

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio a los  
estudiantes por parte del Área Administrativa de la Universidad  
Metropolitana Sede Machala**

**AUTORA:**

**Ing. Karina Katiuska Sotomayor Cabrera**

**Previo a la obtención del grado académico de:**

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTORA:**

**CPA. Laura Guadalupe Vera Salas, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera, Karina Katuska Sotomayor Cabrera**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

**DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CPA. Laura Guadalupe Vera Salas, Mgs.**

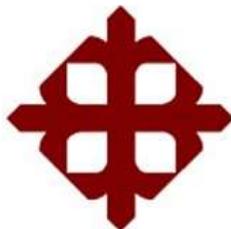
**REVISOR**

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Eco. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.**

**Guayaquil, 03 de septiembre del 2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Karina Katiuska Sotomayor Cabrera**

**DECLARO QUE:**

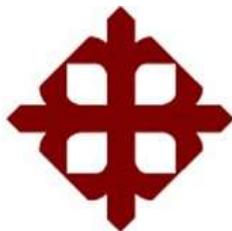
El Proyecto de Investigación: **Análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio a los estudiantes por parte del Área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala** previa a la obtención del **Grado Académico de Maestría en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 03 de septiembre del 2019**

**LA AUTORA:**

**Ing. Sotomayor Cabrera, Karina Katiuska**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Karina Katuska Sotomayor Cabrera**

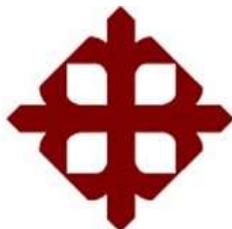
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Maestría en Administración de Empresas** titulada: **Análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio a los estudiantes por parte del Área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 03 septiembre del 2019**

**LA AUTORA:**

---

**Ing. Sotomayor Cabrera, Karina Katuska**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFORME DE URKUND**

**URKUND**

<b>Documento</b>	<a href="#">Proyecto TITULACION KARINA KATIUSKA SOTOMAYOR CABRERA 22 de agosto.pdf (D54964463)</a>
<b>Presentado</b>	2019-08-22 09:42 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	katty_sc18@hotmail.com
<b>Recibido</b>	maria.lapo.ucsg@analysis.arkund.com
<b>Mensaje</b>	RV: TESIS KATIUSKA SOTOMAYOR CABRERA CON CORRECCIONES POR PARTE DE LA REVISORA <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

1% de estas 59 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

## **Agradecimiento**

Mi eterno agradecimiento a Dios y a mis padres, quiénes siempre han sido mi motivación para concretar mis sueños y metas en todo momento, sin ustedes nada de esto sería posible, pues gracias a su amor infinito, paciencia, consejos, y a su gran apoyo emocional; hoy, estoy cumpliendo una promesa más; no me puedo olvidar de mis ángeles, que aunque ya no pueden acompañarme físicamente, sé que están muy orgullosos de mí, un beso al cielo para ustedes. A las autoridades y compañeros del trabajo, los cuales, se han convertido en parte importante de mi vida, sabiéndome guiar para lograr mis objetivos tanto académicos como profesionales, y especialmente al M.Sc. Ángel Zambrano Morales y a la Dra. María Elena Estrada Martínez mi imperecedera gratitud por su asistencia en este proyecto. Así mismo, a mis amigos (son como mi familia) que a través de varias formas me han demostrado su cariño y respaldo, permitiéndome continuar mis estudios, gracias por confiar en mí y a los estimados estudiantes, por colaborar proactivamente en el proceso de investigación. A mi tutora, CPA. Laura Vera, quién se convirtió en un apoyo muy importante para el desarrollo de esta investigación y así lograr culminarla con éxito.

**Ing. Karina Katiuska Sotomayor Cabrera**

## **Dedicatoria**

Este trabajo, lo dedico especialmente a Dios, fuente infinita de amor, sabiduría y vida, quien me ha inspirado a tener fe, esperanza, confianza y fortaleza a pesar de los avatares de la vida. A mis padres, quiénes han confiado en mí, logrando desarrollar mi potencial tanto personal como profesional, sin ellos, nada de lo alcanzado hubiese sido posible. A mi madrina, Lcda. Soledad Correa Rodas, por demostrarme su gran cariño una vez más y así cumplir esta nueva meta.

**Ing. Karina Katiuska Sotomayor Cabrera**

## Índice General

### Contenido

Agradecimiento .....	VI
Ing. Karina Katuska Sotomayor Cabrera.....	VI
Ing. Karina Katuska Sotomayor Cabrera.....	VII
Índice de Figuras .....	XIV
Resumen .....	XV
Abstract.....	XVI
Introducción.....	2
Antecedentes.....	5
Planteamiento de la Investigación .....	7
Objeto de estudio .....	7
Campo de acción .....	7
Planteamiento del problema .....	8
Formulación del problema.....	10
Justificación.....	10
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos .....	12
Preguntas de investigación .....	13
Hipótesis .....	13
Capítulo I Marco Teórico.....	14
¿Qué es una organización? .....	14
El clima organizacional y las dimensiones según Likert (1932).....	16

Remuneración, compensaciones e incentivos en la empresa .....	18
Calidad de vida laboral .....	19
Satisfacción y motivación laboral .....	20
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.....	25
La atención al cliente.....	27
La calidad del servicio como prioridad en la empresa .....	29
Modelos de evaluación para medir la calidad del servicio.....	31
Tabla 1 .....	34
Satisfacción del empleado y de la calidad del servicio .....	34
Marco Conceptual.....	35
Calidad de vida laboral .....	35
Clima organizacional.....	35
Satisfacción laboral.....	36
Productividad del empleado .....	36
Personalidad proactiva.....	36
Comportamiento cívico organizacional.....	36
Satisfacción del cliente .....	37
Capítulo II Marco Referencial.....	38
Satisfacción Laboral .....	38
Calidad de vida laboral .....	40
Institución de Educación Superior: Universidad Metropolitana del Ecuador, Sede Machala.....	42
Misión de la Universidad Metropolitana.....	43
Visión de la Universidad Metropolitana.....	43
Organigrama .....	43

Descripción del Servicio.....	44
Oferta Académica .....	45
Servicio Administrativo.....	46
Funciones Generales del Área Administrativa .....	47
Marco Legal.....	51
Capítulo III .....	54
Enfoque de la Investigación .....	54
Alcance de la Investigación.....	54
Diseño de la Investigación.....	55
Las variables de la Investigación.....	55
Operacionalización de las Variables.....	56
Tabla 2 .....	57
Método de Estudio.....	58
Técnicas de Recopilación de Información.....	58
Instrumento de Investigación.....	59
Población y Muestra .....	59
Procedimiento del Estudio.....	60
Técnicas de análisis y procesamiento de datos empleados Prueba de Independencia .....	61
Tabla 3 .....	61
en el contraste de independencia de variables aleatorias.....	62
Hipótesis Nula .....	62
Análisis de Resultados.....	63
Personal Administrativo Características socio demográficas .....	64
Satisfacción Laboral .....	66

Tabla 4 .....	73
Tabla 5 .....	73
Resultados para estudiantes Características socio demográficas .....	74
Calidad del Servicio .....	76
Tabla 7 .....	81
Análisis de la Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio.....	82
Tabla 8 .....	83
Tabla 9 .....	85
Tabla 10.....	85
Tabla 11 .....	86
Capítulo IV Propuesta de Intervención .....	87
Estrategias de Intervención.....	87
Integración.....	87
Capacitación .....	88
Seguridad e Higiene del Trabajo .....	90
Beneficios Corporativos a empleados .....	90
Implicaciones de los empleados administrativos.....	91
Control.....	91
Reuniones .....	92
Encuestas .....	92
Promoción Laboral .....	93
Presupuesto.....	94
Tabla 12.....	94
Tabla 13.....	96

Conclusiones.....	97
Recomendaciones .....	99
Referencias .....	100
Apéndices Apéndice A: Encuesta de Satisfacción del Cliente.....	111
Apéndice B: Encuesta de Satisfacción Laboral.....	113
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN .....	115

## Índice de Tablas

Tabla 1 Puntaje y niveles para calidad del servicio y satisfacción del estudiante.....	33
Tabla 2 Operacionalización de la Matriz de Variables .....	56
Tabla 3 Información de una tabla de contingencia.....	60
Tabla 4 Tablas de frecuencias: Género/Condiciones del trabajo .....	72
Tabla 5 Prueba Chi Cuadrado: Género/Condiciones del trabajo.....	72
Tabla 6 Tabla de frecuencias: Estado Civil/Satisfacción del Estudiante.....	80
Tabla 7 Prueba Chi Cuadrado: Estado Civil/Satisfacción del Estudiante .....	80
Tabla 8 Prueba de Independencia y Chi cuadrado .....	82
Tabla 9 Estadística de Regresión sobre la calidad del servicio administrativo .....	84
Tabla 10 Análisis de la Varianza de la calidad del servicio administrativo .....	84
Tabla 11 Regresión de la variable calidad del servicio administrativo .....	85
Tabla 12 Presupuesto de implementación de estrategias .....	93
Tabla 13 Cronograma de implementación de estrategias.....	95

## Índice de Figuras

Figura 1 Elementos fundamentales de Satisfacción Laboral .....	20
Figura 2 Teoría de los dos factores de Herzberg .....	21
Figura 3 Ítems agrupados por factor de la Escala SL-SPC .....	25
Figura 4 Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC .....	26
Figura 5 Organigrama de la UMET Sede Machala.....	43
Figura 6 Género del personal administrativo de la UMET Sede Machala.....	63
Figura 7 Estado Civil del personal administrativo de la UMET Sede Machala.....	64
Figura 8 Nivel Académico del personal administrativo de la UMET Sede Machala....	64
Figura 9 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona .....	65
Figura 10 Existen las condiciones para un buen desempeño de las labores diarias .....	66
Figura 11 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.....	67
Figura 12 Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución .....	67
Figura 13 Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.....	68
Figura 14 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.....	69
Figura 15 Nivel de satisfacción de la Significación de la tarea.....	69
Figura 16 Nivel de satisfacción de las Condiciones del Trabajo.....	70
Figura 17 Nivel de satisfacción del Reconocimiento Personal y/o Social .....	70
Figura 18 Nivel de satisfacción de los Beneficios Económicos.....	71
Figura 19 Nivel de satisfacción de los factores de la Escala SL-SPC (total).....	71
Figura 20 Género de los estudiantes de la UMET Sede Machala.....	73
Figura 21 Estado Civil de los estudiantes de la UMET Sede Machala.....	74
Figura 22 Carrera de los estudiantes de la UMET Sede Machala.....	74
Figura 23 Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal .....	75

Figura 24 Se muestra buena atención como parte de su compromiso con el estudiante	76
Figura 25 Se informa los diferentes servicios o actividades .....	77
Figura 26 Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado.....	77
Figura 27 Se considera que el estudiante está complacido con el servicio .....	78
Figura 28 Factor Calidad del Servicio.....	79
Figura 29 Factor Satisfacción del Estudiante .....	79
Figura 30 Gráfico lineal de nivel de satisfacción laboral y nivel de calidad del servicio .....	82
Figura 31 Gráfico de la Prueba de Independencia y Chi cuadrado .....	83

## Resumen

Se pretende analizar la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana Sede Machala y su relación con la percepción de la calidad del servicio de los estudiantes. La satisfacción laboral, es importante, debido a su impacto en el desarrollo, crecimiento y productividad personal e institucional, reflejándose en el bienestar y lealtad de los estudiantes. Se constituye en una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y limitada; en donde se emplearon métodos: estadístico y deductivo-inductivo; la aplicación de la técnica encuesta con el uso del instrumento Escalas de Likert; determinándose la satisfacción laboral como variable independiente. Para el análisis de la información, se empleó el Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 9.0 para Windows, presentándose la información obtenida en gráficos estadísticos, tablas de contingencia, pruebas de independencia, pruebas Chi cuadrado y un modelo de regresión múltiple en donde la variable independiente fue la satisfacción laboral y la dependiente la calidad del servicio. Los resultados presentaron la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables al obtener un p-valor inferior al nivel de significancia. Se detalla la propuesta con estrategias de intervención (integración, capacitación, seguridad e higiene en el trabajo, entre otras) que permitirán mejorar el nivel de satisfacción laboral y la calidad del servicio administrativo.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, calidad del servicio, estudiantes, Instituciones de Educación Superior, área administrativa.

## **Abstract**

The aim is to analyze the job satisfaction of the administrative staff of the Machala Headquarters Metropolitan University and its relationship with the perception of the quality of the students' service. Job satisfaction is important, due to its impact on personal and institutional development, growth and productivity, reflecting on the well-being and loyalty of students. It constitutes a quantitative, descriptive, correlational, non-experimental and limited investigation; where methods were used: statistical and deductive-inductive; the application of the survey technique with the use of the Likert Scales instrument; determining job satisfaction as an independent variable. For the analysis of the information, the Statistical Package for the Social Sciences Software (SPSS), version 9.0 for Windows was used, presenting the information obtained in statistical graphs, contingency tables, independence tests, Chi-square tests and a regression model multiple where the independent variable was job satisfaction and the dependent service quality. The results showed the existence of a positive and significant relationship between the variables when obtaining a p-value below the level of significance. The proposal is detailed with intervention strategies (integration, training, safety and hygiene at work, among others) that will improve the level of job satisfaction and the quality of the administrative service.

**Keywords:** job satisfaction, quality of service, students, Higher Education Institutions, administrative area.

## **Introducción**

El presente trabajo investigativo pretende determinar la relación existente entre la satisfacción laboral del personal percibida y la calidad del servicio brindado a los usuarios. Se eligió como caso de estudio al Área Administrativa de la Universidad Metropolitana (UMET) Sede Machala.

Es de trascendental importancia analizar la satisfacción laboral debido a su incidencia en la productividad de los empleados. Se destaca que un usuario satisfecho con el servicio que le proporciona la institución de educación superior, continúa sus estudios hasta culminarlos y recomienda a la UMET con otras personas que buscan una institución educativa para iniciar sus estudios de pre grado. Por esta razón, se concibe la idea de que, si el personal administrativo se encuentra satisfecho laboralmente, esto incidiría positivamente en el nivel de la calidad, debido al buen estado psicoemocional del personal. Adicionalmente, en la psicología organizacional, se estudia la satisfacción laboral por su alto impacto en la consecución de metas y objetivos organizacionales. De allí, la necesidad de medir la satisfacción laboral, con el propósito de conocer su relación con los resultados laborales.

Cuando se refiere a la actitud de los empleados, generalmente se trata de la satisfacción laboral, ésta “describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (Robbins & Judge, 2013, p.74). Así mismo, es importante destacar que un elemento relacionado es el involucramiento en el trabajo, el cual consiste en medir el nivel en que un colaborador se identifica con su puesto y considera que su buen desempeño le permite conseguir mérito personal. Además, el alto involucramiento en el trabajo, posee relación con menor ausentismo y renuncia. Es así que los empleados son la base de

toda entidad; por lo tanto, lograr su compromiso y aprovechar sus destrezas es importante para el desarrollo organizacional (Gutiérrez, 2014).

Actualmente, el mercado empresarial es altamente competitivo, demostrando que un cliente no solo busca satisfacer sus necesidades primarias con un producto o servicio; sino, adicionalmente, desea tener una experiencia agradable total (percepción de la calidad del servicio), la misma que es proporcionada por los empleados y debe ser positiva (de ahí surge la relación con la satisfacción laboral). Además, “un cliente no compra un producto o un servicio, compra toda la empresa; nada vale un buen producto con un mal servicio y viceversa” (Gutiérrez, 2014, p. 51). Desde otra óptica, para el empleado también existen expectativas laborales y personales, las cuales pueden ser de tipo: monetarias y no monetarias “además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores” (Pérez & Rivera, 2015, p. 3).

Adicionalmente, es relevante destacar que cada individuo posee una percepción disímil, debido a que se trata de un “proceso a través del cual damos significado al entorno, organizando e interpretando las impresiones sensoriales. La investigación en torno de la percepción demuestra, que los individuos pueden ver un mismo objeto pero cada uno lo percibirá de una manera distinta” (Robbins & Coulter, 2014, p. 463). El análisis de la satisfacción laboral y satisfacción de los estudiantes, son los elementos principales de investigación de la presente tesis. Por lo tanto, los resultados que se obtengan junto con las respectivas recomendaciones serán consideradas para su implementación posterior en la universidad. Para el desarrollo del proyecto, se realiza en primera instancia una consideración teórica de los conceptos primordiales

acerca de la satisfacción laboral y calidad del servicio; posteriormente, se presenta información de la aplicación de dichos conceptos en estudios de campo, los cuales permitieron obtener lineamientos de juicio para determinar el planteamiento de investigación, los instrumentos y el correspondiente análisis.

En el Capítulo II, se muestran importantes investigaciones de autores que han efectuado estudios de cómo ciertos elementos influyen en la calidad del servicio y en la satisfacción laboral, en concordancia con el tema del presente trabajo y las características similares con la Universidad Metropolitana Sede Machala.

Consecuentemente, en el siguiente capítulo, se describen cada uno de los métodos, variables, instrumentos y análisis de los resultados obtenidos mediante una investigación cuantitativa (Hernández & Mendoza, 2018); la misma que está conformada por dos partes: la encuesta 1 fue aplicada a los colaboradores del área administrativa (27 personas), en la cual se pregunta acerca de la satisfacción laboral para ello se emplearía el modelo de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC desarrollado por Palma (2005) e implementado en un estudio efectuado en Perú; este cuestionario, fue adaptado para el presente trabajo. Se presentan los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción laboral; así como los componentes principales que incurren en el nivel de satisfacción y por ende en el compromiso laboral. La otra parte de la investigación, se constituye en una encuesta aplicada a una muestra de los estudiantes de la UMET Sede Machala (Pinedo, 2017), con el propósito de conocer su nivel de satisfacción de la calidad del servicio recibido, los resultados mostraron los aspectos que pueden incidir en la satisfacción de los clientes y a su vez emplear esa información para realizar una comparación respecto a los resultados de la primera parte del presente estudio.

