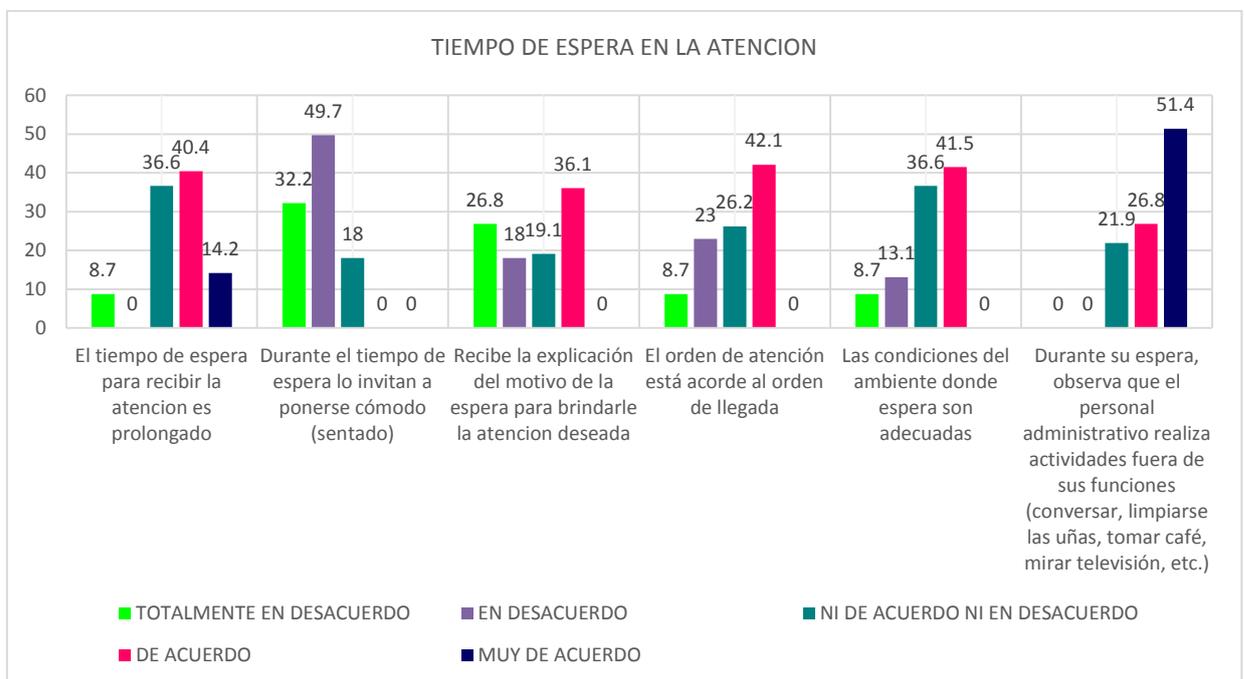
Ante la pregunta: Durante el tiempo de espera lo invitan a ponerse cómodo (sentado), el 49,7% están en desacuerdo y el 32,2% están totalmente en desacuerdo ya que, es decir como se observa el personal administrativo en

muchas oficinas no ha colocado una silla para poder brindar la atención debida. Ante la pregunta: Recibe la explicación del motivo de la espera para brindarle la atención deseada, los estudiantes responden en su mayoría que si están de acuerdo, así mismo dan la misma respuesta para la atención según el orden de llegada.

Así mismo se observa que el 51,4% y el 26,8% de los estudiantes mencionan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en afirmar que durante su espera, observa que el personal administrativo realiza actividades fuera de sus funciones (conversar, limpiarse las uñas, tomar café, mirar televisión, etc.).

GRAFICO Nº 11

Percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA Nº 12

**Percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención
del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA,
Huancayo. 2015.**

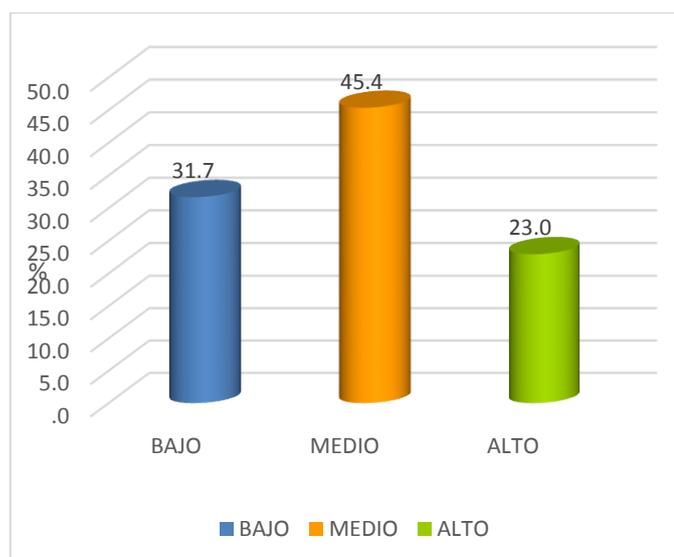
TIEMPO DE ESPERA	N	%
BAJO	58	31,7
MEDIO	83	45,4
ALTO	42	23,0
Total	183	100,0

Fuente: Encuesta propia

La evaluación del tiempo de espera en la atención, según la percepción de los estudiantes, indican que sienten una satisfacción media en el 45,4% y una satisfacción baja en el 31,7%, es decir el tiempo de espera es más prolongado que el esperado.

GRÁFICO Nº 12

**Percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención
del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud - UPLA,
Huancayo. 2015.**



Fuente: Encuesta propia

TABLA Nº 13

Percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud UPLA, Huancayo. 2015.

PUNTUALIDAD EN EL TRAMITE ADMINISTRATIVO	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		MUY DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El servicio solicitado se obtuvo dentro del plazo establecido	24	13.1	86	47	24	13.1	49	26.8	0	0
Informan el motivo de la demora del trámite solicitado si este está demorando más de lo establecido	33	18	94	51.4	32	17.5	24	13.1	0	0
Considera que es muy prolongado el tiempo que transcurre para obtener los resultados del trámite solicitado	0	0	0	0	34	18.6	50	27.3	99	54.1
Considera	50	27.3	77	42.1	48	26.2	8	4.4	0	0

eficiente el trabajo realizado por el personal administrativo										
Generalmente, se siente satisfecho de la atención que brinda el personal administrativo	66	36.1	83	45.4	34	18.6	0	0	0	0

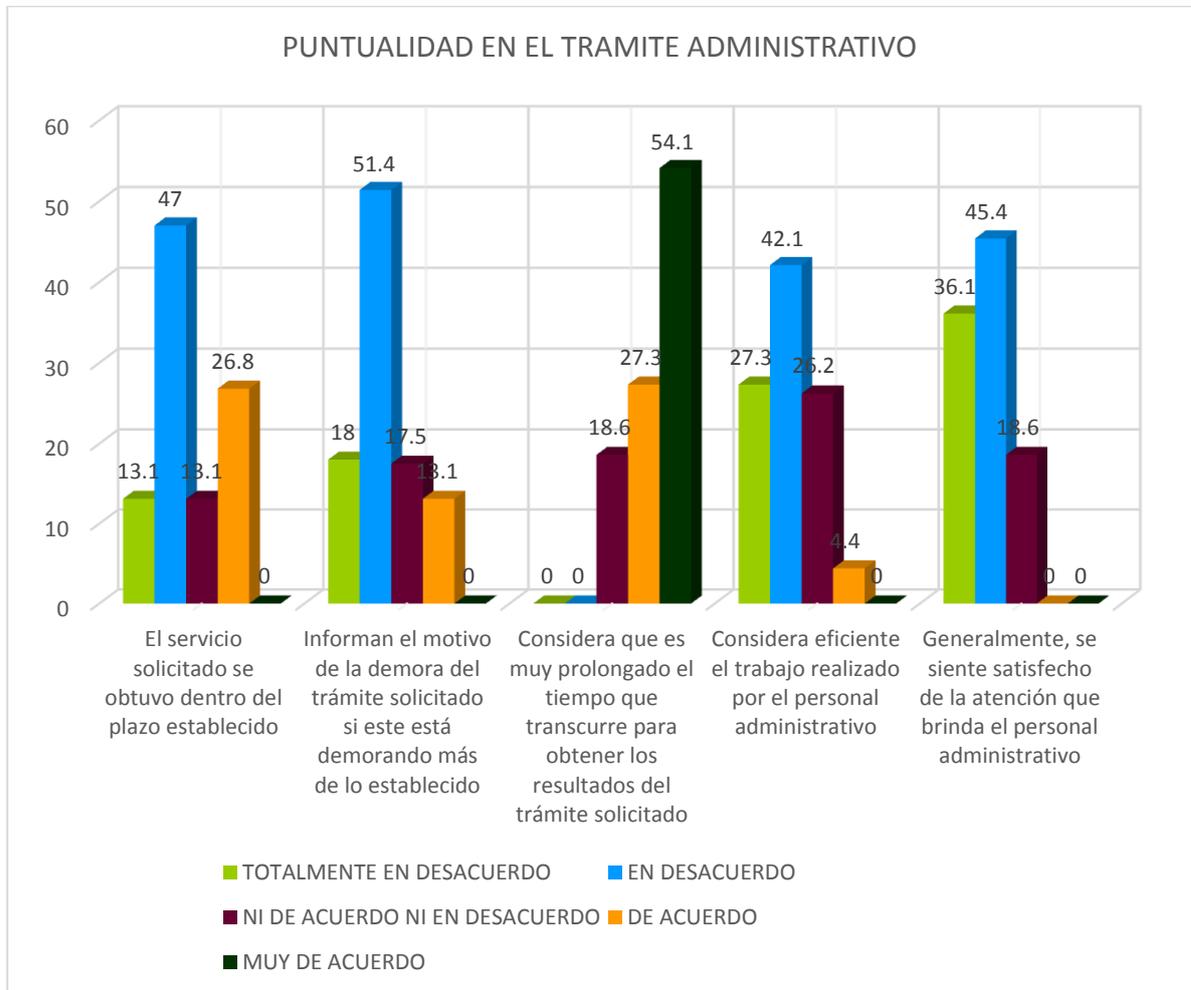
Fuente: Encuesta propia

La percepción sobre la puntualidad en el trámite administrativo, nos indican que frente a la pregunta: El servicio solicitado se obtuvo dentro del plazo establecido, para el 47% de los estudiantes quienes mencionan estar en desacuerdo, indican que no se respetó los plazos indicados, sino que fueron tiempos más prolongados. El 51% de los encuestados mencionan que el personal administrativo no les informa el motivo de la demora del trámite solicitado si este está demorando más de lo establecido.

El 54,1% de los estudiantes consideran que es muy prolongado el tiempo que transcurre para obtener los resultados del trámite solicitado. Así mismo el 42,1% no considera eficiente el trabajo realizado por el personal administrativo, así mismo el 45,4% generalmente, no se siente satisfecho de la atención que brinda el personal administrativo

GRÁFICO Nº 13

Percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

TABLA Nº 14

Percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud UPLA, Huancayo. 2015.

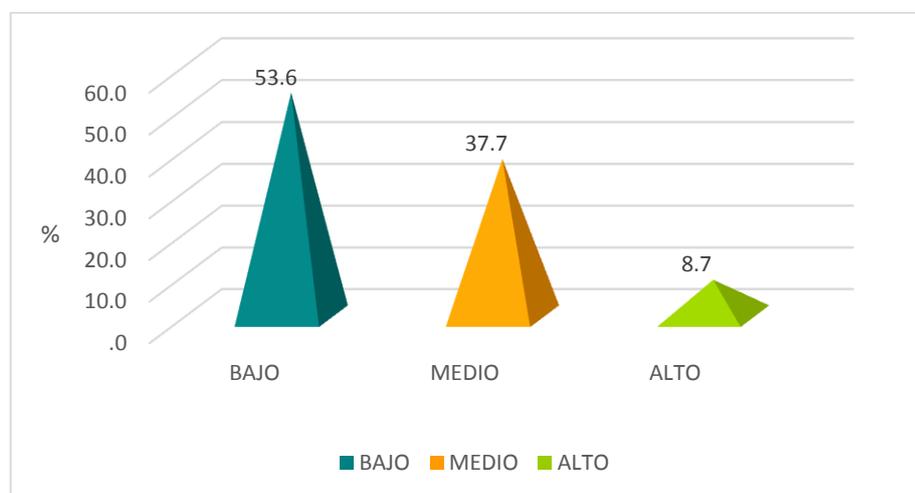