En el capítulo IV, se expone la propuesta de intervención con las respectivas estrategias que permitan elevar el grado de satisfacción tanto laboral como de la calidad del servicio percibida por los estudiantes, las cuales son descritas acorde a los resultados obtenidos de la investigación en conjunto con el organigrama, las conclusiones y recomendaciones. La finalidad de los capítulos desarrollados, será para responder a la hipótesis de la investigación, en la cual, se indica una correlación entre satisfacción laboral y calidad del servicio administrativo en la Universidad Metropolitana Sede Machala.

### **Antecedentes**

La atención al cliente se define como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe” (Pérez, 2007, p. 6). En la actualidad, las empresas debido a la competitividad, se han visto en la necesidad de realizar acciones estratégicas que van más allá de solamente ofrecer un producto/servicio y lograr que los potenciales clientes efectúen una compra sino “se centran también en lograr su satisfacción y fidelización para maximizar los beneficios económicos” (Pérez, 2007, p. 2). Por otra parte, es necesario señalar que la calidad del servicio depende de la satisfacción de los empleados, la cual es “la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo” (Robbins & Coulter, 2014, p. 450).

Así mismo, en referencia a lo mencionado precedentemente, un estudio efectuado a un grupo de profesionales de la salud y a los pacientes (y sus familiares) acerca de la correlación entre satisfacción laboral y calidad del prestación médica en el Hospital Mario Muñoz Monroy (domiciliado en Cuba), encontraron que la

percepción de la calidad de atención al cliente es influida por la adecuada motivación del personal, buen ambiente laboral y un correcto liderazgo en los distintos procesos de la empresa, se lograría satisfacer los requerimientos de los usuarios (Hernández, Quintana, Mederos, Guedes, & García, 2009). Para complementar lo antes expuesto “la calidad interna se crea dentro de la organización, mientras que la calidad externa constituye la imagen que la organización presenta al mundo exterior” (Pérez, 2007, p. 5).

La Institución de Educación Superior objeto del presente estudio es la Universidad Metropolitana Sede Machala, ha prestado sus servicios de educación durante dieciocho años en la Provincia de El Oro. Actualmente, su oferta académica, está constituida por las carreras de: Administración de Empresas, Contabilidad & Auditoría, Economía, Turismo y Derecho. Además, se encuentran efectuando proyectos, con el propósito de ofrecer más carreras acordes a las necesidades y requerimientos de los perfiles profesionales demandados en la localidad y Ecuador. Esta Institución de Educación Superior, está conformada con la participación de 27 profesionales en el área administrativa y 51 docentes en la parte académica. Al presente, en la universidad se encuentran 700 estudiantes matriculados. Debido al crecimiento poblacional y el interés de los jóvenes y adultos por superarse a nivel académico, buscan una institución educativa que les ofrezca una amplia oferta académica con una formación profesional integral.

Por lo tanto, la Universidad Metropolitana Sede Machala ha ido evolucionando tanto a nivel administrativo como académico, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad acorde a las necesidades y exigencias de los potenciales estudiantes y de los matriculados. Sin embargo, es importante considerar la percepción de los

estudiantes sobre la institución; por ello, se debe realizar un análisis que permita detectar áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio. La universidad ha establecido un objetivo de crecimiento a largo plazo; por lo cual, es indispensable ejecutar la medición del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa y la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio recibido; con la finalidad, de determinar si los empleados se encuentran motivados en su trabajo y ofrecen un servicio de calidad, de acuerdo a los objetivos planteados por la institución educativa. Se posee accesibilidad de la información, mediante la respectiva autorización y se espera contribuir con alternativas de mejora que contribuyan a la satisfacción tanto de los miembros del personal administrativo como de sus estudiantes.

### **Planteamiento de la Investigación**

En este apartado, se muestra la base de la presente investigación. Es así que seguidamente, se exponen cada uno de los componentes concernientes a la investigación para conocer específicamente los lineamientos de este trabajo.

#### **Objeto de estudio**

El objeto de estudio es la determinación de la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la Universidad Metropolitana Sede Machala y su relación con la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio recibida en esta institución.

#### **Campo de acción**

El trabajo de investigación se realizará en la ciudad de Machala, siendo caso de estudio el Área Administrativa de la Universidad Metropolitana (Sede), referente a sus empleados y estudiantes.

## **Planteamiento del problema**

En las empresas de servicio “la retención y la pérdida de clientes dependen mucho del trato que éstos reciben de parte de los empleados de primera línea” (Robbins & Coulter, 2014, p. 451). Ahora bien, en contraste “cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo, terminan por expresarlo de alguna manera” (Robbins & Coulter, 2014, p. 452). Es decir, si un empleado no se siente satisfecho, expondrá una actitud negativa, la cual, se verá reflejada en una atención carente de calidad y como resultado los clientes estarán insatisfechos con el servicio de dicha empresa, y si ésta no ejecuta acciones correctivas, simplemente los clientes no regresarán nuevamente, afectando la rentabilidad e impidiendo el progreso de la entidad a largo plazo.

Generalmente, en ciertas empresas no se considera significativa la satisfacción laboral dentro de sus objetivos organizacionales; por lo tanto, “no se tiene en cuenta la opinión del cliente interno, esto es, de sus trabajadores, y para que la atención al cliente posea calidad hay que tener en cuenta a todos los empleados y verlos como el aspecto más importante” (Pérez, 2007, p. 4). Así mismo, cuando los empleados se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo, éstos “son más proclives a mostrarse amigables, optimistas, y sensibles, rasgos muy apreciados por los clientes” (Robbins & Coulter, 2014, p. 451). Adicionalmente, si la organización considera la participación proactiva tanto de los clientes como de los trabajadores “unida por un ambiente de trabajo de buenas relaciones y donde cada persona se esmera por brindar servicios excelentes, permite el logro de la calidad en todos los niveles de la organización” (Pérez, 2007, p. 5).

Por lo mencionado anteriormente, es necesario que en toda organización independientemente de su actividad, realice un análisis exhaustivo de cómo se encuentra la situación de los empleados y clientes. En el caso de la Universidad Metropolitana Sede Machala, es de trascendental importancia que sus colaboradores del área administrativa posean un elevado nivel de satisfacción laboral, pues de ésta depende la percepción de la calidad del servicio que reciben los estudiantes de la universidad, la cual, influiría notablemente en la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio recibida y además influiría notablemente en mantener e incrementar la cantidad de alumnos de forma progresiva. En contraste, si los trabajadores del área administrativa de la universidad objeto de estudio, no se encuentran satisfechos laboralmente, podrían proyectar una imagen no adecuada, afectando la calidad del servicio; si un colaborador, presenta una actitud negativa, generalmente estará estresado, será conflictivo, desorganizado, con elevado índice de ausentismo y mostrará retraso en el tiempo de atención; mientras que, los estudiantes por su parte, podrían adquirir una percepción errónea de la entidad educativa, y en consecuencia se efectuaría la deserción educativa, afectando la situación económica-financiera del establecimiento.

Para la UMET Sede Machala, uno de sus pilares fundamentales es su planta laboral; pues, de ellos depende que la atención al usuario sea de calidad, lo cual, se traduce en la satisfacción de los estudiantes. Así mismo, la primera atención que reciben los interesados en estudiar una carrera de pregrado, es por parte del personal administrativo, éstos tienen la responsabilidad de brindar un servicio especializado, amable, eficiente y oportuno, fomentando en los usuarios una grata experiencia, y así los aspirantes elijan a la UMET Sede Machala para iniciar y culminar su carrera

universitaria. El perfil del personal del área administrativa, posee formación técnica y calidad humana; por su parte, la institución debe ofrecerles un buen ambiente laboral, motivándoles a ser personas proactivas que trabajen con entusiasmo y responsabilidad; de esta forma, se logre alcanzar los objetivos planteados tanto para la universidad como de los colaboradores.

### **Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral en el Área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala y la percepción de calidad de los servicios por los estudiantes?

### **Justificación**

El presente trabajo de investigación, se desarrollará para realizar una medición y análisis de la satisfacción laboral y su potencial influencia en la calidad del servicio que perciben los estudiantes de la Universidad Metropolitana Sede Machala. La satisfacción laboral es un indicador de gran importancia debido a su alto impacto en el perfeccionamiento y rendimiento de los miembros de la institución, lo cual se refleja en la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios. Por lo tanto, es necesario identificar los elementos que intervienen en los posibles conflictos organizacionales. Además, esta propuesta, presentará alternativas para mejorar el desempeño tanto individual como colectivo. En las empresas, siempre se ha enunciado la primacía del valor del talento humano; por lo cual, es imprescindible que la entidad proporcione un ambiente de motivación al personal, para que éste se sienta satisfecho con su labor. Caso contrario, si los empleados no se sienten satisfechos pueden rebelarse negativamente con acciones como: “algunos podrían renunciar. Otros quizá reaccionen utilizando el tiempo de trabajo para jugar en sus computadoras. Y otros

podrían optar por agredir verbalmente a sus compañeros” (Robbins & Coulter, 2014, p. 452). Por lo tanto, es imperante que los responsables de la organización ejecuten acciones conjuntas para impedir este tipo de actitudes en los colaboradores debido a que esto le generaría pérdidas a la institución y el no conseguir las metas organizacionales.

En lo referente a calidad del servicio, en donde el “mal servicio y la mala calidad se deben a la actitud o el contacto de la persona que atiende al cliente, pero la mayoría de las veces obedece a algo que está en toda la organización: procesos, sistemas y productos” (Gutiérrez, 2014, p. 51). Los miembros de la institución, deben comprender que el usuario no solamente adquiere un servicio, sino cuando cancela un valor monetario, lo está haciendo por toda la entidad. De allí, surge la importancia de que las organizaciones efectúen acciones para identificar y conocer las necesidades de los clientes, afanándose para satisfacerlos totalmente (Gutiérrez, 2014). Es necesario establecer lineamientos, para ofrecer un buen servicio: interés al hablar con el cliente, mostrar empatía, ser flexible, y capacidad en la resolución de problemas; con la finalidad, de satisfacer y fidelizar al usuario. El desarrollo de la presente investigación, permitirá mejorar los procesos de atención del personal del área administrativa para incrementar la satisfacción y percepción de los estudiantes respecto a la institución educativa.

Adicionalmente, servirá de contribución académica, debido a la aplicación y evaluación de las variables que intervienen tanto en la satisfacción laboral como de los alumnos. Así mismo, puede representar un tema sugestivo para posteriores investigaciones. Además, este estudio, está respaldado por una justificación social, la misma que está basada en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, en el objetivo 1

declara que todos los ciudadanos poseen igualdad de oportunidades para tener una vida digna; en la política 1.6 se enuncia que el Estado deberá garantizar la calidad y facilidades para el acceso a los servicios básicos para toda la población en cada etapa de vida y en la política 1.7: ofrecer facilidades para la obtención de un puesto de trabajo, en el cual, el empleado goce de los beneficios de la seguridad social (Plan Nacional de Desarrollo, 2017). Las políticas antes mencionadas, amparan efectuar proyectos sobre satisfacción laboral y de los usuarios.

Este trabajo académico, se ha justificado conforme a las condiciones internas determinadas por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, siguiendo el lineamiento de investigación sobre Calidad del Servicio.

### **Objetivo General**

Analizar la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana Sede Machala y su relación con la percepción de la calidad del servicio de los estudiantes, a través de un estudio de correlaciones para proponer un plan de mejoras.

### **Objetivos Específicos**

1. Analizar con estudios referenciales la satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo, presentando la situación actual del servicio administrativo de la UMET Sede Machala.
2. Determinar el nivel y relación existente entre satisfacción laboral y percepción de la calidad del servicio administrativo, mediante el análisis de los factores que la componen aplicando un estudio correlacional.

3. Diseñar una propuesta para que el nivel de satisfacción laboral de los empleados administrativos se incremente, favoreciendo la calidad del servicio.

### **Preguntas de investigación**

¿Qué estudios referenciales existen acerca de satisfacción y calidad de vida en el trabajo?

¿Qué factores influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo y en la calidad del servicio, existe relación entre estas variables?

¿Cuál sería la propuesta para mejorar la satisfacción laboral y el nivel de calidad del servicio?

### **Hipótesis**

La satisfacción laboral presenta correlación positiva y significativa con la calidad del servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Metropolitana Sede Machala.

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico**

En este capítulo, se considera y expone la teoría concerniente al tema de la presente investigación. Se muestra diferentes teorías acerca de la motivación; posteriormente, se efectúa un análisis de la satisfacción laboral y su interacción con la calidad del servicio. Adicionalmente, se presentan conceptualizaciones relacionadas con el tema de investigación, con la finalidad de otorgar un conocimiento más profundo que permita el mejor entendimiento al lector.

#### **¿Qué es una organización?**

Las organizaciones están conformadas por la participación proactiva de un equipo de personas, las cuales trabajan tanto individual como en conjunto para lograr la consecución de metas trazadas por la empresa (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014). Conforme transcurre el tiempo, las empresas deberán acoplarse a los cambios de los factores internos y externos; para definir su dirección empresarial, desarrollando su ventaja competitiva; por ello, todas las actividades ejecutadas constantemente se convierten en su cultura organizacional. Otra definición, incluye que puede ser un “trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización de caridad o institución, o una parte o combinación de estas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas” (Cortés, 2017, p. 49).

La empresa posee un principio trascendental y consiste en que “las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer elemento en el que se debe basar su gestión” (Gutiérrez, 2014, p. 51). Es relevante considerar las necesidades actuales y futuras de sus clientes, determinando a su vez, acciones

conjuntas para exceder sus expectativas, logrando una percepción favorable alcanzando su fidelización. Por esto, las empresas están conformadas en diversas áreas funcionales, las mismas que intercambian información para conocer la situación global de la empresa y tomar las decisiones más acertadas (Pyzdek & Keller, 2015).

### **Componentes de la Filosofía Institucional**

La filosofía institucional, comprende los siguientes aspectos: determinar el credo (conjunto de valores que guían la conducta), valores (principios de buena conducta) y compromiso (la responsabilidad de la empresa ante el medio); los cuales, serán informados y practicados por los colaboradores de forma permanente (Munch, 2014). En la filosofía de la empresa, se desarrolla la misión, visión y los valores sobre los cuales estará la dirección organizacional no sólo a conseguir prestigio y ganancias; sino también, demostrando su contribución a la sociedad en general.

Seguidamente, se describe cada uno de los componentes de la filosofía.

En una empresa, la misión es “su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente” (Munch, 2014, p.37). Se deben responder las siguientes interrogantes: ¿Quiénes somos y qué se propone?, ¿Cuál es el valor agregado?, ¿Por qué y para qué existe?, ¿Cuál es el propósito?, ¿Quién es el cliente?, ¿Qué productos o servicios se ofrecen? Además, la misión debe contener los siguientes requisitos: amplia (específica y bien definida), motivadora (inspiradora y realizable), permanente (ciclo de vida de la empresa) y congruente (equilibrado en lo que se desea y ejecuta).

La visión, es un enunciado conciso, fácil de entender y recordar, y finalmente debe inspirar a los colaboradores (Munch, 2014). Será una guía para alcanzar metas, mostrando a donde desea llegar la empresa en un tiempo determinado y la

contribución positiva a futuro para las personas y medio que interactúan con la organización. Para alcanzar ese sueño, es imperante que la empresa realice acciones específicas para su consecución efectiva. Los valores son principios que proporcionan la dirección de la conducta organizacional, y es ejercida diariamente por el personal de la empresa (Munch, 2014). Se destaca que los valores en las sociedades “se apoyan en la razón de ser de cada institución y son los de solidaridad, subsidiariedad, respeto y lealtad. A estos valores se les puede denominar valores relacionales” (López, 2002, p. 2). Es la base en la cual, se rigen los colaboradores; fomentando la creación de la cultura organizacional, evitando los fracasos al establecer estrategias efectivas y modelando un comportamiento proactivo de los miembros de la empresa.

### **El clima organizacional y las dimensiones según Likert (1932)**

El clima organizacional, es el entorno psicosocial que proyecta y rige a una empresa, normando la conducta de sus miembros (Chiavenato, 2014). Por tanto, es relevante para la empresa, ofrecer a sus clientes internos un buen clima laboral ya que ésta “ejerce una fuerte presión en el rendimiento, los resultados, la calidad del trabajo y las percepciones que los miembros tienen de la institución donde laboran” (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2014, p. 12). Si los empleados poseen un buen estado de ánimo, serán: amables, colaboradores, cálidos, y hasta demostrarán empatía hacia las necesidades, requerimientos y/o quejas de los usuarios, consigue que el ambiente sea positivo, y lograr la consecución de las metas individuales y empresariales a largo plazo.

En la organización, existe una realidad objetiva y subjetiva. La primera, consiste en características diferenciales como: finalidad, objetivos, estructura y funcionamiento; y la subjetiva, es sobre las percepciones referentes al liderazgo,

presencia, resolución de conflictos, motivaciones, entre otras que poseen los colaboradores de la institución. La interacción de las realidades compone el clima organizacional, y el estado óptimo sería la congruencia entre ambas; esta situación no se concreta porque los participantes no poseen la misma perspectiva ni necesidades. Además, la realidad y percepción, intervienen en aspectos de la institución como: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Al fomentar y mantener un buen clima laboral, ésta se constituye en una “inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el medio forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención” (Smith, 2013, p. 45). Al promover una disciplina severa, con innumerables imposiciones a los empleados, conseguirá resultados a corto plazo. Rensis Likert (1932), efectúa la medición, acorde a las ocho dimensiones:

- Métodos de mando: la forma en que el liderazgo influye en los colaboradores.
- Fuerzas motivacionales: motivación de acuerdo a sus necesidades y aspiraciones.
- Procesos de comunicación: la forma de realizar la comunicación.
- Procesos de influencia: interacción entre jefe y subordinado para establecer y lograr los objetivos organizacionales.
- Proceso de toma de decisiones: información oportuna e idónea para la toma de decisiones y definir funciones.
- Procesos de planificación: cómo se determinan los objetivos y directrices.