PUNTUALIDAD EN EL TRAMITE ADMINISTRATIVO	N	%
BAJO	98	53,6
MEDIO	69	37,7
ALTO	16	8,7
Total	183	100,0

Fuente: Encuesta propia

La evaluación de la percepción del estudiante respecto a la puntualidad, indica que la baja satisfacción por la demora en el trámite se da en el 53.6%, así mismo la satisfacción media es en el 37,7%, solo el 8,7%, es decir la gran mayoría de los estudiantes que realizan trámites administrativos.

GRÁFICO Nº 14

Percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud UPLA, Huancayo. 2015.



Fuente: Encuesta propia

b) Contratación de las hipótesis secundarias

Las hipótesis secundarias son de tipo descriptivas en su totalidad, por lo que solo han sido comprobadas mediante las tablas de frecuencia y los gráficos antes descritos, sin embargo se explican a continuación partiendo de la identificación de las hipótesis secundarias trazadas para cada objetivo:

Comprobación de la hipótesis secundaria 1:

b.1 Ha1 = El nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico de la mayoría del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de medio a bajo.

Con la tabla N° 5 se llega a comprobar que la mayoría de los trabajadores administrativos encuestados, refieren un nivel de satisfacción con el ambiente físico de medio en el 56,7% y bajo en el 43,3%.

Comprobación de la hipótesis secundaria 2:

b.2 Ha2 = El nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo de la mayoría del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de medio a bajo.

Los resultados descriptivos sobre la satisfacción laboral con la forma en que se realiza su trabajo se muestran en la Tabla N° 6, donde se evidencia que la mayoría de los trabajadores administrativos refieren tener una satisfacción media en el 36,7% y alta en el 60%.

Comprobación de la hipótesis secundaria 3:

b.3 Ha3 = El nivel de satisfacción laboral con la remuneración de la mayoría del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de medio a bajo.

La tercera hipótesis secundaria, ha sido demostrada con la Tabla N° 7, en la que se evidencia que el 43.3% de los trabajadores administrativos, presentan un nivel de satisfacción de medio en el 36,7% y alto en el 43,3%.

Comprobación de la hipótesis secundaria 4:

b.4 Ha4 = La percepción de la mayoría de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es insatisfacción.

Respecto a la percepción de los estudiantes en cuanto a la calidez en el trato del personal administrativo, se halla en la Tabla N° 10, donde se demuestra que el 63,4% tienen satisfacción media y el 27,9% una satisfacción baja.

Comprobación de la hipótesis secundaria 5:

b.5 Ha5 = La percepción de la mayoría de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de insatisfacción.

La evaluación de la percepción sobre la satisfacción respecto al tiempo de espera para la atención de los administrativos hacia los estudiantes, se muestran en la Tabla N° 13, donde se muestra que el 45,5% tiene una satisfacción media y el 31,7% una satisfacción baja.

Comprobación de la hipótesis secundaria 6:

b.6 Ho6 = La percepción de la mayoría de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es de insatisfacción.

La evaluación de la percepción sobre la satisfacción respecto a la puntualidad en la atención de los administrativos hacia los estudiantes, se muestran en la Tabla

Nº 15, donde se evidencia que el 45,5% tiene una satisfacción media y el 31,7% una satisfacción baja.

Es así que quedan demostradas las hipótesis secundarias en el presente estudio.

c) Prueba de hipótesis general

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brinda según percepción del estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brinda según percepción del estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. 2015.

La relación entre la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brinda según la percepción de los estudiantes, ha sido comprobada mediante la correlación de Rho de Spearman, ya que se trata de variables de tipo cualitativa ordinal, los resultados se muestran a continuación:

TABLA Nº 15

Correlación del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y la percepción de los estudiantes respecto a la labor del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud UPLA, 2015

Correlaciones

			NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES	NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADMINISTRATIVOS
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES	Coeficiente de correlación	1,000	,641
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	30
	NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	,641	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Como se evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos da un resultado de 0,641 es decir que existe correlación alta entre las variables evaluadas, además es altamente significativa según el baremo que se presenta a continuación:

Baremo de interpretación:

Rangos	interpretación
0,81 a 1,00	muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	media o moderada
0,21 a 0,40	baja
0,01 a 0,20	muy baja

La correlación hallada es directa, es decir que a mayor insatisfacción laboral de parte del personal administrativo, mayor es también la insatisfacción de los estudiantes respecto al trabajo que desarrollan los administrativos.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de los resultados encontrados parte del análisis de la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”¹⁴. Se trata de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. La satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés¹⁶. Entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante en la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización. La satisfacción en el trabajo en cualquier tipo de profesión; no solo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también términos de productividad y calidad.

Considerando que el grado de satisfacción es indicador importante en la calidad de atención, y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor insatisfacción del usuario, el personal administrativo de la universidad debe asumir el compromiso en su labor actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del docente y estudiante, pero para ello

deben conocer la opinión de los usuarios acerca de su satisfacción e insatisfacción, y así poder identificar los aspectos de mayor insatisfacción.

Contrariamente a ello, bajo la relación lógica de las variables de estudio, se entiende que frente a una insatisfacción laboral, el personal desarrolla un mal desempeño laboral, ya que exterioriza su malestar en el trabajo que ejecuta, en el caso de este estudio esta manifestación sobre su trabajo ha sido evaluada frente al servicio que el personal administrativo brinda al estudiante.

Nuestros resultados, han demostrado la hipótesis general, debido a que ha encontrado una fuerte relación entre el nivel de insatisfacción laboral del personal administrativo y la percepción de los usuarios, en este caso de los estudiantes, la relación está dada en el hecho de que se ha identificado mayormente un alto nivel de insatisfacción laboral y esto ha repercutido en la calidad de atención, por lo que los estudiantes también identifican un alto índice de insatisfacción frente a la atención que reciben del personal administrativo.

En cuanto a la satisfacción laboral del personal administrativo, como se evidencia en la Tabla N° 1, se encuentra un 63.3% de satisfacción media y un 36.7% de satisfacción baja, esto demuestra que las condiciones bajo las cuales laboran, no están generando una motivación en el aspecto laboral, esto se exterioriza en un trato generalmente inadecuado el cual es percibido por los estudiantes, ya que ellos en su mayoría sienten igualmente un estado de insatisfacción frente a la atención del personal administrativo, llegando al 53,6% presenta un nivel de satisfacción bajo respecto a la atención recibida del personal administrativo como se muestra en la Tabla N° 8 es decir los resultados que esperan los estudiantes, no les genera una satisfacción alta, con lo cual se entiende que existen algunas características como demora, falta de información, errores en el trámite, que influyen negativamente en los resultados que esperan ellos.

La insatisfacción de los trabajadores administrativos se presenta en diferentes aspectos, dentro de los aspectos evaluados en este estudio, fueron: satisfacción con el ambiente físico, con la forma en que realiza su trabajo y con la remuneración, de estos tres factores evaluados, la insatisfacción ha sido mayor respecto a la forma en que realizan su trabajo llegando al 60% del nivel de satisfacción bajo, así mismo también se presentaron porcentajes altos de satisfacción baja en los otros dos aspectos evaluados llegando el 43.3% en relación al ambiente físico y un porcentaje similar en remuneraciones.