- Procesos de control: la forma en que se ejecuta y distribuye el control en la organización.
- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: es la planificación y lo que se desea obtener en la institución.

### **Remuneración, compensaciones e incentivos en la empresa**

La remuneración, son las gratificaciones calculadas en base a su esfuerzo dedicado desde su puesto de trabajo. Se conforma por dos elementos: directos (trabajo y por desempeño laboral) e indirectos (beneficios sociales) según Dessler (2015). El programa de remuneración, es una estrategia empresarial debido su impacto en el nivel de competitividad, pues influye en el comportamiento y desempeño de los colaboradores. De allí, la importancia de motivar a los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa, manteniendo la ventaja competitiva en el tiempo. Las compensaciones son “devengos o prestaciones no salariales que se destinan a compensar o suplir gastos del trabajador para realizar encargos ordenados por la empresa” (Porret, 2015, p. 349). Este tipo de retribución no salarial, se aplica en: desgaste de herramientas del trabajo, compra de uniformes, gastos de locomoción y alimentación (viáticos por un cargo laboral extra) y seguro social.

El departamento de Talento Humano, busca atraer y retener al personal, mediante la satisfacción de sus necesidades para incrementar su productividad al sentirse motivados en un buen ambiente laboral. Por su parte, los incentivos son “retribuciones monetarias pagadas a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado” (Dessler, 2015, p. 334). El incentivo, “se inclina más hacia la idea de estimulación para la elevación de rendimiento, mejora de la calidad,

consecución de objetivos, etc” (Porret, 2015, p.337). También, pueden ser no monetarios, empleándose la retroalimentación y reconocimiento de los colaboradores; alineándose a las metas estratégicas organizacionales. Su implementación, se basa en una concepción técnica y jurídica, acorde a las normativas de cada país, tipo de organización. Existe plan de incentivos individuales (nivel de desempeño) y de grupo (nivel de rentabilidad del área o empresa).

### **Calidad de vida laboral**

La calidad de vida profesional está determinada por la interacción de factores personales, familiares y/o laborales. Es imperante conocer e identificar correctamente los diversos factores tanto personales como de la empresa que influyen en los trabajadores, determinando los positivos y negativos (Grimaldo & Reyes, 2014).

Existen siete dimensiones sobre las cuales se puede conocer el nivel de calidad de vida profesional: “soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre” (Argüelles, Quijano, Fajardo, Magaña, & Sahuí, 2014, p. 63).

El bienestar de un empleado, se mide por el equilibrio de los recursos disponibles para enfrentar los desafíos diarios del puesto de trabajo, en donde se pretende que la productividad y rendimiento incrementen. Además, constituye un elemento para la toma de decisiones en los momentos de incertidumbre del entorno que pueden afectar a la empresa; así los empleados se sientan capacitados técnica y emocionalmente para trabajar al mejorar los niveles de productividad y rentabilidad de la organización (García & Forero, 2015). En un entorno de participación, influenciarían de forma positiva (física, psicológica y emocionalmente) a sus

colaboradores; más aún, si les conceden oportunidad de perfeccionamiento personal y profesional, las entidades tendrán prestigio a nivel social y la posible obtención de mayores ingresos. Por ello, la calidad de vida, es un elemento motivacional que influye en el nivel de productividad (Camacho & Higueta, 2012).

### **Satisfacción y motivación laboral**

La satisfacción laboral es la conducta positiva que presenta el ser humano en el lugar de trabajo (Robbins & Coulter, 2014). Además, es un indicador utilizado en proyectos de investigación para evaluar la correlación existente entre el hombre y el trabajo; es así que, desde la década de los 30 considerándose como un indicador para medir tanto el nivel de bienestar laboral y la relación con su desempeño (Román, 2013). Los factores intrínsecos son aquellas necesidades, deseos, y estimulaciones que residen en el ser humano; mientras que, los extrínsecos, son los elementos propios que existen en el entorno laboral, en el cual se desenvuelve el empleado (Arias & Arias, 2014).

Esta actitud, se compone de tres elementos: cognitivo, afectivo y conativo. El primer componente son las dogmas y costumbres del ser humano respecto de su trabajo; el afectivo, conformado por las emociones y sus sentimientos; y el conativo es la voluntad de comportarse adecuadamente ante las distintas circunstancias que se presentan en el ámbito laboral (Roth & Pinto, 2015). Desde la perspectiva médico-psicológica, el empleado satisfecho con su trabajo puesto gozará de bienestar, permitiéndole mantenerse positivo al enfrentar los problemas.

Ha sido tema de controversia a nivel empresarial y personal; originándose estudios de tipo social suponiendo que la satisfacción del trabajo afecta la satisfacción del empleado en su vida personal, y esto a su vez genera impedimentos en las

empresas (Lewis & Cooper, 1995). Un empleado con alto nivel de satisfacción, realizará sus esfuerzos por mantener e incrementar sus metas tanto personales como organizacionales; para beneficiar a la empresa con mayor productividad, y minimizar la rotación del personal (Sanín & Salanova, 2014). El empleado motivado trabajará efectivamente y con una actitud positiva. A continuación, la figura 1:



**Figura 1** Elementos fundamentales de Satisfacción Laboral

**Adaptado de:** “Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas”, de Esteves, T., 2015, pp. 30, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y “Elementos determinantes de la satisfacción laboral en un hospital universitario de tercer nivel de atención”, de Lozano, S. & Segovia, A., 2017, pp.112, México: Revista VinculaTégica .

En la empresa deben existir buenas relaciones tanto personales como laborales; sin embargo, hay elementos que influyen como: cultura, clima organizacional y motivación, los cuales deben ser positivos para fomentar una actitud positiva en los trabajadores (Munch, 2014). En los años 60 se crea la teoría de Herzberg o teoría de los dos factores: satisfacción (factores motivadores que son intrínsecos) e insatisfacción laboral (factores de higiene que son extrínsecos). Además, si un empleado no se siente motivado y realizado, éste no mostrará empatía con los demás,

aunque posea un buen ambiente laboral. Por ello, los líderes deben desarrollar estrategias para ofrecer un clima organizacional positivo, en el cual, el empleado se sienta motivado para efectuar un trabajo óptimo (Smith, 2013, p. 51). Seguidamente, en la figura 2 se muestra los elementos de los factores de según Herzberg:



**Figura 2** Teoría de los dos factores de Herzberg

**Adaptado de:** “Administración”, de Robbins, S. & Coulter, M., 2014, pp. 509, México: Pearson Always Learning.

La motivación es un impulso positivo en donde el hombre mantiene un comportamiento proactivo ante cualquier circunstancia encontrando siempre una solución, siendo siempre asertivo y con buen estado de ánimo (Porret, 2015). Esta motivación en el área laboral, consistiría en que el empleado al estar motivado, ejecute sus tareas de la mejor forma posible; es decir, siendo proactivo y por ende al conseguir las metas propuestas alcanzaría un grado de satisfacción.

Sin embargo, si no logra cumplir un objetivo, podría frustrarse, acarreando un sinnúmero de actitudes negativas contrarias a la motivación. No obstante, esto depende de la madurez emocional de cada individuo pues jamás reaccionan igual ante un estímulo. Es responsabilidad de la Dirección de la empresa, promover un ambiente

motivacional para que los empleados efectúen su labor de acuerdo a las normativas exigidas por la empresa de forma efectiva y con una predisposición proactiva debido a su alto grado de compromiso y probidad (Munch, 2014). Este indicador, ha sido fuente de innumerables estudios con la propuesta de diversas teorías, las cuales presentan puntos de vista de qué es lo que motiva al ser humano tanto en su vida personal como laboral.

En primera instancia se presentó la pirámide de Maslow en 1943 con la propuesta de que el hombre posee necesidades básicas y de crecimiento; las básicas corresponden a necesidades fisiológica, de seguridad, de pertenencia, y reconocimiento; mientras que, las de crecimiento son de autorrealización (Maslow, 1991). Estas se satisfacen en el orden antes enunciado. Así mismo, es necesario mencionar acerca de la Teoría de Mayo (1977), la cual encontró en sus experimentos que “los aspectos humanos desempeñan un papel muy importante en la motivación, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo” (Smith, 2013, p.51).

Por otra parte, la Teoría de Herzberg (1959), mencionada precedentemente, determinó factores de motivación y de higiene con la cual se pueda determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción de los colaboradores. Además, la Teoría de McClelland (1973), determina tres categorías de necesidades: poder, afiliación y realización al logro, aquí el ser humano estará influenciado y se comportará acorde a la de mayor motivación para él; no obstante, dichas necesidades pueden o no interrelacionarse de forma mutua (Smith, 2013).

Desde otra óptica, la Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor (1974), enuncia que el hombre es perezoso por su naturaleza (X) y debe ser monitoreado de forma constante para que cumpla una tarea; y la teoría Y, en cambio, es fomentar por parte de la

Dirección un buen clima laboral para que el trabajador realice sus tareas en un ambiente de seguridad y confianza; es decir, los colaboradores se sientan motivados y den su mejor esfuerzo.

Mientras, la Teoría de Lewin (1988), considera que la motivación depende de la perspectiva individual de cada persona, el comportamiento será acorde a cómo se realice la interacción con las variables sean positivas o negativas, e indica que existen distintas fuerzas que en ciertas ocasiones motivan y en otros casos inhiben al hombre.

Por su parte, la Teoría de Vroom (1964), propone que “la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan” (Smith, 2013, p. 52). La teoría de Schein del Hombre Complejo (1988), se basa en cuatro conclusiones: el hombre debe satisfacer sus necesidades sean básicas o de realización; cuando las necesidades fueron satisfechas, éstas podrían nuevamente suscitarse; dichas necesidades, no siempre son iguales en la misma persona y pueden variar en tiempo y circunstancia; y los directivos deben ser más flexibles en el trato con su personal.

Además, cuando una persona logra satisfacer sus necesidades individuales, se eleva su moral fomentando un buen clima laboral, y las personas son atentas, dispuestas a colaborar, serán empáticas y alegres; y la moral baja, casi siempre provoca un clima nocivo y desfavorable (Chiavenato, 2014).

Se debe mantener un clima laboral positivo; siendo tarea del líder, identificar el tipo de colaboradores para determinar las acciones de motivación adecuado, obteniendo su satisfacción y el máximo rendimiento de productividad. En la organización, existen los siguientes grupos: fuerza laboral diversa, profesionales, y

empleados contingentes debiendo ser motivadas de forma diferenciada pues la “fuerza laboral diversa busca flexibilidad. Los profesionales desean desafíos y apoyo en el trabajo, y se sienten motivados por el propio trabajo. Los empleados contingentes desean la oportunidad de convertirse en empleados permanentes o recibir capacitación para el trabajo” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, p. 292).

### **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**

Este modelo de escala, fue elaborado por la autora Sonia Palma en el año 2005, y admite efectuar un diagnóstico total sobre la actitud que posee un empleado respecto al trabajo que realiza, para determinar su nivel de agrado o desagrado. El formulario de encuesta, está respaldado por la teoría motivacional y demás teorías similares; con esta escala, se determina el nivel de satisfacción general y los niveles de satisfacción en cuatro factores:

- **Significación de la tarea:** es la disposición del empleado para trabajar y a las facultades involucradas con el puesto, como la realización, el esfuerzo, la equidad, entre otros.
- **Reconocimiento personal y/o social:** reconocimiento propio, de los compañeros y/o superiores del trabajo respecto a los logros obtenidos laboralmente o al impacto que pudiese generar de forma indirecta sus actividades.
- **Condiciones del trabajo:** examina el trabajo de acuerdo a la disponibilidad de elementos y/o marco legal que normalice la actividad profesional en la institución.

- Beneficios económicos: analiza la predisposición del empleado por los incentivos monetarios o no monetarios propuestos por la empresa.

Esta plantilla, se aplica mediante una escala de Likert (1932), con una puntuación de: uno (total desacuerdo), hasta cinco (total acuerdo) puntos; en la cual, se listan 27 agregados, los mismos que son positivos y negativos (Palma, 2005). El puntaje total varía de entre 27 hasta 135 puntos.

Factor	Clasificación (Teoría Motivacional)	Ítems	Ítems positivos o negativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la tarea</li> <li>• Condiciones de Trabajo</li> <li>• Reconocimiento personal y/o social</li> <li>• Beneficios económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor Motivacional</li> <li>• Factor Higiénico</li> <li>• Factor Motivacional</li> <li>• Factor Higiénico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.</li> <li>• 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.</li> <li>• 6, 11, 13, 19, 24.</li> <li>• 2, 5, 9, 10, 16.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positivos: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.</li> <li>• Negativos: 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.</li> </ul>

**Figura 3** Ítems agrupados por factor de la Escala SL-SPC

**Adaptado de:** “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual”, de Palma, S., 2005, pp.23. Perú: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl.

En la figura 3, se visualizan los factores de la satisfacción laboral catalogados acorde a la teoría motivacional y además los ítems fueron clasificados en positivos y negativos. El instrumento, fue validado al ser empleado en un estudio sobre satisfacción laboral aplicado a 1058 trabajadores en relación de dependencia en Lima, obteniéndose información confiable.

La autora, aplicó el método de consistencia interna y los resultados fueron: Coeficiente Alfa de Cronbach: 0.84 y Coeficiente de Guttman: 0.81. Demostrándose la confiabilidad de la escala. Asimismo, efectuó una evaluación de la viabilidad del análisis factorial a través de la medida de adecuación de Káiser Meyer, test de

esfericidad y el nivel de significación obteniendo los siguientes resultados: Medida de adecuación de Káiser Meyer: 0.852, Test de esfericidad: 10161.49 y Nivel de significación: 0, mostrando la viabilidad del instrumento y se aplicó un análisis factorial para explicar las correlaciones en de los ítems y las dimensiones a través del Método de Varimax, y así interpretar los factores en la matriz de pesos factoriales.

Nivel de Satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones del trabajo	Reconocimiento Personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Promedio</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Muy insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 37 o más</li> <li>• 33 – 36</li> <li>• 28 – 32</li> <li>• 24 – 27</li> <li>• 23 o menos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 41 o más</li> <li>• 35 – 40</li> <li>• 27 – 34</li> <li>• 20 – 26</li> <li>• 19 o menos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 o más</li> <li>• 20 – 23</li> <li>• 18 – 19</li> <li>• 12 – 17</li> <li>• 11 o menos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 o más</li> <li>• 16 – 19</li> <li>• 11 – 15</li> <li>• 8 – 10</li> <li>• 7 o menos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 117 o más</li> <li>• 103 – 116</li> <li>• 89 – 102</li> <li>• 75 – 88</li> <li>• 74 o menos</li> </ul>

**Figura 4** Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC

**Tomado de:** “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual”, de Palma, S., 2005, pp.24. Perú: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl.

De acuerdo a la figura 4, se verifican las puntuaciones correspondientes de cada uno de los factores de la Escala SL – SPC (Palma, 2005) y también del valor total para medir el nivel de satisfacción laboral de los empleados en cada una de las categorías, para determinar qué aspectos son de mayor relevancia y consideración para los trabajadores.

### **La atención al cliente**

Las empresas fueron creadas con el propósito de entender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus clientes; adicionalmente, realizarán esfuerzos para lograr exceder las expectativas de los mismos (Cortés, 2017). El cliente o usuario, puede ser una persona natural o jurídica, el cual por un importe económico

que entrega de forma voluntaria adquiere un bien o servicio para satisfacer una necesidad.

Debido a la existencia de demandantes de productos y servicios, las empresas buscan satisfacer sus necesidades creando una ventaja competitiva; no obstante, se debe considerar que un cliente no desea asumir riesgos al momento de elegir a una empresa de servicios; por lo tanto, siempre elegirá la de menor inseguridad (Lovelock & Wirtz, 2015). Es apreciable que las entidades trabajen arduamente para reducir la percepción de riesgo, y lograr minimizar la incertidumbre, siendo más probable realizar una venta y si al cliente le satisface el servicio, regresará nuevamente.

Una entidad con una elevada cultura de servicio valorará y cuidará de sus clientes en todo momento desde su primer contacto, durante el proceso y continuará con el seguimiento de post venta, asegurándose de haber cubierto sus expectativas y dirigir sus estrategias para mejorar continuamente el servicio (Robbins & Coulter, 2014). Los gerentes de recursos humanos, son responsables de seleccionar, capacitar y contratar al personal idóneo para la atención al cliente, los mismos que son personas con un perfil de conocimientos tanto técnico como de buenas relaciones interpersonales, y presentan predisposición de actitud de servicio (Lovelock & Wirtz, 2015).

Aunque existen los avances tecnológicos para optimizar los procesos empresariales, es necesario que las instituciones mantengan una relación directa entre empleados y usuarios. Es imprescindible contar con la información clave de los clientes y la fuente para obtenerla es a través de los colaboradores encargados de la atención directa de los usuarios (Pyzdek & Keller, 2015).

El personal, debe estar calificado técnica y emocionalmente para atender a los usuarios, ya que de ellos depende la satisfacción del usuario, quien los visualiza como la organización y no como individuos que ofrecen un servicio a nombre de la entidad.

### **La calidad del servicio como prioridad en la empresa**

El servicio, es una actividad solicitada por el cliente y debe cumplir con ciertos requerimientos de calidad, para lograr satisfacer la necesidad del usuario por parte de la empresa (Cortés, 2017). La actividad de ofertar un intangible, puede resultar de un producto u ofrecer un producto intangible; también, se refiere a la oferta de servicios intelectuales. El consumo de un servicio posee tres etapas: previa a la compra, momento del servicio, y posterior al servicio.

El reto para las empresas, es superar la expectativa del cliente, para que éste se visualice una perspectiva positiva y regrese nuevamente (fidelizándolo); los clientes al utilizar un servicio buscan que “a cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, esperan obtener valor al acceder a bienes, fuerza de trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas; sin embargo, no adquieren la propiedad de cualesquiera de los elementos físicos involucrados” (Lovelock & Wirtz, 2015, p.15).