A nivel internacional Álvarez Botello, J. en su tesis Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación. (10)

La insatisfacción provocada por la forma en que se realiza el trabajo, está referida principalmente a las condiciones laborales manifiestas en la frecuente falta de apoyo de los superiores, la inadecuada relación con las autoridades y sobre todo la ausencia de oportunidades para realizar actividades académicas que les permita seguir creciendo profesionalmente.

Nuestro resultado difiere al de Silva, H. en su investigación "Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP-2009", obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de

frustración; dos tercios del personal administrativo por el contrario mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo. (6)

Salazar Guerra Jesica en la investigación Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala en el 2013 en Guatemala. Los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada está satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. (16)

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Mediante un estudio de la satisfacción laboral los gerentes pueden obtener información acerca del efecto que producen las normas, políticas y disposiciones generales de la empresa, para de esta manera tomar decisiones adecuadas y favorables a la empresa en general, contando a empleados y directivos.

La insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. Cada vez es más importante preocuparnos para eliminar las fuentes de insatisfacción laboral para evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el

enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad.

La situación generada por la crisis generalizada requiere de la organización, de un plan estratégico para salvar la integridad empresarial y la de los empleados. La insatisfacción y el malestar en el trabajo suele expandirse a otros grupos como familia o amigos. Es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a conciliar vida familiar y laboral. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

A nivel nacional, Torres Sime, C. "Enfoque Sistémico de la Ingeniería para evaluar la calidad del servicio de la Oficina de Bienestar Universitario (OBU) de las Universidades Nacionales: caso de estudio "Universidad Nacional del Callao", en la mayoría de las universidades los docentes siguen utilizando principios y procesos derivados del enfoque tradicional, centrados en la planificación rígida de la enseñanza de parte del docente, el cual carece de una visión que contemple la dinámica de cambio del mundo actual y las expectativas del futuro que se construye con la labor del presente. Así mismo la administración educativa no es la más adecuada, se debe tener en cuenta los principios del enfoque sistémico y de las organizaciones inteligentes para optimizar los recursos asignados a la educación. El sistema problemático lo constituyen las universidades del Perú, específicamente las universidades nacionales porque se le asignan los recursos financieros para afrontar adecuadamente los costos en la educación y dar adecuadamente los servicios de la oficina de bienestar universitario. Se ha escogido a la Universidad Nacional del callao porque es una Universidad relativamente joven y está brindando las facilidades para este tipo de

investigaciones para evaluar la calidad del servicio educativo que brinda a sus estudiantes. La razón de ser del sistema universitario es institucionalizarse en la formación de grandes centros de investigación y desarrollo, promotores del avance científico y tecnológico, como ocurre en los países desarrollados del mundo. (17)

Respecto a la percepción de la satisfacción que presentan los estudiantes, frente al servicio de los trabajadores administrativos, como se indica anteriormente, es en su mayoría de satisfacción media y de satisfacción baja, los estudiantes tienen quejas comunes que van desde un trato inadecuado, hasta periodos largos de tiempo para conseguir los documentos que ellos solicitan, esos tiempos de espera generan pérdida de oportunidades laborales, demora para la realización de la etapa SERUMS que en los profesionales de salud es de carácter obligatorio, y se da solo dos veces al año, siendo este un requisito para laborar posteriormente en el ámbito del estado.

Aunque este estudio no abarca la relación entre clima laboral y satisfacción laboral, es importante tomar en cuenta el estudio realizado por Ruiz, E. y Cols., en su tesis *Clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la I.E. N° 82753, distrito de Llapa, provincia San Miguel – Cajamarca. 2014*". Donde concluyen que el clima organizacional de la institución educativa es inadecuado influyendo negativamente en la satisfacción laboral de los docentes que laboran en este centro educativo. (20)

Los estudiantes tienen quejas respecto a la calidez del trato del personal administrativo, la mayoría de ellos manifiesta una insatisfacción con los administrativos debido a que ellos no los escuchan con interés y atención, igualmente manifiestan que no hay respuesta frente al saludo que ellos les hacen al personal administrativo, así mismo los estudiantes manifiestan la ausencia de

explicaciones sobre los pasos del trámite que ellos deben conocer para lograr sus objetivos, también indican que el personal administrativos muchas veces no responden las preguntas que hacen los estudiantes, manifestando generalmente que no conocen o que consulten en otra oficina.

Actualmente existe una marcada preocupación de los gobiernos por la evaluación de la calidad dentro de los sistemas educativos. También existe una preocupación entre los pedagogos por encontrar nuevas formas de llegar a los estudiantes con estrategias de enseñanza que faciliten el aprendizaje.

La preocupación por la calidad de la educación que están mostrando las universidades, se ha pronunciado en el nuevo milenio (Capelleras y Veciana, 2004; Salvador Ferrer, 2005).

Este fenómeno mundial encontró su lugar en Argentina con la promulgación de la Ley de Educación Superior, al crearse la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) quien evalúa las instituciones de educación superior con el propósito de proteger a la comunidad y satisfacer sus expectativas. Por ello se puede afirmar que resulta un tema de actualidad con gran asidero en el imaginario social de la universidad, ente autónomo capaz de propiciar el progreso en el marco de una misión que le confiere su propia impronta y motiva su crecimiento.

Sin embargo, a pesar que todos los grupos de este entorno académico están involucrados con dirigir sus funciones hacia la calidad, el personal administrativo, en nuestra universidad, sigue laborando sin tener en cuenta estas actuales normas de control de la calidad mediante el anhelado logro de la acreditación, los resultados que los estudiantes manifiestan en este estudio nos conducen a pensar que es necesario la aplicación de estrategias correctivas, pero que estas deben iniciarse en la mejora de las condiciones laborales, dando mayores

oportunidades de participación del personal administrativo en las decisiones que se tomen en la universidad, un mejor respeto de parte de los jefes o autoridades universitarias, mejora en la comunicación entre trabajadores administrativos, docentes, estudiantes y autoridades, un salario equitativo para el trabajo que ellos desarrollan, mejores condiciones físicas, de infraestructura y equipos y materiales, a fin de generar un adecuado ambiente de trabajo que se traduzca con un nivel de satisfacción bueno y un clima organizacional óptimo, de este modo se elevará el desempeño y la calidad de atención del personal administrativo. Solo de esta manera se puede esperar un cambio de actitud y un trato amable hacia los estudiantes.

Si bien es cierto en este estudio no se evaluó las características psicológicas de los trabajadores administrativos, es importante tener en cuenta que este aspecto repercute en el desempeño laboral, aun si los trabajadores administrativos están insatisfechos laboralmente y con mucho estrés laboral, es por ello que se toma el estudio realizado por Fernando Rodríguez en su tesis Características Psicosociales de los trabajadores de la región de salud de Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, menciona en su tesis profesional de psicología que es necesario velar por la buena salud mental de los trabajadores, con la finalidad de preservar toda forma de violencia en el comportamiento y desempeño no solo laboral sino familiar. Es más, si pretendemos que los trabajadores presten servicios de calidad y calidez en sus relaciones interpersonales, se debe promocionar estrategias que favorezcan un clima laboral e institucional positivo. (19)

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción laboral con el ambiente físico del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UPLA, es de bajo en el 43.3% y medio en el 56.7%.
2. El nivel de satisfacción laboral con la forma en que realiza su trabajo el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UPLA es bajo en el 60%, medio en el 36.7% y alto solo en el 3.3%.
3. El nivel de satisfacción laboral con la remuneración del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UPLA, es bajo en 43.3%, medio en 36.7% y alto en 20%.
4. La percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud es satisfacción baja en 27.9%, media en 63.4% y alta en 8.7%.
5. La percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo es de satisfacción baja en el 31,7%, media en 45,4% y alta en el 23,0%.
6. La percepción de los estudiantes respecto a la puntualidad en el trámite del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UPLA es de satisfacción baja en 53,6%, satisfacción media en 37,7% y alto en el 8,7%.

CONCLUSION GENERAL: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral del personal administrativo y la atención que brinda según percepción de los estudiantes de la Universidad Peruana Los Andes. Huancayo- 2015. ($p \leq 0.05$). Se percibe que a mayor insatisfacción laboral del personal administrativo, menor

es la satisfacción percibida por los estudiantes respecto a la atención recibida del personal administrativo.

SUGERENCIAS

1. A la jefatura de departamento académico, se le sugiere organizar cursos referentes a la calidad de atención, a fin de mejorar los procesos de atención al usuario.
2. A las autoridades de la institución, se le sugiere establecer mejoras de infraestructura, a fin de hacerla más cómoda y más asequible para las funciones que cumple el personal administrativo.
3. Establecer programas que establezcan oportunidades de desarrollo, de participar en cursos, capacitaciones, diplomados, etc. de perfeccionamiento administrativo.
4. Establecer estrategias que garanticen la participación del personal administrativo en la toma de decisiones de los jefes de las oficinas respectivas.
5. Establecer remuneraciones acordes al costo de vida, garantizando la tranquilidad del trabajador administrativo.
6. Mejorar los sistemas de atención al usuario a fin de hacer más rápidos los procesos administrativos, y que estos sean entregados oportunamente a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

1. Castañeda, C. "Administración de recursos humanos", España, pp.26. 2005
2. Robbins, S. Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall; 1998.
3. Márquez, M. Comportamiento Organizacional. México: Compañía Editorial. 2001.
4. Chiavenato, A. Administración de Recursos Humanos. México: Ed. McGraw Hill. 1998.
5. Menárguez. J, y Saturno. P, Realización personal en profesionales de la salud, Comunidad Autónoma de Madrid, 2009.
6. Silva, H. "Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP- 2009" Tesis. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos. 2009.
7. Robbins, A. Fundamentos del comportamiento organizacional, 2da. edición. Editorial Mac Gregor, Argentina. 2010.
8. Olivares J., Quintana M., Chuy J., Ronquillo W., Maldonado M.: Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana 2006; 16(1): 21-25.
9. Gutiérrez Martínez F.: Motivaciones, desempeño y satisfacción laboral del potencial humano en la Universidad Peruana Los Andes. 2012.