Para la generación de valor, es importante la participación proactiva del personal de la empresa, destacándose su pericia al ofrecer el servicio y siendo empático con los clientes para otorgarles un servicio de calidad de principio a fin. La calidad del servicio, es brindar una solución rápida, efectiva, correcta, amable y oportuna a las necesidades y requerimientos del usuario, tratando de exceder sus intereses demostrando empatía al cliente en todo momento (Vargas & Aldana, 2013).

La calidad se evalúa por la satisfacción lograda de las necesidades, deseos y expectativas del cliente, respecto a un producto y/o servicio. Así mismo, varios

investigadores han concluido que la calidad percibida de un servicio es la valoración del usuario entre lo que esperaba recibir y lo que obtuvo finalmente por parte de la empresa (Lovelock & Wirtz, 2015).

La calidad no se mantiene paralizada y no es conformista; se debe trabajar en la mejora continua hasta obtener una ventaja competitiva que le diferencie de sus rivales. Caso contrario, debido a la inexistencia de calidad en el servicio, se generaría malestar en los clientes y hasta se los perdería, porque éstos buscarían a la competencia que sí cumpla sus expectativas (Lovelock & Wirtz, 2015).

Al escuchar al cliente, se establece las reales carencias e intereses de los mismos; con la retroalimentación, se conocerían las oportunidades de mejora, la información es cualitativa, siendo registrada, clasificada y analizada para obtener resultados y decidir acertadamente; aunque parece inverosímil, estudios demuestran que las “quejas con una excelente oportunidad para ganarse la lealtad de los clientes. Es más probable que los compradores que están satisfechos con la forma en que se atienden sus quejas se vuelvan clientes de la empresa en el futuro” (Pyzdek & Keller, 2015, p. 82).

Es conveniente la prevención de quejas a menudo, pues son un evento indeseable que repercute negativamente en la imagen organizacional al presentarse de forma reiterada. Las organizaciones, deben realizar un análisis cuantitativo de la calidad; pues, los costos no medidos significan mayor desembolso y menor satisfacción del cliente; y sin control, se desencadenaría una crisis, amenazando su competitividad en el mercado (Pyzdek & Keller, 2015).

### **Modelos de evaluación para medir la calidad del servicio**

En trabajos iniciales expertos como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), presentaron un modelo denominado *Service Quality (Servqual)*, éste realiza una medición de la calidad del servicio a través de las dimensiones: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles” (Pinedo, 2017, p. 29) considerando las expectativas y percepción del cliente respecto a un servicio; observándose la brecha existente entre ambas para la toma de decisiones a nivel de empresa y ejecutar acciones correctivas.

Es empleado en los siguientes casos: el cuestionario puede ser aplicado a largo plazo, para efectuar una comparación entre una empresa y la competencia, permite ser implementado en distintos segmentos de clientes para determinar sus distintas percepciones en relación a la calidad y finalmente, ejecutar una evaluación sobre la calidad a los clientes internos de una empresa, logrando determinar sus percepciones.

En años posteriores aparecen los autores (Cronin & Taylor, 1994) desarrollando un sistema llamado *Servperf*, éste “debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (*SERVICE PERFORMANCE*) para la medida y evaluación de la calidad del servicio” (Ibarra & Casas, 2015, p. 230). A diferencia del *Servqual*, “presenta datos más reales en la percepción del servicio prestado; además los autores concluyeron que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio y que ésta influye en la intención de compra del cliente” (Ibarra & Casas, 2015, p. 236).

Con el transcurso del tiempo, se desarrolló un modelo de escala mejorado del *Servqual* (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009), el mismo que presenta adaptaciones con el propósito de establecer términos más semejantes como entendibles; los cuales, están conformados por las siguientes cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** comprende las promesas de las entidades sobre un producto o servicio a los clientes/usuarios y además, garantizarse el servicio a través del cumplimiento de los siguientes aspectos: los precios, tiempos de entrega, solución de problemas.
- **Responsabilidad en el servicio o capacidad de respuesta:** corresponde a la predisposición del personal para atender las necesidades, requerimientos, dudas y problemas que tienen los clientes.
- **Seguridad por el servicio:** es el conocimiento correcto de las actividades y responsabilidades de los empleados y cómo estos otorgan la información de forma oportuna y cortés a los clientes.
- **Empatía:** expresa que el personal entienda las necesidades de los clientes, brindándoles una atención personalizada y cuidadosa con el propósito de cumplir sus expectativas.
- **Elementos tangibles:** comprende la apariencia física de las instalaciones, de los empleados, de los muebles y equipos, el material publicitario o informativo entregado a los usuarios; es decir, la imagen institucional.

Cada dimensión posee ítems desde 22 o más ya que pueden adaptarse acorde a las necesidades de la investigación. De esta forma, el modelo mejorado del *Servqual*, pretende otorgar una interpretación más efectiva del instrumento original de Parasuraman (1988).

Además, se aplica la escala de *Likert* (1932), con una puntuación de: uno (total desacuerdo) hasta siete (total acuerdo) puntos. Asimismo, seguidamente, se

presentan las tres dimensiones para medir la satisfacción del servicio con su respectivo detalle:

- **Confiabilidad:** es la capacidad para desempeñar el servicio de forma oportuna, creíble, con disposición a la solución de problemas o necesidades y ofrecer un precio justo acorde al servicio brindado.
- **Validez:** las características idóneas que debe poseer un servicio eficaz, demostrándose el compromiso de la empresa por lograr un efecto positivo en los clientes al comprender sus necesidades, expectativas y requerimientos adecuadamente.
- **Lealtad:** es el compromiso adquirido por los empleados de ofrecer y garantizar un servicio con el propósito de exceder las expectativas del cliente y que éste obtenga una percepción positiva de la empresa al sentirse identificado y parte de ella (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009).

El instrumento del modelo Servqual se aplicó en una prueba piloto efectuada en el Centro Técnico Productiva ubicada en Perú para determinar la calidad del servicio y satisfacción del estudiante en esta institución, en la cual, se consiguió el grado de confiabilidad del Alfa de Cronbach en el que las 21 proposiciones referentes a la calidad de servicio indican una aceptabilidad de 0.770; en tanto, para las ocho proposiciones restantes de la satisfacción del cliente, la confiabilidad es discutible con un valor de 0.687 (Pinedo, 2017). Este instrumento, fue validado por tres expertos en estadística, los mismos que indicaron un nivel alto de validez en los respectivos documentos. A continuación, se presenta la tabla 1, con el puntaje y

niveles para la calidad del servicio y satisfacción del estudiante de la UMET Sede

Machala:

**Tabla 1**

*Puntaje y niveles para calidad del servicio y satisfacción del estudiante*

Calidad del servicio		Satisfacción del estudiante	
Puntaje	Niveles	Puntaje	Niveles
(120-147)	Alta	(45-56)	Alta
(80-119)	Media	(32-44)	Media
(21-79)	Baja	(08-31)	Baja

**Adaptado de:** “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva Daniel Villar de Caraz”, de Pinedo, E., 2017, pp. 118, Perú: Universidad César Vallejo.

### **Satisfacción del empleado y de la calidad del servicio**

La satisfacción laboral y calidad del servicio en las empresas de servicios, constituye “la retención y la pérdida de clientes dependen mucho del trato que éstos reciben por parte de los empleados de primera línea. Los empleados satisfechos son más proclives a mostrarse amigables, optimistas y sensibles, rasgos muy apreciados por los clientes” (Robbins & Coulter, 2014, p.451). La mentalidad se desarrolla acorde a tendencias y necesidades: “los obreros y empleados no trabajan sólo para cubrir sus necesidades fisiológicas y de sus familiares, también desean tener un reconocimiento de su aportación al trabajo, quieren una formación, desean seguridad, sentirse realizados y considerados” (Porret, 2015, p. 33).

Los empleados satisfechos laboralmente, no renunciarán; fomentando una relación positiva, y ofrecen un servicio más especializado debido a la experiencia. El trabajador de servicio representa a la empresa y se espera sea atento, ágil y realice sus tareas óptimamente (Lovelock & Wirtz, 2015). Será capaz de resolver los problemas, necesidades, requerimientos del usuario de forma oportuna, con empatía y demostrará

un comportamiento cívico organizacional. El cliente, es la razón de ser de la empresa y el actor principal en los procesos para obtener información de las debilidades de la gestión de calidad (Chiavenato, 2014). Las empresas deben trabajar en las preferencias de los usuarios, ofrecer un servicio óptimo, para la satisfacción del cliente, fidelizándolo y conseguir nuevos clientes. (Lovelock & Wirtz, 2015).

Además “la calidad y el desarrollo sostenido de la base de los clientes y la potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro, es la clave para el éxito de la empresa” (Interconsulting Bureau S.L., 2015, p. 249).

## **Marco Conceptual**

### **Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral, se la define como un elemento psicológico-social que incluye dos tipos de factores: subjetivos y objetivos relacionados por un lado, con la experiencia laboral y por otro, con el trabajo y su ambiente. (Pérez & Zurita, 2014). Asimismo, la calidad de vida en el trabajo, constituye el nivel en que los colaboradores logran satisfacer sus necesidades personales con la labor y actividades que ejecutan dentro de la institución (Chiavenato, 2017).

### **Clima organizacional**

Es el “conjunto de condiciones bajo las cuales una persona realiza su trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medio ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y atmósferas contaminadas)” (Cortés, 2017, p. 269). Además, el clima organizacional, es calificado como el estímulo positivo constante que posee el personal para lograr adaptarse a su entorno, y no se vea afectado su nivel de autoestima, permitiéndole sentirse satisfecho personal y laboralmente (Interconsulting Bureau S.L., 2015).

### **Satisfacción laboral**

Es la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo posee un alto nivel de satisfacción laboral, tendrá una actitud positiva hacia su trabajo, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa (Robbins & Coulter, 2014). Es considerada como el conjunto de emociones e ideologías que poseen y/o adquieren las personas respecto al cargo que desempeñan dentro de una entidad (Jones & George, 2014).

### **Productividad del empleado**

Se expresa como la medición del nivel de desempeño en las actividades laborales que son su responsabilidad ya sea de forma individual como en los equipos de trabajo y que dicha labor sea ejecutada en términos de eficiencia y eficacia (Robbins & Coulter, 2014). También, es la “distribución del valor agregado entre el número de empleados. Dicha productividad depende de factores como la motivación, el sitio de trabajo y la capacitación, entre otros” (Suárez, 2018, p. 10).

### **Personalidad proactiva**

Es el carácter especial y positivo del ser humano que logra detectar circunstancias oportunas, demostrando iniciativa, efectuando gestiones y persistiendo hasta alcanzar la consecución de mejoras para promover un cambio trascendental en el lugar de trabajo (Robbins & Coulter, 2014). Es la voluntad de los miembros de la empresa de ser responsables de ciertas situaciones laborales, demostrando su iniciativa y buena actitud, logrando obtener resultados favorables (Carbajal, 2017).

### **Comportamiento cívico organizacional**

Se define como el comportamiento prudente del individuo que aunque no se considera expresamente dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo, permite

promover la marcha eficaz de la empresa (Robbins & Coulter, 2014). Además, es un comportamiento considerado como no obligatorio de los miembros de una empresa, los cuales aportan y son imprescindibles para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia, permitiendo lograr la creación y mantenimiento de una ventaja competitiva (Jones & George, 2014).

### **Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente constituye un parámetro para medir el nivel de eficiencia laboral que se caracteriza por determinar la percepción que el usuario recrea en su mente por el nivel de cumplimiento total y/o superación de sus expectativas respecto del servicio recibido por parte del personal de una organización (Cortés, 2017). Por lo tanto, la satisfacción del usuario, significa otorgarle un producto y/o servicio que verdaderamente se encuentra requiriendo (Prieto, 2017).

Se resume, el marco conceptual correspondiente al presente proyecto de investigación, posee un amplio enfoque e información que ha permitido el análisis del mismo, y será descrito en el capítulo II. Las definiciones acerca de calidad de vida laboral, clima organizacional han presentado un sinnúmero de cambios tanto a nivel teórico como práctico debido a las nuevas tendencias y necesidades del medio actual, de las empresas y de los clientes. Por lo tanto, el marco referencial expondrá investigaciones que demuestran la relación existente entre satisfacción laboral y la calidad de vida laboral.

## **Capítulo II**

### **Marco Referencial**

Este capítulo, muestra una síntesis de las investigaciones más relevantes efectuadas por diversos autores, los cuales, han realizado estudios acerca de la satisfacción laboral, y calidad de vida en el trabajo. Además, se expone la información de la Universidad Metropolitana de la Sede Machala, en lo concerniente al servicio que ofrece tanto a nivel académico como administrativo, con la finalidad de que el lector pueda comprender el caso del presente estudio.

#### **Satisfacción Laboral**

En una investigación aplicada a una muestra de 386 trabajadores de empresas de servicios en Argentina, se concluyó que las relaciones entre el desarrollo psicológico positivo y la inteligencia emocional funcionan como un medio para describir el nivel de satisfacción (Salessi & Omar, 2017). Por otra parte, es necesario mencionar la existencia de un estudio efectuado en la ciudad de Lima a los trabajadores de la Dirección de la Red de Salud, en el año 2016, en el cual, se demostró la existencia de una correlación positiva entre las variables: satisfacción laboral y las escalas de remuneración, a un nivel de significancia del 5% (Yachas, 2017).

En otro sondeo realizado a un grupo de 314 trabajadores del sur de Portugal, se encontró que cuando los empleados desconocen la jerarquía de sus autoridades y colegas; así como la independencia en la ejecución de actividades y responsabilidades laborales, tienden a dudar al momento de tomar decisiones puesto que, se sienten desmotivados e insatisfechos con su desempeño profesional (Orgambídez, Moura, & Almeida, 2017). En una universidad de la comuna de Chillán en Chile, a un grupo de

166 trabajadores entre docentes y administrativos, se aplicó un test con el propósito de determinar la satisfacción laboral y el clima organizacional considerando variables socio demográficas, descubriéndose que la satisfacción laboral, es acorde a la edad por lo cual, para los jóvenes, el nivel de satisfacción viene dado por la premiación y consideración de las actividades bien ejecutadas; mientras que, para los funcionarios de mayor experiencia enfatizan su satisfacción en un buen clima laboral. En cambio, los empleados de 35 a 49 años de edad mantienen una percepción positiva acerca del ambiente organizacional (Montoya, y otros, 2017).

En una universidad pública en España, 318 empleados administrativos fueron encuestados para conocer si clima y satisfacción laboral poseen una relación. Posteriormente al analizar la información recopilada y emplear modelos estadísticos encontraron que el clima y satisfacción laboral están significativa y efectivamente relacionados, esto es confirmado a su vez por la actual situación que se está suscitando en las entidades públicas debido a la crisis, lo cual ha generado despidos, aumento de trabajo, estrés laboral, y por ende la desmotivación del personal. Como consecuencia los empleados se encuentran agotados y se enferman constantemente, siendo esto un problema tanto para la entidad como para las personas que laboran allí en un clima laboral desfavorable (Vicente, Mañas, Díaz, López, & Llopis, 2015).

De acuerdo con Mottaz (1987), según varios reportes sobre indagaciones respecto a la satisfacción laboral, deduce la relación existente entre la edad y sexo de los empleados; por ejemplo la mayoría de los 1385 trabajadores de distintas profesiones y edades indicaron que las recompensas laborales y los valores de las personas van cambiando dependiendo de sus años de vida; mientras que Neil y Snizek (1988) realizaron una investigación respecto al sexo y satisfacción laboral, en

donde las mujeres consideran que poseen menos oportunidades para ejercer cargos directivos o ser promovidas, impidiéndoles sentirse plenas en su lugar de trabajo (Román, 2013).

Un estudio realizado por Milman en 1985, a 300 trabajadores de una fábrica de tornos, se les administró una encuesta confidencial con diez elementos sobre satisfacción laboral entre los cuales estaban: estímulos físicos del trabajo, gestión de procesos, condiciones laborales, salud y seguridad laboral, autonomía sobre su cargo, entre otros. Se concluyó que la satisfacción laboral está relacionada directamente por motivos netamente laborales y que de ellos depende el comportamiento positivo o negativo del empleado (Román, 2013). Las diversas investigaciones ejecutadas acerca de este indicador, fueron para “descubrir la actitud del empleado hacia múltiples aspectos de su entorno laboral a fin de identificar aquellos elementos que se pueden convertir en motivantes a través de la optimización o mejora de los mismos” (Reimel, 1998, p.43).

### **Calidad de vida laboral**

Se han efectuado innumerables estudios acerca de la calidad de vida laboral con el objetivo de lograr la identificación de los elementos objetivos y subjetivos presentes en el medio ambiente, incluyéndose aspectos de los ámbitos familiar y comunitario; de esta manera, observar el comportamiento ya sea de satisfacción o insatisfacción de la población, describiendo su situación integral. Es necesario explicar sobre los indicadores objetivos y subjetivos “los primeros corresponden a los elementos físicos-materiales y sociales de los diferentes niveles de los contextos y los segundos están constituidos por las percepciones y evaluaciones hechas por las personas de estos elementos” (Reimel, 1998, p.43).

En Colombia, una encuesta realizada a los hogares para conocer la realidad de las personas que se encuentran laborando, emplearon un Índice Multidimensional de Calidad del Empleo; logrando determinar dos variables importantes como son: la instrucción educativa (mayor nivel académico, mejores opciones laborales) y por la edad (ciclo de vida laboral que es considerada hasta los 30 años, posteriormente este ciclo disminuye); demostrando la relación existente entre estos factores y la calidad de vida laboral. Adicionalmente, el trabajo expone que es importante que las personas empiecen a trabajar a temprana edad para que posteriormente puedan acceder a una pensión jubilar adecuada; sin embargo, son pocas las personas que inician su vida laboral de forma oportuna (Gómez, Galvis, & Royuela, 2015).