10. Álvarez Botello, J. Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, 2010.
11. Martín Dávila, M. Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad.
12. Hernández L, Aguirre R, Díaz D y Curbelo C, Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria del municipio Pinar del Rio de la Habana – Cuba, 2009.
13. Perell L y Omarll A, Clima organizacional, predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros” instituciones sanitarias públicas y privadas de la ciudad de Rosario (Argentina), 2008.
14. Parrague, S y Zevallos T, Satisfacción laboral en enfermeras/os y clima organizacional en el sistema de atención médica de urgencia” en la Región Metropolitana y Octava Región de Chile, 2008.
15. Benavidez, R. y Cols. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica” Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal en México, 1994.
16. Salazar Guerra Jesica. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala, 2013
17. Torres Sime, C. “Enfoque Sistémico de la Ingeniería para evaluar la calidad del servicio de la Oficina de Bienestar Universitario (OBU) de las Universidades Nacionales: caso de estudio “Universidad Nacional del Callao”.
18. Carril Otoy L. M. y Rosales Pacherrres D. L.: Relación entre satisfacción laboral y clima laboral en los agentes de la empresa de seguridad

- ESVICSA S.A. LTDA. De la ciudad de Trujillo [Tesis Profesional de Psicología]. Escuela de Psicología Universidad César Vallejo; 2007.
19. Rodríguez Canales F.F.: Características Psicosociales de los trabajadores de la región de salud de Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar. [Tesis Profesional de Psicología]. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2002.
20. Ruiz, E. y Cols., Clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la I.E. n° 82753, distrito de Ilapa, provincia san miguel – Cajamarca. 2014”.
21. Martínez Gutiérrez, Et. Al, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, Junín, 2012.
22. Domínguez C. Humberto, calidad de servicio, Editorial Norma. Bogotá. 2006.
23. Chiavenato, Adalberto. Administración. México: Ed. McGraw Hill. 1996.
24. Parasuraman A., Zeithaml, V. y Berry, L. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. Journal of Marketing, 58, enero, 2004. pp. 111-124.
25. Gronroos C. (1994). Marketing y Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid. Fransi (2002)
26. Fransi, E. (2002) Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico. Tesis doctoral Universidad de Lleida España - Facultad de Derecho y Economía. P 177 – 269. Cronin y Taylor 1992.

27. Florez, J. Encuesta de satisfacción estudiantil. Lima – Surco. Universidad Ricardo Palma Rectorado. Oficina de Desarrollo Académico. 28p. Cortada y Woods. 2006.
28. Fernández J, (2003) Principales factores de enseñanza - aprendizaje que determinan la satisfacción mutua de estudiantes y profesorado universitario. Universidad de Oviedo Vicerrectorado de Calidad e Innovación 8p. Kramer. 2008.
29. Chiavenato, Adalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. (2da Ed.), Colombia: McGraw Hill. 2000.
30. Newfrom. Satisfacción laboral. Universidad Santa María Caracas. Venezuela. 2000.
31. Hellriegel & Slocum. Comportamiento organizacional. (8va Ed.) México: Editorial Thompson. 1999.
32. Noel, David. Cambio Cultural en las Organizaciones. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. Impresora Roma. DF México. 1997.
33. Márquez, M. Comportamiento Organizacional. México: Compañía Editorial. 2001.
34. Bunge, M. Diferencias entre teorías formalizadas y no formalizadas o entre teorías profundas y poco profundas. 1985.

ANEXOS

1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	CALIFICACION	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE:				
	I Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo • Es adecuada la ventilación en tu lugar de trabajo. • Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que dispones. • Es adecuada la temperatura de tu área de trabajo. • Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo. 	Totalmente insatisfecho = 0 Insatisfecho = 1 Indiferente = 2 Satisfecho = 3 Totalmente satisfecho = 4	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> • Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo 		
	II Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan • Tu trabajo te produce satisfacciones. • Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca. • Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar. • Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas. • Recibes apoyo de tus superiores. 	Totalmente insatisfecho = 0 Insatisfecho = 1 Indiferente = 2 Satisfecho = 3 Totalmente satisfecho = 4	Ordinal
	III Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Estás de acuerdo con el salario que 	Totalmente insatisfecho	Ordinal

	ón con la remuneración	<p>recibes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las condiciones laborales son adecuadas. Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución. 	<p>= 0 Insatisfecho = 1 Indiferente = 2 Satisfecho = 3 totalmente satisfecho = 4</p>	
VARIABLE DEPENDIENTE:				
Percepción de la atención que brinda el personal administrativo .	I. Percepción de los estudiantes respecto a la calidez en el trato del personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo. Aquí se preocupan por mantener informado al personal, de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo. El superior no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar 	<p>Muy de acuerdo = 4, De acuerdo = 3, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 2, En desacuerdo = 1 y Totalmente en desacuerdo = 0.</p>	Ordinal

		<p>nuestro trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva. 		
	<p>II. Percepción de los estudiantes respecto al tiempo de espera en la atención del personal administrativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con este trabajo me siento realizado profesionalmente. • Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución. • En esta institución el buen trabajo del personal es reconocido. • En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo. • Las condiciones de trabajo son buenas. 	<p>Muy de acuerdo = 4, De acuerdo = 3, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 2, En desacuerdo = 1 y Totalmente en desacuerdo = 0.</p>	Ordinal
	<p>III. Percepción de los estudiantes respecto a la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los docentes se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones. • Con frecuencia 	<p>Muy de acuerdo = 4, De acuerdo = 3, Ni de acuerdo, ni</p>	Ordinal

	<p>puntualidad en el trámite del personal administrativo</p>	<p>nuestros compañeros hablan mal de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación. • La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase. 	<p>en desacuerdo = 2, En desacuerdo = 1 y Totalmente en desacuerdo = 0.</p>	
--	---	---	---	--

2. INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

No. Folio			

<p align="center">“PERCEPCION DE LA ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU SATISFACCION LABORAL”</p>
--

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la relación entre la percepción de la atención y el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la UPLA.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

DATOS GENERALES:

1. Sexo: Varón () Mujer ()
2. Edad: años.
3. Estado civil: Soltera(o) _____
 Casada(o) _____
 Divorciada(o) _____
 Conviviente(o) _____
 Otro (especifique) _____
4. Condición Laboral: Contratada () nombrada ()
5. El tiempo que viene laborando en esta institución:
 1-5 años () 6-20años () 21 a más años ()

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LA ATENCION DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO HACIA LOS ESTUDIANTES

Instrucciones: Lea detenidamente y luego marque con un aspa (X) la respuesta que estime verdadera. Este cuestionario es anónimo, agradeciendo de ante mano su colaboración, su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de la universidad.

Totalmente en desacuerdo = 0

En desacuerdo = 1

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 2

De acuerdo = 3

Muy de acuerdo = 4

CALIDEZ EN EL TRATO	0	1	2	3	4
1. El personal administrativo lo saluda cordialmente.					
2. El personal administrativo demuestra interés en escucharlo.					
3. El personal administrativo le explica sobre los procedimientos a seguir para el logro del trámite solicitado.					
4. El personal administrativo le brinda un trato cordial y amable.					
5. El personal administrativo se siente incómodo ante su pedido.					
6. El personal administrativo le responde respetando su condición de estudiante.					
7. El personal administrativo responde a todas las consultas que Ud. realiza.					
TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCION					
8. El tiempo de espera para recibir la atención es prolongado.					
9. Durante el tiempo de espera lo invitan a ponerse					

cómodo (sentado).					
10. Recibe la explicación del motivo de la espera para brindarle la atención deseada.					
11. El orden de atención está acorde al orden de llegada.					
12. Las condiciones del ambiente donde espera son adecuadas.					
13. Durante su espera, observa que el personal administrativo realiza actividades fuera de sus funciones (conversar, limpiarse las uñas, tomar café, mirar televisión, etc.)					
PUNTUALIDAD EN EL TRAMITE ADMINISTRATIVO					
14. El servicio solicitado se obtuvo dentro del plazo establecido.					
15. Le informan el motivo de la demora del trámite solicitado si este está demorando más de lo establecido.					
16. Considera que es muy prolongado el tiempo que transcurre para obtener los resultados del trámite solicitado.					
17. Considera eficiente el trabajo realizado por el personal administrativo.					
18. Generalmente, se siente satisfecho de la atención que brinda el personal administrativo.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

(MELIÁ Et Al.1990)

Totalmente insatisfecho	= 0
Insatisfecho	= 1
Indiferente	= 2
Satisfecho	= 3

Totalmente satisfecho

= 4

	0	1	2	3	4
I Satisfacción con el ambiente físico del trabajo					
1. Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo					
2. Es adecuada la ventilación en tu lugar de trabajo.					
3. Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que dispones.					
4. Es adecuada la temperatura de tu área de trabajo.					
5. Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.					
6. Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo					
II Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo					
7. Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan					
8. Tu trabajo te produce satisfacciones.					
9. Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.					
10. Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.					
11. Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas.					
12. Recibes apoyo de tus superiores.					
III Satisfacción con la remuneración					
13. Estás de acuerdo con el salario que recibes.					
14. Las condiciones laborales son adecuadas.					
15. Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución.					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!