Por su parte, en varios estudios, los investigadores de este indicador, han propuesto que los parámetros tanto psicológicos como sociales fundamentales están relacionados con la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout (Pérez & Zurita, 2014). La satisfacción laboral, es la actitud de una persona frente al medio en el cual se desenvuelve el trabajo y cómo este se siente en el rol que desempeña; mientras que, el Síndrome de Burnout, mejor conocido como síndrome del quemado, consiste en el comportamiento que asume el empleado frente a altos niveles de estrés laboral de forma constante; demostrando como resultado: cansancio, rechazar el contacto interpersonal y su rendimiento profesional disminuye considerablemente. Finalmente, se enuncia que la calidad de vida laboral, es aquel elemento primordial que establece la estabilidad laboral; por lo tanto, se encuentra determinada por la satisfacción o insatisfacción percibida por los empleados (Roth & Pinto, 2015).

## **Institución de Educación Superior: Universidad Metropolitana del Ecuador, Sede Machala.**

El bienestar del estudiante “es el centro de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. Objetivo que debe cumplirse mediante su satisfacción y su persistencia en las universidades” (Vega, 2014, p. 2). Las instituciones educativas deben ofrecer un servicio integral, presentando carreras pertinentes acorde a las necesidades y requerimientos de la sociedad actual. Los estudiantes deben ser preparados no sólo a nivel académico sino en base a lineamientos de ética y moral, los mismos que deben ser practicados y reflejados en todo el personal que labora en una universidad como ejemplo para los estudiantes.

La Universidad Metropolitana del Ecuador, es una “Institución de Educación Superior que se constituyó mediante Ley de Creación 2000 – 14 emitida por el H. Congreso Nacional de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 68, 2 de mayo del 2000” (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018). Localiza su Matriz en Guayaquil y dos Sedes en Machala y Quito.

La UMET Sede Machala, actualmente posee una planta administrativa de 27 personas y 51 docentes. Esta comunidad académica posee “personería jurídica propia, autonomía académica, administrativa, financiera, y orgánica; sin fines de lucro; esencialmente pluralista y abierta a todas las corrientes y formas del pensamiento universal expuestas de manera científica” (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2014, p. 5).

### **Misión de la Universidad Metropolitana**

La Universidad Metropolitana, prepara integralmente a profesionales que se encuentren competentes para efectuar diversas actividades, que están de acuerdo a lo descrito en el Plan Nacional para el buen vivir, logrando ofrecer su servicio a los ecuatorianos, mediante el uso óptimo de los distintos recursos disponibles, considerando el desarrollo sustentable (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018). La misión de la universidad es formar profesionales capaces de demostrar su potencial acorde a las exigencias del medio actual, siendo responsables ética y empresarialmente.

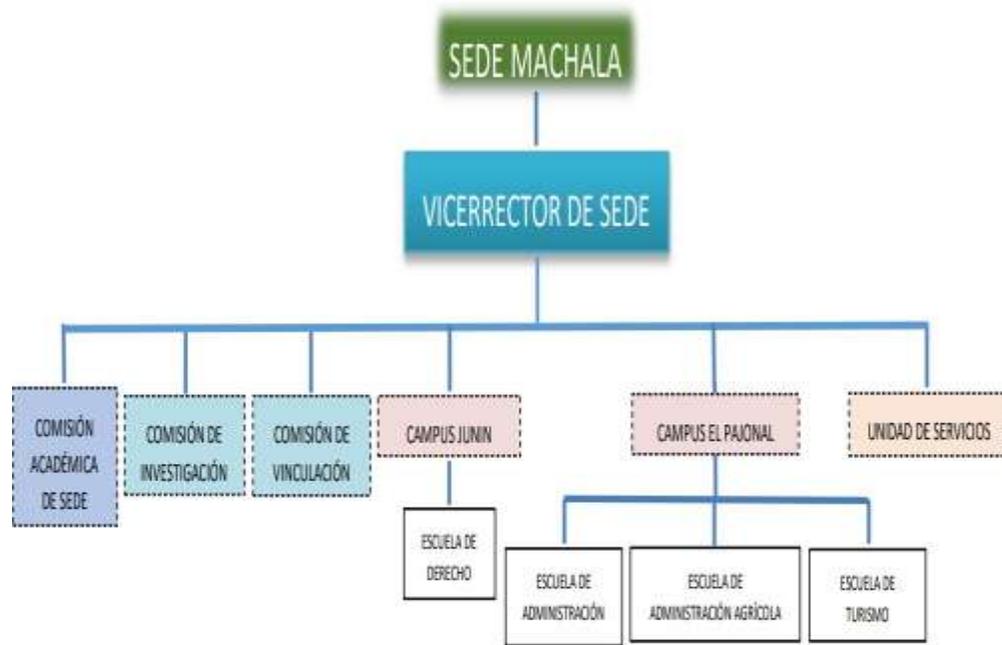
### **Visión de la Universidad Metropolitana**

La visión de esta Institución de Educación Superior, es convertirse paulatinamente en una entidad de prestigio académico en los diversos procesos referentes a la formación de tercer y cuarto nivel que oferten; así como también, que sus actividades se encuentren en función de las leyes, situación económica social del país, y se respeten los derechos establecidos en el Plan Nacional del buen vivir (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018). La visión, muestra el sueño y proyección de la institución de ir mejorando en cada uno de sus procesos continuamente hasta convertirse en un ícono de la educación superior a nivel nacional.

### **Organigrama**

El organigrama es “un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de la estructura de una organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva” (Interconsulting Bureau S.L., 2015, p. 19). Se

describe como un documento, en el cual, se muestra la estructura de la entidad, con los niveles jerárquicos y relación de las áreas que la componen. Seguidamente, se presenta en la figura 5, el organigrama de la UMET Sede Machala:



**Figura 5** Organigrama de la UMET Sede Machala

### Descripción del Servicio

La Universidad Metropolitana del Ecuador, es una Institución de Educación Superior, creada con el propósito de formar profesionales con conocimientos sólidos y calidad ética que le permitan gestionar su trabajo de forma efectiva y proactiva, con el propósito de contribuir a la empresa, la sociedad y para su beneficio propio; teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos del sector orense y del país, alineándose a lo enunciado en el Plan Nacional Toda una Vida. Respecto al servicio que oferta la institución educativa, en el área académica son carreras de pregrado pertenecientes a la “Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Educación; y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales” (Universidad Metropolitana del

Ecuador, 2018). Dentro del proceso de formación de los profesionales, están servicios adicionales que contribuyen a sus actividades académicas como: el sistema bibliotecario de recursos de aprendizaje (préstamo de libros físicos y virtuales; capacitaciones, y atención al usuario), servicios académicos (consultas académicas y atención al usuario), solicitudes vía portal web, y bienestar institucional (atención médica y psicológica; orientación vocacional, becas, actividades recreativas, y seguimiento a graduados).

### **Oferta Académica**

Actualmente, la Universidad Metropolitana Sede Machala para el presente período 45 (octubre 2018 - febrero 2019), oferta las siguientes carreras, fueron seleccionadas acorde a las necesidades y requerimientos del perfil socioeconómico y demográfico de la población y en concordancia al Plan Nacional Toda una Vida:

- Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Educación:

Derecho: El abogado que se forma en la Universidad Metropolitana “estará preparado para ejercer la profesión tanto en las áreas del Derecho Público y Privado, especialmente en los ámbitos Constitucional, Penal, Civil, Laboral, Administrativo y Procesal” (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018).

- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales:

Administración de Empresas: El licenciado en Administración de Empresas será responsable de los “procesos de planeación, organización dirección y control; generará estrategias de posicionamiento, crecimiento y sostenibilidad del bien o servicio. Formulará y evaluará proyectos sociales y emprendimiento con

responsabilidad social, contribuyendo al crecimiento personal, empresarial y de la colectividad” (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018).

Contabilidad y Auditoría: El licenciado en Contabilidad y Auditoría, deberá gestionar los procesos contables, financieros, como la investigación de estos sistemas y del área de la Auditoría. “aplicando en todos los casos las técnicas más modernas que se conocen y aplican en el mundo, propiciando a su vez el desarrollo de éstas en la realidad ecuatoriana” (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018).

Economía: El graduado en Economía será un profesional con amplio conocimiento de la “teoría económica aplicada al análisis, investigación e interpretación de la problemática socio económica nacional y global, preparado para identificar problemas y proponer soluciones que apoyen el proceso de toma de decisiones” (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018).

Turismo: El profesional en turismo posee “formación humanista y elevado sentido de solidaridad social y compromiso efectivo con la conservación del patrimonio natural y cultural, a través de un conocimiento sólido del desarrollo turístico que permita gestionar, administrar y operar productos/servicios turísticos de calidad” (Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018).

### **Servicio Administrativo**

La Universidad Metropolitana Sede Machala, al presente posee contratados a 27 colaboradores en el Área Administrativa, los cuales, son los responsables de ofrecer servicios adicionales que apoyan y complementan el proceso académico de los estudiantes a lo largo de su carrera universitaria, de los cuales 22 colaboradores brindan atención directa a los estudiantes y los cinco restantes solamente efectúan contacto con los compañeros de trabajo. El compromiso del personal, es brindar un

servicio especializado, oportuno con una atención amable y de calidad. El servicio administrativo, está conformado por:

- Departamento de Talento Humano
- Departamento de Bienestar Estudiantil
- Departamento de Bienestar Institucional
- Departamento Financiero
- Departamento de Secretaría y Estadística
- Biblioteca
- Departamento de Sistemas
- Departamento de Admisiones
- Departamento de Relaciones Públicas y Marketing
- Servicios Generales

En el siguiente apartado, se detallan las funciones generales cotidianas que efectúan los departamentos antes enunciados en la institución.

### **Funciones Generales del Área Administrativa**

- Departamento de Talento Humano:
  - a) Cumplir y hacer cumplir los deberes, derechos y obligaciones contemplados en el Estatuto Institucional, en Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento General, Código de Trabajo y demás normatividad conexas.
  - b) Analizar, describir, valorar, clasificar y mantener actualizado el manual de descripción, valoración y clasificación de puestos de la

institución, de acuerdo a las disposiciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;

- c) Ejecutar los procesos de reclutamiento y selección de personal.
- d) Propender al desarrollo integral del talento humano.
- e) Proponer políticas de desarrollo humano.
- Departamento de Bienestar Estudiantil:
  - a) Establecer políticas y estrategias para fomentar el bienestar de los estudiantes.
  - b) Coordinar, planificar y ejecutar actividades que promuevan el bienestar psicológico y social de los estudiantes.
  - c) Facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas según la política de cuotas establecida por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Departamento de Bienestar Institucional:
  - a) Elaborar el plan anual de inversión para infraestructura física.
  - b) Elaborar, ejecutar y evaluar el plan de gestión y remediación ambiental de la Institución.
  - c) Mantener en óptimas condiciones la infraestructura física de la Institución.
  - d) Preparar la información mensual de avance físico-financiero de obras contratadas.
- Departamento Financiero:
  - a) Cobro de matrículas y pensiones de los estudiantes.

- b) Responsable del rol administrativo y docente; y entrega de anticipos.
  - c) Revisar, organizar, y cuadrar la información contable para los Estados Financieros.
  - d) Designación de fondos para inversión de las actividades tanto académicas como administrativas.
  - e) Elaboración de informes mensuales y semestrales sobre las actividades.
  - f) Recepción, revisión y clasificación de facturas de proveedores y de caja chica, mayores contables, bancos, ventas, retenciones emitidas, aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
  - g) Elaborar y cargar archivos Anexo Transaccional Simplificado de las declaraciones mensuales al Servicio del Rentas Internas
- Departamento de Secretaría y Estadística:
    - a) Elaborar, custodiar y mantener el archivo individual de la documentación de cada estudiante, graduado, prácticas pre-profesionales, titulación.
    - b) Elaboración de libro matrículas por cada periodo (Hoja de matrícula, sellada y firmada de cada estudiante).
    - c) Elaboración de libro de calificaciones por cada periodo (Certificado de calificaciones de cada estudiante sellado y firmado).
- Biblioteca:
    - a) Adquisición de libros para las carreras de la Sede Machala.
    - b) Actualización de la contratación de bibliotecas virtuales.

- c) Entrega de informes específicos sobre inventario, préstamos, ingresos al sistema, Plan Operativo Anual, entre otros.
- d) Capacitación sobre información: del Reglamento del Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, manejo del Sistema Koha y de las bibliotecas virtuales, Normas de la *American Psychological Association* (APA 6).
- Departamento de Sistemas:
  - a) Soporte técnico a computadoras e impresoras, video conferencias, registro de notas y de los diferentes sistemas que se utilizan en los departamentos.
  - b) Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas a todos los departamentos, aulas, consultorios, y laboratorios.
  - c) Creación de nuevas redes de conectividad y sistemas para la Sede.
  - d) Elaboración de informes: quincenal, mensual y semestralmente.
- Departamento de Admisiones:
  - a) Atención telefónica y presencial a los usuarios interesados sobre información.
  - b) Recepción de oficios dirigidos a todo el personal de la universidad sea administrativo o docente.
  - c) Ingreso de los horarios a los estudiantes en cada uno de los niveles y carreras que oferta la UMET Sede Machala.
- Departamento de Relaciones Públicas y Marketing:

- a) Posicionar la imagen institucional.
  - b) Difundir los eventos y actividades institucionales.
  - c) Coordinar y apoyar las labores de comunicación con entidades nacionales que tengan relación con la gestión institucional de acuerdo con las necesidades existentes.
- Servicios Generales:
    - a) Limpieza y mantenimiento de las instalaciones tanto internas como externas de la institución.
    - b) Mantenimiento de los muebles y enseres de oficina.
    - c) Servicio de guardianía.

### **Marco Legal**

En el presente trabajo de investigación, el Marco Legal, corresponde al cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, a las leyes y reglamentos establecidos. La última reforma se efectuó el 1 de agosto del 2018. Según, el Art. 351: “el Sistema de Educación Superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.173). También, es importante mencionar la existencia de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).

Dentro de las Instituciones de Educación Superior, se consideran a las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, y también a los conservatorios de arte y música que cumplan con los requerimientos de calidad en la educación y desarrollo nacional. Las instituciones antes mencionadas, se encuentran reguladas por: El Consejo de Educación Superior,

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. Desde hace algunos años atrás, El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, ha creado modelos para la evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas, en la cual se determinan dimensiones y estándares.

Para el presente período de evaluación institucional (2019) que contribuye a este proyecto se ha considerado la dimensión Condiciones Institucionales con los siguientes estándares:

- Estándar 15: Planificación estratégica y operativa
- Estándar 16: Infraestructura y equipamiento informático
- Estándar 17: Bibliotecas
- Estándar 18: Gestión Interna de la calidad
- Estándar 19: Bienestar estudiantil

Los estándares antes enunciados, fueron seleccionados al otorgar los lineamientos base de calidad de distintas áreas administrativas de las instituciones educativas (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2019). Demostrando la importancia de brindar y mantener un servicio administrativo de calidad a largo plazo. Por lo tanto, el Estado, a través de esta evaluación continua, busca garantizar las condiciones básicas de calidad a la sociedad ecuatoriana que desea realizar sus estudios de tercer y cuarto nivel.

Además, por el personal que labora en las instituciones de educación superior; estas entidades, también se encuentran bajo la supervisión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que en su Art. 2 son Sujetos de Protección los trabajadores que

obtengan un salario al realizar actividades ya sean de forma física o intelectual y se encuentren o no bajo relación de dependencia (Ley de Seguridad Social, 2001); esta institución, se encarga de la aplicación del sistema del Seguro General Obligatorio.

Adicionalmente, el Ministerio del Trabajo, es el ente de control de las políticas referentes al ámbito laboral en el país; para la regulación de las relaciones laborales existe el Código del Trabajo. De acuerdo con el Art. 1 Ámbito de este Código “regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo” (Código del Trabajo, 2005, p. 2).

Por otra parte, en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, en el objetivo 1 consta que el Estado velará por el cumplimiento de la igualdad de oportunidades para la sociedad, permitiéndoles tener calidad de vida. Además, en la política 1.6 se enuncia que podrán tener acceso y garantía a los diversos servicios básicos públicos con calidad y en la política 1.7 indica brindar fiabilidad de conseguir un trabajo, en el cual, se cumplan con los beneficios de ley (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

Este capítulo, se expuso la reciprocidad entre satisfacción en el trabajo y calidad del servicio. Por lo tanto, se asume que a mayor nivel de satisfacción laboral, mayor será la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio recibido por parte del personal administrativo. Finalmente, se ha presentado información general acerca de la Universidad Metropolitana Sede Machala y el respectivo marco legal.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico y Resultados**

A continuación en este capítulo, se presentan las temáticas referentes a la metodología y herramientas empleadas para efectuar este trabajo investigativo. Asimismo, se describen detalladamente cada uno de los componentes del estudio: enfoque, alcance, diseño, variables, operacionalización de las variables, métodos de estudio, técnicas e instrumentos aplicados, población y muestra, procedimiento del estudio, técnicas de análisis y procesamiento de datos empleados, análisis de los resultados de forma individual y finalmente el análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio del personal administrativo de la UMET Sede Machala.

#### **Enfoque de la Investigación**

En lo referente al enfoque de esta investigación, se considera cuantitativa por cuanto emplea el uso de conteos numéricos, metodología matemática y una serie de procesos organizados y secuenciales con el propósito de medir el nivel de satisfacción laboral y el nivel de la calidad del servicio administrativo percibido por los estudiantes universitarios de la UMET Sede Machala (Bologna, 2018). Los resultados obtenidos, servirán para derivarse a la población. Adicionalmente, el estudio cuantitativo, sirve para realizar estimaciones acerca de magnitudes o la ocurrencia de fenómenos, y permite probar o descartar las hipótesis (Hernández, 2018).

#### **Alcance de la Investigación**

La investigación es descriptiva, por cuanto se implementarán procedimientos para resumir, interpretar y obtener resultados con la información pertinente tanto de la satisfacción laboral como de calidad del servicio (Bologna, 2018). Además, es correlacional, porque este trabajo, aspira efectuar una asociación de los conceptos,

fenómenos y variables, relacionándolos entre sí de forma estadística (Hernández, 2018). Generalmente, se considera que los estudios descriptivos constituyen la información base para posteriormente efectuar investigaciones correlacionales; estos dependerán del objetivo que busca obtener el investigador.

### **Diseño de la Investigación**

El estudio se considera como no experimental, debido a la no manipulación de las variables de la investigación (satisfacción laboral y calidad del servicio); es decir, que no se efectúa ningún cambio en la variable independiente de manera deliberada (Hernández R. , 2018). Además, este trabajo posee limitación, pues su análisis corresponde a la Universidad Metropolitana Sede Machala, e indica que los resultados obtenidos deben pertenecer únicamente a la entidad mencionada.

Asimismo, la delimitación de la investigación está definida en la aplicación del respectivo sondeo a los estudiantes y empleados administrativos de la institución seleccionada. Finalmente, se indica que el número de trabajadores administrativos de la institución es finito (27 personas), de igual forma acontece con los estudiantes universitarios (700 personas).

### **Las variables de la Investigación**

Se determinó que la variable dependiente o de criterio corresponde a la satisfacción de la calidad del servicio administrativo que han recibido los estudiantes de la Universidad Metropolitana de la Sede Machala. Esta variable tiene que ser indagada porque influye en el problema de investigación. Además, la variable dependiente se puede medir y cuantificar mediante la aplicación de una encuesta para establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio

administrativo. Por lo tanto, el objetivo primordial que se pretende es pronosticar la variabilidad de esta variable.

Por su parte, la variable independiente, es la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la UMET Sede Machala, la cual, está conformada por las dimensiones: significación del trabajo, condiciones del puesto, distinción laboral y personal, bonificaciones económicas (Palma, 2005); así como también, algunas particularidades sociodemográficas de este grupo como: género, edad, estado civil, nivel académico y tiempo de servicio en la institución. Esta variable se ha definido como independiente ya que influye en la satisfacción de la calidad del servicio (Lovelock & Wirtz, 2015).

Para lograr relaciones causales, la variable independiente debe explicar la varianza de la variable dependiente; es decir, determinar la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables, en el presente estudio, se desea conocer si a mayor satisfacción laboral, los trabajadores administrativos ofrecen un mejor servicio y por ende los estudiantes recibirán un servicio de mayor calidad.

### **Operacionalización de las Variables**

Para la operacionalización de las variables se estableció cada uno de los componentes de las variables a través del método deductivo-inductivo, el cual, realiza un análisis que parte desde la información general hasta lo más específico. Por ello, se procede a elaborar una matriz para presentar al detalle los componentes tanto de las variables dependientes e independientes. Se presentan seis columnas para especificar aspectos importantes de las variables como: conceptualización, dimensiones, indicadores, ítems, fuentes, y herramientas de aplicación.

Seguidamente, se expone la tabla 2 para la operacionalización de las variables:

**Tabla 2***Operacionalización de la Matriz de Variables*

Operacionalización de la Matriz de la Variable Dependiente						
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuentes	Instrumentos	
Nivel de aceptación percibida por el estudiante en referencia a la calidad del servicio recibido.	Estudiante	Satisfacción de la calidad del servicio	1-29	estudiantes existentes	Cuestionario de satisfacción al estudiante universitario	
Operacionalización de la Matriz de Variables Independientes						
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuentes	Instrumentos	
Nivel de significación de la tarea, condiciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos	Significación de la tarea	Nivel de compromiso del empleado respecto al cumplimiento efectivo de sus labores	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral	
	Condiciones del trabajo	Nivel de ergonomía física y legal	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral	
	Reconocimiento personal y/o social	Nivel de interacción con los compañeros y alta directiva.	6, 11, 13, 19, 24	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral	
	Beneficios económicos	Nivel de desempeño laboral	2, 5, 9, 10, 16	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral	
		género		29	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral
		edad		30	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral
	Características socioeconómicas	estado civil		31	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral
	nivel académico		32	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral	
	tiempo de servicio		33	Personal administrativo	Cuestionario de satisfacción laboral	

**Adaptado de:** “Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.”, de Martillo, A. 2018, pp. 41-42. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

## **Método de Estudio**

El método empleado para el presente trabajo de investigación, es el estadístico; por cuanto, se emplearán métodos de investigación, para procesar los datos numéricos obtenidos a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas. Además, se considera como método deductivo-inductivo, debido a la revisión de acontecimientos de manera general y paulatinamente se va realizando una síntesis en aspectos más específicos y posteriormente emitir un análisis final que permita aceptar o rechazar las hipótesis de la investigación planteadas.

### **Técnicas de Recopilación de Información**

La encuesta de los estudiantes fue auto administrado, se aplicó un cuestionario desarrollado por Erick Pinedo Jara (2017) con el modelo mejorado del *Servqual* con el objetivo de medir y analizar la satisfacción de la calidad del servicio administrativo recibido por parte del personal de la institución. Esta herramienta posee la escala de *Likert* con siete categorías: 1 (total desacuerdo) hasta 7 (total acuerdo).

Asimismo, fue necesario adaptarlo al contexto del país debido a los términos empleados y acorde al tipo de servicio que ofrece la institución educativa de nivel superior. En lo referente a la obtención de datos para el estudio aplicado a los empleados administrativos igualmente fue auto administrado, se empleó un cuestionario de preguntas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005); en la cual, se hizo uso de la escala de *Likert* de cinco puntos, comprendiendo niveles desde total desacuerdo hasta total acuerdo.

### **Instrumento de Investigación**

El instrumento empleado para el presente trabajo, es la Escala de Likert, la cual, es empleada en investigaciones cuantitativas. Se realiza al desplegar una serie de afirmaciones correspondientes a un estudio específico y se procede a efectuar una encuesta con la aplicación de un cuestionario a un grupo determinado de personas quienes indicarán el nivel de aceptación o reacción de cada una de las afirmaciones que estarán ponderadas de menor a mayor o viceversa (Hernández, 2018). Es importante recalcar que las escalas pueden ser pares e impares, su uso depende del tipo de información que desea obtener el investigador. Para esta investigación, se utilizó una escala de Likert impar de cinco (empleados) y siete (estudiantes) categorías que van desde total desacuerdo hasta total acuerdo, el respectivo instrumento se visualiza en los Apéndices A y B.

### **Población y Muestra**

Para el análisis de la satisfacción laboral, se realiza una encuesta a los 27 empleados administrativos; es decir, a toda la población laboral (censo) debido al número finito de trabajadores. Igualmente, de forma simultánea se aplicaron las encuestas a los estudiantes; sin embargo, debido a la cantidad de personas, fue necesario obtener una muestra; se empleó la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple. La fórmula para muestras con universo finito empleada, se muestra seguidamente:

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

$n_t$  = tamaño de la muestra de estudiantes

$N =$  población de estudiantes = 700 estudiantes matriculados

$P =$  percepción apropiada de la calidad del servicio 0.5

$Q =$  percepción no apropiada de la calidad del servicio =  $1 - P = 0.5$

$Z =$  Valor de la distribución normal para el 95% de nivel de confianza

(1.96)

$e^2 =$  margen de error del 5% = 0.05

Al reemplazar se obtiene:

$$\frac{(1.96)^2 * 700 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (700 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 248 \text{ estudiantes}$$

Esta muestra obtenida, representa al 35% de los estudiantes de la Sede Machala a los cuales se procedió a aplicar la encuesta.

### **Procedimiento del Estudio**

El procedimiento del presente estudio, se ejecutó en dos segmentos; en el primero, se realizó una encuesta a los 27 empleados administrativos de la UMET Sede Machala para conocer su nivel de satisfacción laboral. En la segunda investigación, se aplicó una encuesta a una muestra de los estudiantes con el fin de determinar la percepción que poseen sobre la calidad del servicio administrativo recibido por parte del personal de la entidad antes enunciada. Las encuestas fueron auto administradas con el propósito de evitar sesgos en las respuestas.

Posteriormente, se procedió a realizar la tabulación de la información mediante el uso del programa SPSS versión 9.0 para Windows. Asimismo, se establecieron ajustes en lo concerniente a las variables para establecer la organización de los ítems, puntajes de cada uno de los factores y puntaje general.

## Técnicas de análisis y procesamiento de datos empleados

### Prueba de Independencia

Consiste en comprobar si existe o no alguna relación entre dos variables en estudio o dos características en las cuales se ha dividido la población. Cada característica se clasifica en varias categorías o valores mutuamente excluyentes. El procedimiento a seguir consiste en tomar una muestra de la población y organizarla en una tabla de doble entrada denominada Tabla de Contingencia, la cual tiene la forma que se expone:

**Tabla 3**

*Información de una tabla de contingencia*

		CUALIDAD 2				
CUALIDAD 1	CATEGORIAS	1	2	... j ...	m	Totales $f_{i.}$
	1	$f_{11}$	$f_{12}$	...	$f_{1m}$	$f_{1.}$
	2	$f_{21}$	$f_{22}$	...	$f_{2m}$	$f_{2.}$
	.	.	.	.	.	.
	i	.	.	$f_{ij}$	.	.
	.	.	.	.	.	.
	n	$f_{n1}$	$f_{n2}$	...	$f_{nm}$	$f_{n.}$
Total $f_{.j}$	$f_{.1}$	$f_{.2}$	...	$f_{.n}$	$f_{..}$	

En la tabla 3, se puede observar la información que posee una tabla de contingencia y expone que el análisis de ésta supone que las dos variables son independientes, esto es, bajo la Hipótesis nula de independencia se desea conocer si existe una diferencia suficiente entre las frecuencias observadas ( $f_{ij}$ ) y las correspondientes frecuencias esperadas ( $E_{ij}$ ), tal que la Hipótesis nula se rechace (Ovalles, A. & Moret, C., 2001).

## La prueba $\chi^2$ en el contraste de independencia de variables aleatorias

### cualitativas

La prueba  $\chi^2$  permite determinar si dos variables cualitativas están o no relacionadas. Si al final del estudio concluimos que las variables no están relacionadas podremos decir con un determinado nivel de confianza, previamente fijado, que ambas son independientes (Aragón, 2016). Para su cómputo es necesario calcular las frecuencias esperadas (aquellas que deberían haberse observado si la hipótesis de independencia fuese cierta), y compararlas con las frecuencias observadas en la realidad. De modo general, para una tabla  $r \times c$  ( $r$  filas y  $c$  columnas), se calcula el valor del estadístico  $\chi^2$  como sigue:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Para mayor consistencia de la prueba de independencia se requiere que las frecuencias esperadas sean como mínimo 5. Así, el estadístico  $\chi^2$  mide la diferencia entre el valor que debiera resultar si las dos variables fuesen independientes y el que se ha observado en la realidad. Cuanto mayor sea esa diferencia (y, por lo tanto, el valor del estadístico), mayor será la relación entre ambas variables. El test  $\chi^2$  es así un test no dirigido, que nos indica si existe o no relación entre dos factores pero no en qué sentido se produce tal asociación.

### Hipótesis Nula

$H_0$ : No hay relación entre las variables (Son Independientes)

Y la hipótesis alternativa:

$H_a$ : Sí hay relación entre las variables (No son Independientes)

Bajo la hipótesis nula de independencia, se sabe que los valores del estadístico  $\chi^2$  se distribuyen según una distribución conocida denominada ji-cuadrado, que depende de un parámetro llamado grados de libertad (Aragón, 2016). Para el caso de una tabla de contingencia de r filas y c columnas, los grados de libertad son igual al producto del número de filas menos 1 (r-1) por el número de columnas menos 1 (c-1). De ser cierta la hipótesis nula, el valor calculado debería ser menor que el correspondiente Ji-cuadrado ( $\chi^2$ ) para el nivel de confianza deseado para la prueba, que por lo general se escoge en un  $\alpha=5\%$ . (Levin, R. & Rubin, D. , 2004). El valor - p que usualmente reportan la mayoría de programas estadísticos no es más que la probabilidad de obtener, según esa distribución, un dato más extremo que el que proporciona el test o, equivalentemente, la probabilidad de obtener los datos observados si fuese cierta la hipótesis de independencia. Si el valor - p es menor al nivel de confianza deseado ( $\alpha$ ) es poco probable que se cumpla la hipótesis nula y se debería rechazar (Ovalles, A. & Moret, C., 2001).

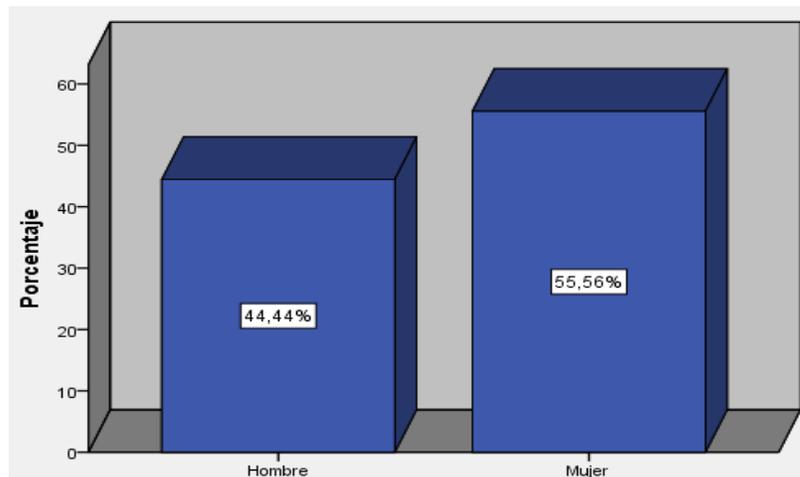
### **Análisis de Resultados**

Los resultados obtenidos, fueron analizados en dos etapas; es decir, la información fue analizada independientemente tanto de la satisfacción laboral como de la calidad del servicio debido a la utilización de cuestionarios para cada grupo investigado; siendo conveniente procesar la información y resultados de la misma forma y de acuerdo a las escalas de medición de cada cuestionario indicados por los autores Pinedo (2017) y Palma (2005), los cuales fueron adaptados a las necesidades del presente estudio.

## Personal Administrativo

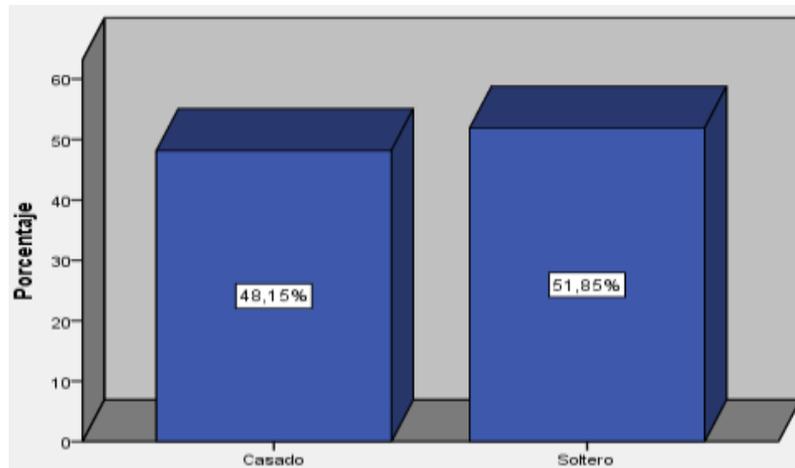
### Características socio demográficas

Se presentan los resultados obtenidos sobre la descripción de la información personal de los trabajadores administrativos. Además, se exponen las preguntas representativas de los factores de la Escala SL – SPC; así mismo, se mostrará un análisis de los elementos de la satisfacción laboral en relación a ciertas características demográficas. El cuestionario aplicado posee una lista de 27 ítems, ofreciendo respuestas con escalas de Likert (1 – 5) para conocer su grado de acuerdo y desacuerdo sobre los enunciados expuestos.



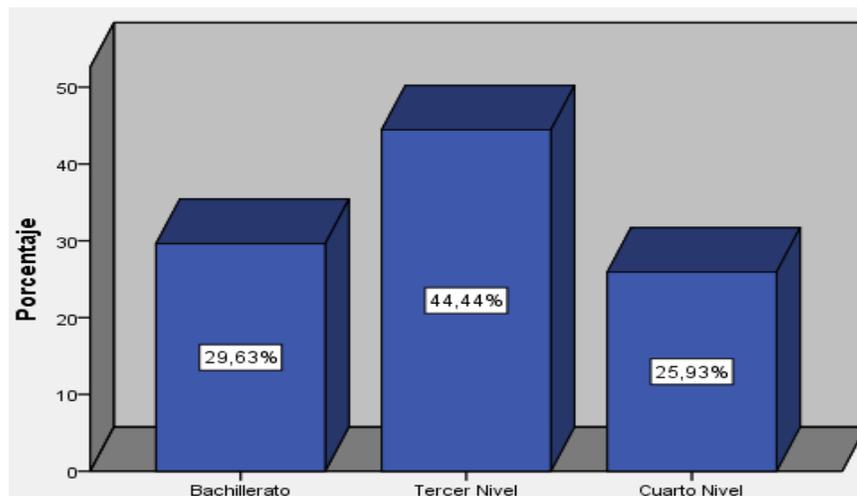
**Figura 6** Género del personal administrativo de la UMET Sede Machala

En la figura 6, se visualiza la distribución del género del personal administrativo que labora actualmente en la Universidad Metropolitana Sede Machala. Del estudio realizado, se verifica que la mayoría de empleados de esta área corresponde al género femenino; mientras que un 44% pertenecen al género masculino.



**Figura 7** Estado Civil del personal administrativo de la UMET Sede Machala

En la figura 7, se muestra el estado civil que posee el personal administrativo; en lo cual, se observa que más de la mitad de trabajadores se encuentran solteros y en menor medida los demás empleados se encuentran en una relación matrimonial.



**Figura 8** Nivel Académico del personal administrativo de la UMET Sede Machala

En la figura 8, se visualiza el nivel académico del personal administrativo, se visualiza que la mayor parte de los empleados poseen título de tercer nivel; en segundo lugar, se encuentra personal que tiene concluidos sus estudios en el colegio y sólo el 25% de los encuestados poseen título de cuarto nivel.

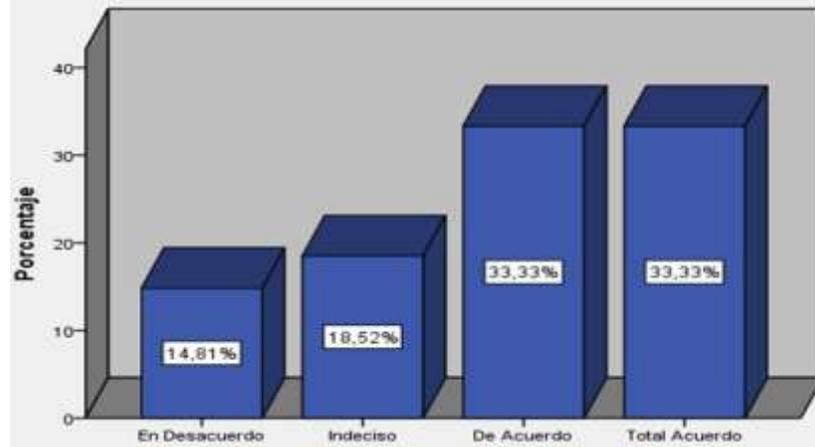
Después de haber mostrado los aspectos demográficos de la población de estudio, se presentan los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral; para ello, se han empleado frecuencias, tablas de contingencia, y gráficos estadísticos. Es importante destacar que seguidamente se muestran los resultados más sobresalientes de esta encuesta, la misma que queda a disposición para futuras investigaciones.

Cabe recalcar, se han elegido las afirmaciones más puntuadas (en las que se encontró áreas de oportunidad para lograr mejorar los niveles de satisfacción en el trabajo en un futuro próximo) acorde a los factores de satisfacción laboral determinados por Palma (2005) que se exponen seguidamente:

### Satisfacción Laboral

- Significación de la tarea:

La afirmación 21 indica: Mi trabajo me hace sentir realizado como persona



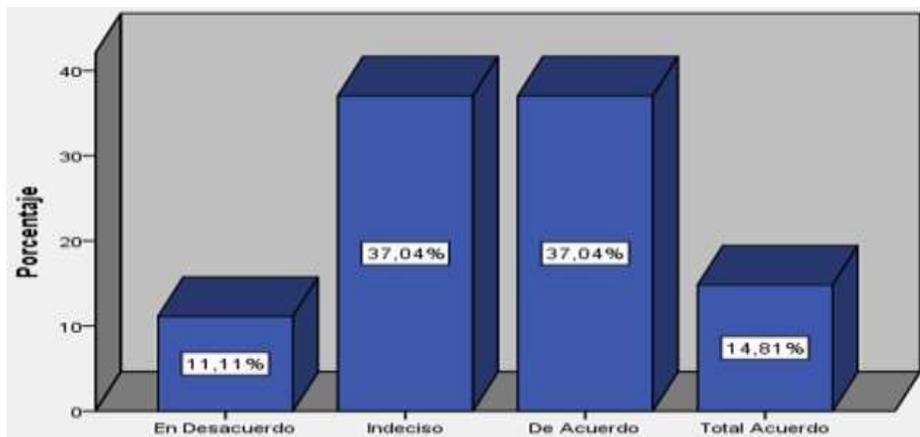
**Figura 9** Mi trabajo me hace sentir realizado como persona

En relación con la figura 9, se observa que la mayoría de los empleados encuestados responden estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a sentirse realizados como personas en su trabajo; mientras que, un 18% de trabajadores indicaron estar indecisos y solamente el 14% respondieron en desacuerdo. Los

resultados anteriores demuestran que si la mayoría de empleados administrativos se encuentran a gusto en sus funciones, entonces éstos no poseen la prioridad de abandonar la organización. Por lo tanto, se los puede considerar como recurso humano permanente.

- Condiciones del Trabajo:

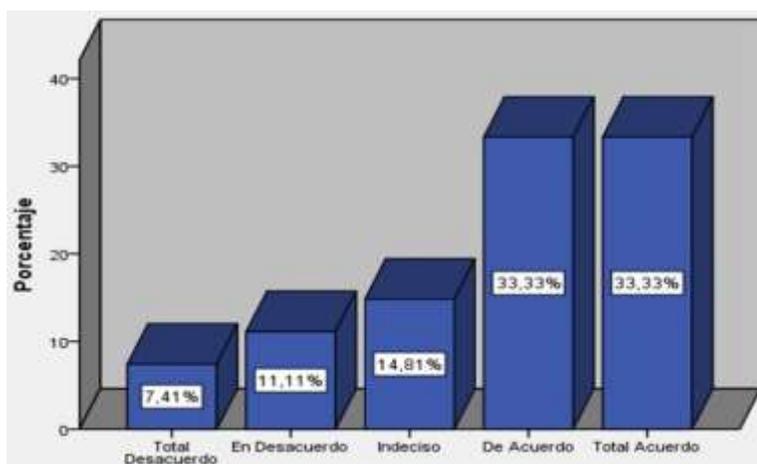
La afirmación 23 establece: Existen las condiciones para un buen desempeño de las labores diarias



**Figura 10** Existen las condiciones para un buen desempeño de las labores diarias

Se visualiza en la figura 10, que un 37% de los encuestados opinaron que están de acuerdo con las condiciones para un buen desempeño en las labores diarias. Sin embargo, otro 37% indica estar indeciso porque aún no perciben los beneficios de las condiciones que otorga el campo laboral en el cual se desempeñan. Adicionalmente, el 14% contestó estar totalmente de acuerdo con las condiciones que otorga la institución educativa. Finalmente, solo el 11% respondió estar en desacuerdo con lo expresado en el enunciado.

La afirmación 27 define: Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo

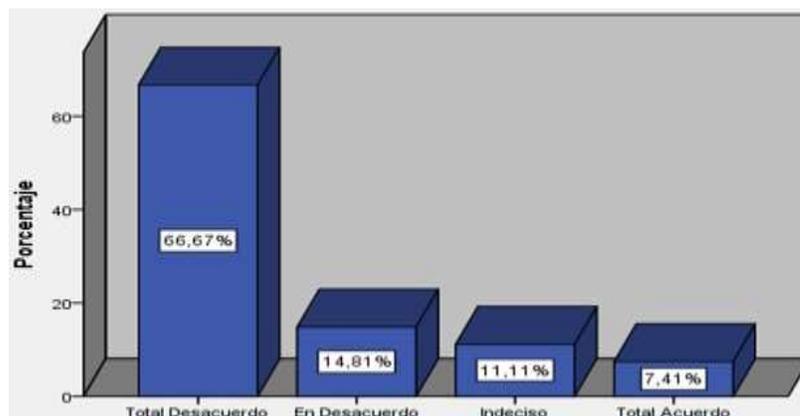


**Figura 11** Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo

En la figura 11, se aprecia que los trabajadores administrativos encuestados, el 66% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con la valoración del jefe sobre el esfuerzo. Por otra parte, el 14% respondió de manera indecisa por diferentes factores; en menor medida hubo personas en desacuerdo y total desacuerdo.

- Reconocimiento personal y/o social:

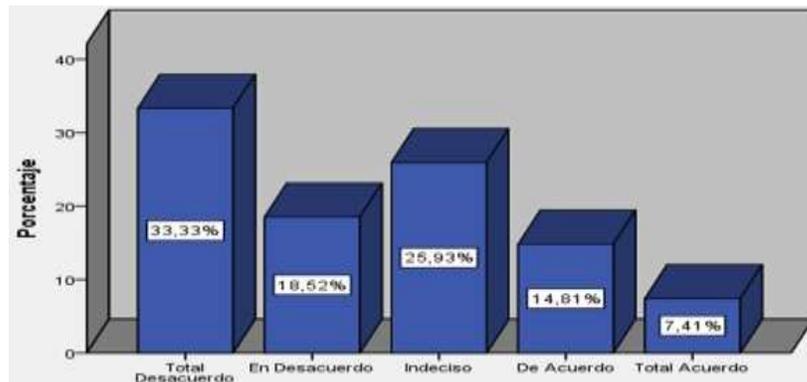
La afirmación 6 expone: Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución.



**Figura 12** Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución

De acuerdo a los resultados obtenidos en la figura 12, el 66.67% de los encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo con la afirmación; mientras que, de manera poco significativa están en desacuerdo, indecisos y finalmente el 7.41% de los empleados indicaron estar totalmente de acuerdo con el enunciado.

La afirmación 11 indica: Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo

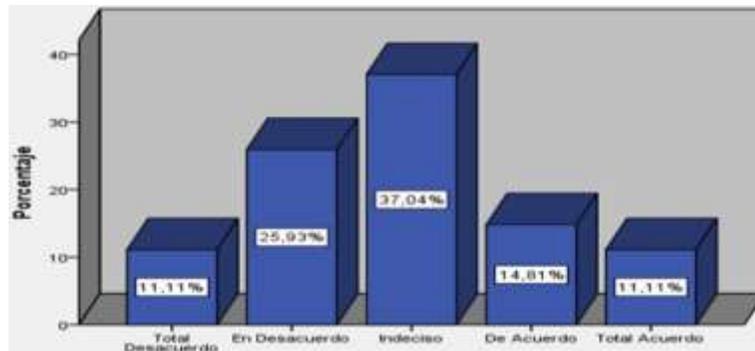


**Figura 13** Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo

En la figura 13, se observa que la mayor parte de los empleados administrativos, indicó estar en total desacuerdo con el enunciado; en segundo lugar, el 25% de trabajadores mostró indecisión; finalmente, en porcentaje inferior respondieron estar en total acuerdo con la presente afirmación; lo que denota un ambiente aceptable a nivel interpersonal en la institución.

- Beneficios Económicos:

La afirmación 16 expresa: Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

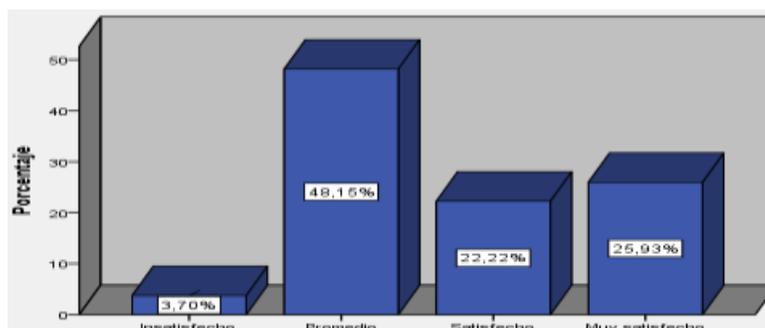


**Figura 14** Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

Se verifica en la figura 14, que cuatro de cada diez personas opinan estar indecisos sobre si el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas; sin embargo, dos de cada diez encuestados están en desacuerdo con la afirmación. Por lo tanto, se visualiza un cierto grado de indecisión respecto a cubrir las expectativas económicas.

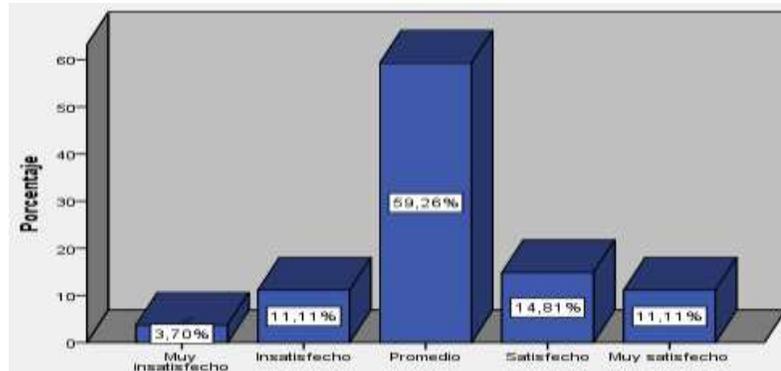
Adicionalmente, se presentan los puntajes alcanzados en los distintos niveles de satisfacción (muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho, muy insatisfecho) de acuerdo a las categorías diagnósticas de la Escala SL-SPC (significación de la tarea, condiciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos); finalmente, se mostraría el puntaje total obtenido por los 27 empleados administrativos de la institución de educación superior objeto de estudio:

- Resultados de las Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC :



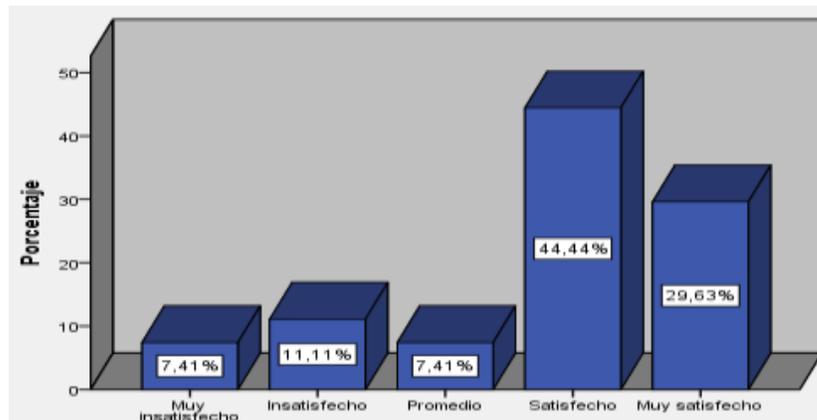
**Figura 15** Nivel de satisfacción de la Significación de la tarea

En la figura 15, se observa que aproximadamente la mitad de los empleados administrativos están en un nivel de satisfacción promedio en lo referente a la significación de la tarea; mientras que, la cuarta parte de ellos se encuentran muy satisfechos. Por lo tanto, se puede enunciar que el personal está consciente de la importancia, responsabilidad y compromiso de su labor dentro de la institución.



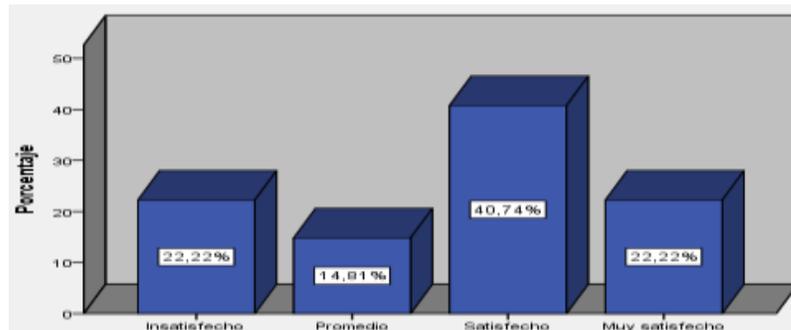
**Figura 16** Nivel de satisfacción de las Condiciones del Trabajo

En lo que respecta a las condiciones del trabajo en la figura 16 se visualiza, que el nivel de satisfacción es promedio pues se acerca a un 60% respondieron los encuestados; sin embargo, en la figura se puede observar que los demás empleados respondieron en menor medida estar satisfechos y muy satisfechos. No obstante, existen trabajadores que no se encuentran satisfechos. En efecto, se puede percibir que la institución ofrece condiciones laborales en un nivel válido.



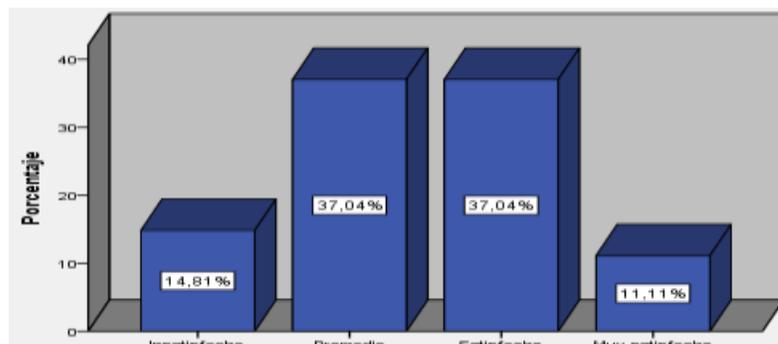
**Figura 17** Nivel de satisfacción del Reconocimiento Personal y/o Social

En la figura 17, la mayoría de empleados administrativos respondieron estar satisfechos con el reconocimiento personal y/o social; asimismo, aproximadamente el 30% de los encuestados indicó estar muy satisfechos; sin embargo, aún existen algunos trabajadores que no se encuentran satisfechos en relación a este factor. Por lo cual, se asume que la institución está realizando ciertas acciones que contribuyen a lograr que los empleados sientan reconocimiento por el esfuerzo del trabajo realizado.



**Figura 18** Nivel de satisfacción de los Beneficios Económicos

En la figura 18, se observa que cuatro de cada diez empleados administrativos están satisfechos con los beneficios económicos percibidos; también, dos de cada diez trabajadores se encuentran totalmente satisfechos. Es importante enunciar: existe personal que no está de acuerdo con este factor y se encuentran insatisfechos. Se expresa la necesidad que poseen algunos empleados de que existan mejoras en este ámbito.



**Figura 19** Nivel de satisfacción de los factores de la Escala SL-SPC (total)

Se observa en la figura 19, a nivel general los encuestados respondieron estar satisfechos laboralmente; aunque, un porcentaje igual, se encuentra una posición promedio y satisfecha. Además, el 11% se encuentran totalmente satisfechos y finalmente, el 14% se encuentran insatisfechos laboralmente.

Adicionalmente, se realizó una prueba empleando Chi Cuadrado de algunos aspectos demográficos y los factores de satisfacción laboral; en los cuales, no se obtuvo un nivel de significancia en las pruebas de independencia de las variables a excepción del género respecto al factor condiciones del trabajo alcanzando un 6% como se muestra seguidamente en las tablas 4 y 5:

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencias: Género/Condiciones del trabajo*

Género	Indicador de condiciones de trabajo					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	
Hombre	0	0	6	4	2	12
Mujer	1	3	10	0	1	15
Total	1	3	16	4	3	27

**Tabla 5**

*Prueba Chi Cuadrado: Género/Condiciones del trabajo*

	Valores	Grados de libertad	p-valor
Chi-cuadrado de Pearson	9,113 <sup>a</sup>	4	.058
Razón de verosimilitud	12,107	4	.017
N de casos válidos	27		

- a. Se esperaba una comprobación inferior a 5, siendo el mínimo esperado de .44

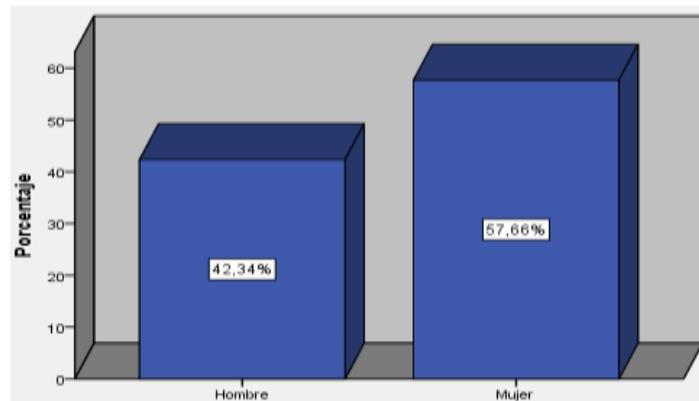
De acuerdo con las tablas 4 y 5, se visualiza la existencia de una relación significativa entre el género del personal administrativo respecto a las condiciones del

trabajo que otorga la institución de educación superior, en la cual se encuentran en promedio satisfechos que mayormente fue la respuesta del género femenino.

## **Resultados para estudiantes**

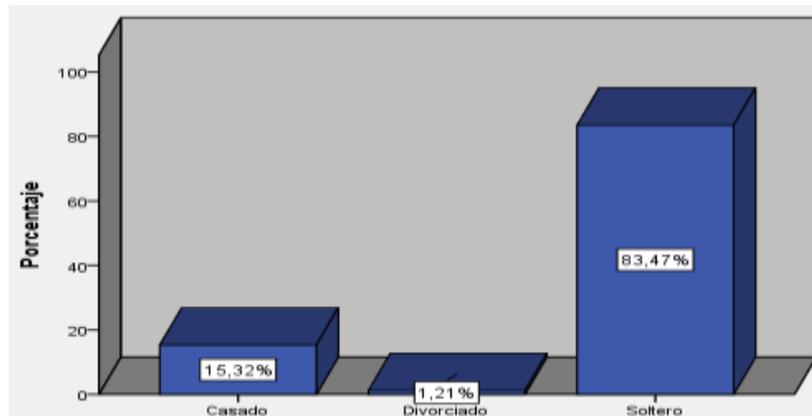
### **Características socio demográficas**

En este segmento de la presente investigación, se efectúa la presentación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra de los estudiantes de la Universidad Metropolitana Sede Machala para conocer su nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio administrativo recibido. Seguidamente, se expone la información personal correspondiente al género, estado civil y carrera que se encuentra cursando actualmente:



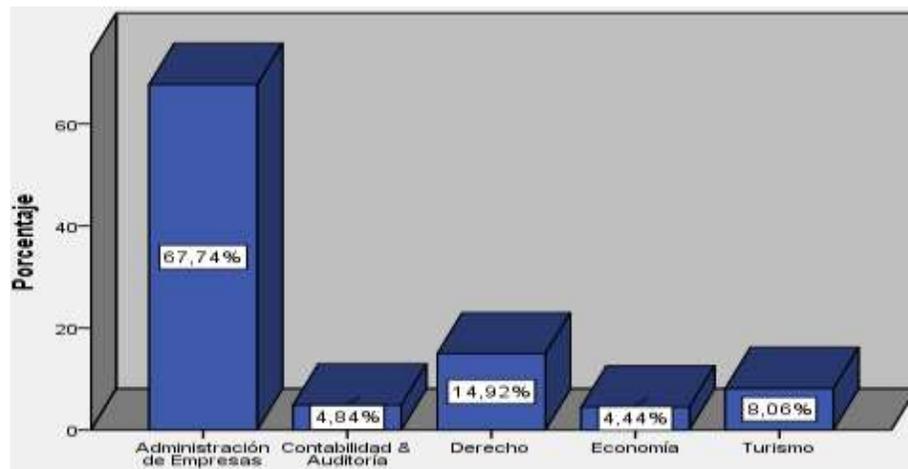
**Figura 20** Género de los estudiantes de la UMET Sede Machala

En la figura 20, de los 700 estudiantes de la UMET Sede Machala, se encuestó a una muestra de 248 estudiantes, de los cuales se obtuvo que más de la mitad de personas investigadas pertenecen al género femenino y el 42% corresponde al género masculino; se puede observar una diferencia mínima en esta característica demográfica.



**Figura 21** Estado Civil de los estudiantes de la UMET Sede Machala

De acuerdo a la figura 21 sobre el estado civil de los estudiantes, se visualiza que ocho de cada diez estudiantes se encuentran solteros; mientras que, un porcentaje minoritario se encuentra en una relación matrimonial y solamente el 1% de los alumnos universitarios han tenido una ruptura matrimonial.



**Figura 22** Carrera de los estudiantes de la UMET Sede Machala

Se visualiza en la figura 22, en lo que respecta a la oferta académica de la institución educativa, que más de la mitad de los estudiantes pertenecen a la Carrera de Administración de Empresas; en segundo lugar, se encuentran los alumnos matriculados en la Carrera de Derecho; seguidamente, están los matriculados en

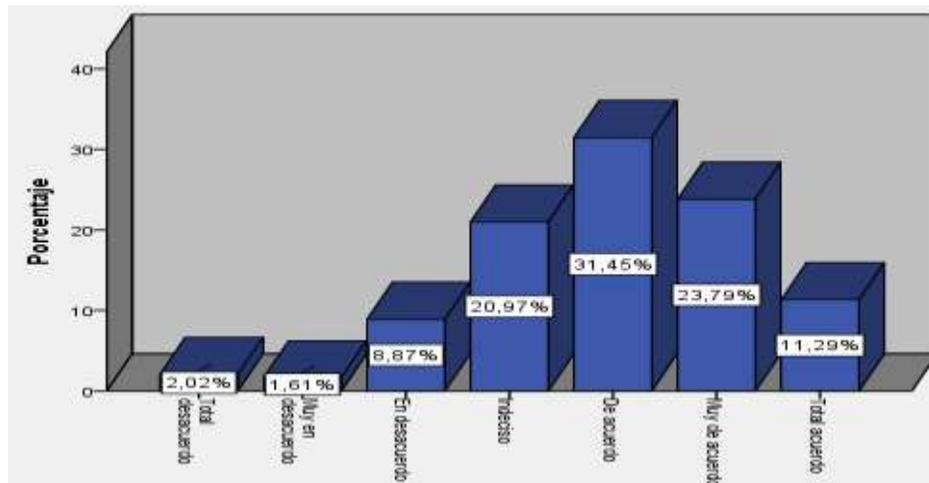
Turismo y finalmente en menor concentración están los estudiantes de las nuevas Carreras: Economía y Contabilidad/Auditoría.

Después de haber mostrado los datos demográficos de los alumnos de la UMET sede Machala en gráficos estadísticos, se procede a exponer las preguntas más relevantes de la presente encuesta. Es importante destacar que el cuestionario empleado se compone de dos secciones: una específicamente sobre la calidad del servicio y la otra sobre la satisfacción del servicio recibido.

### Calidad del Servicio

- Información obtenida de las encuestas:

La afirmación 2 expresa: se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el estudiante lo requiere:

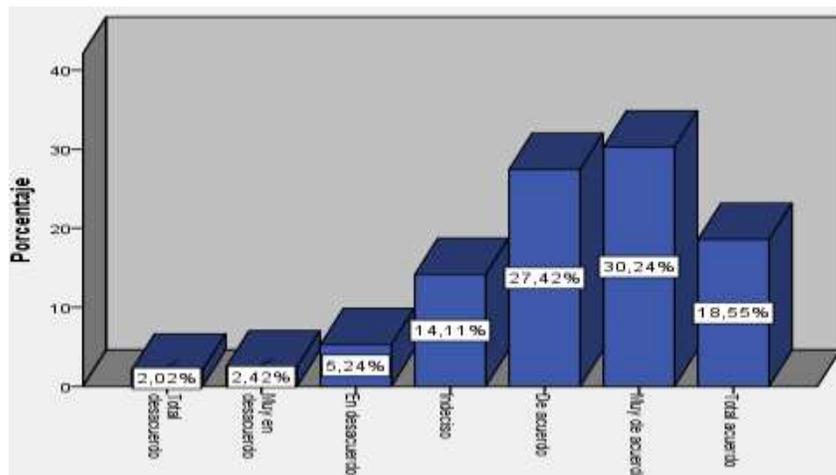


**Figura 23** Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el estudiante lo requiere

De acuerdo con la figura 23, el 31% de los estudiantes están de acuerdo en que el personal administrativo de la institución se desempeña correctamente cuando el estudiante solicita su servicio; en segundo lugar, alrededor del 24% de personas se

encuentra muy de acuerdo con la afirmación. No obstante, casi un 21% de los alumnos no lograron establecer su nivel de respuesta respecto al enunciado y se encuentran indecisos. Además, el 12.50% de los estudiantes respondieron negativamente. Sin embargo, la tendencia en las opiniones de los investigados en su mayoría es positiva acerca del desempeño del personal administrativo de la UMET Sede Machala.

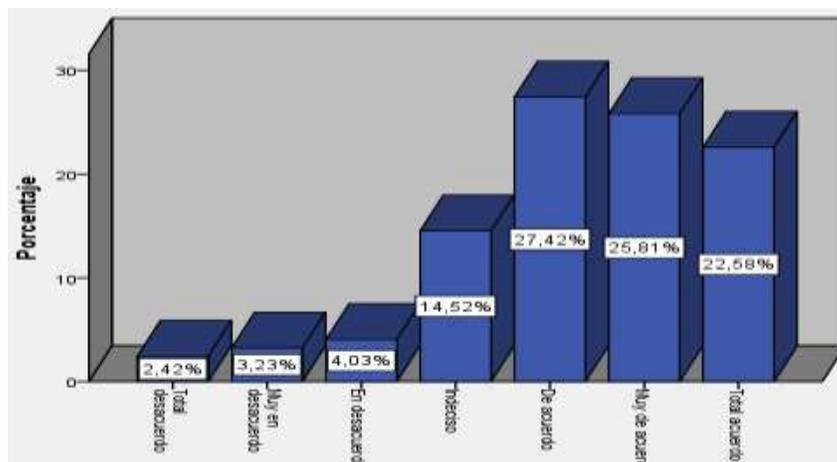
La afirmación 7 enuncia: se muestra buena atención como parte de su compromiso con el estudiante:



**Figura 24** Se muestra buena atención como parte de su compromiso con el estudiante

Respecto a la figura 24, la mayoría de estudiantes encuestados, respondieron estar muy de acuerdo en que el personal administrativo muestra buena atención; lo cual, a su vez está afirmado por un 27% que indicaron estar de acuerdo. Existe un 14% de alumnos indecisos respecto al enunciado y un porcentaje inferior de estudiantes que opinaron en forma negativa.

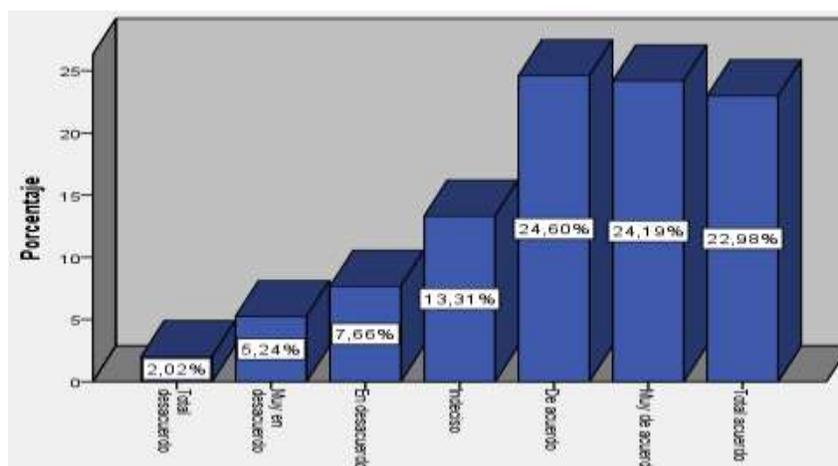
La afirmación 11 indica: se informa los diferentes servicios o actividades dando muestras de permanente comunicación con el estudiante:



**Figura 25** Se informa los diferentes servicios o actividades dando muestras de permanente comunicación con el estudiante

En la figura 25, la mayoría de estudiantes están de acuerdo respecto a la afirmación; sin embargo, existe un grupo de encuestados que se encuentran indecisos y aproximadamente un 10% denotaron su descontento sobre la información de los diferentes servicios o actividades como muestra de permanente comunicación con los estudiantes por parte del personal administrativo.

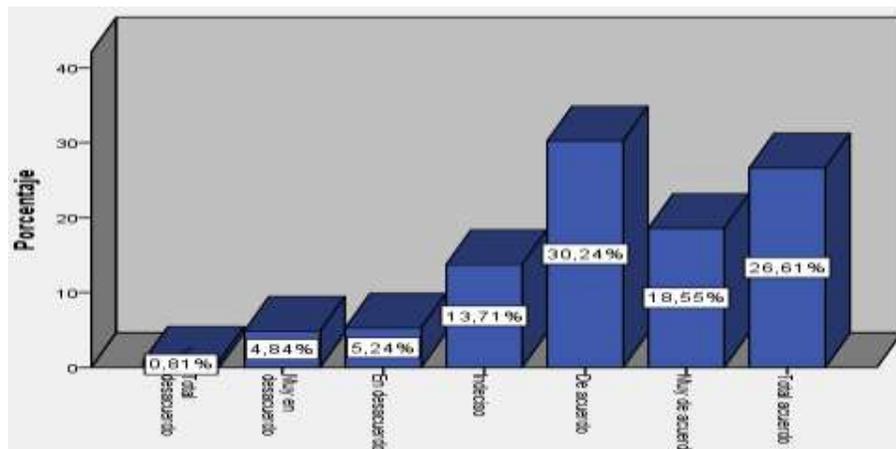
La afirmación 15 declara: se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el estudiante:



**Figura 26** Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el estudiante

Se observa en la figura 26, que la mayor parte de los alumnos se encuentran conformes con la presente afirmación sobre la comprensión de las necesidades específicas solicitadas en la cual el empleado administrativo demuestra empatía con su usuario; existe un porcentaje inferior de personas encuestadas que se encuentran indecisas y finalmente un grupo minoritario opinaron estar en desacuerdo con el enunciado expresado, denotando su inconformidad.

La afirmación 29 expresa: se considera que el estudiante está complacido con el servicio prestado manifestando una identidad institucional:



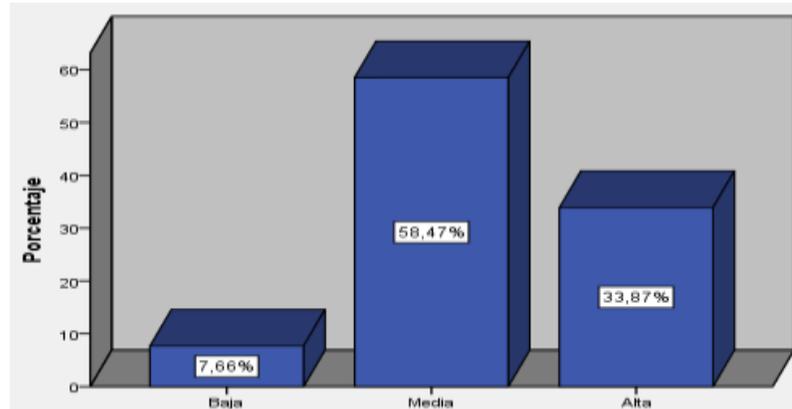
**Figura 27** Se considera que el estudiante está complacido con el servicio prestado manifestando una identidad institucional

Respecto a la figura 27, se visualiza que tres de cada diez estudiantes opinaron estar de acuerdo con la afirmación; mientras que el 26% indicó estar totalmente de acuerdo; no obstante, aproximadamente un 14% se encuentra indeciso y un grupo minoritario no se encuentran complacidos con el servicio.

Por otra parte, se obtuvieron los resultados de la encuesta en dos parámetros: calidad del servicio y satisfacción del estudiante, los cuales, fueron medidos acorde a

las puntuaciones definidas por el autor del cuestionario empleado en el presente estudio y que anteriormente fueron indicadas en la tabla 1:

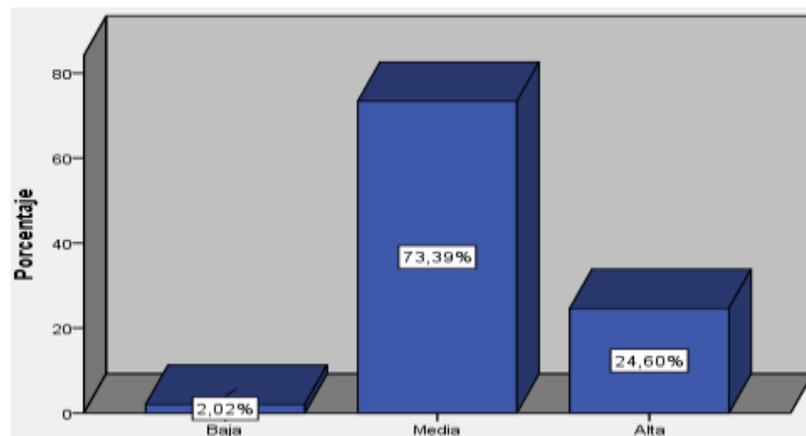
- Calidad del Servicio



**Figura 28** Factor Calidad del Servicio

En referencia a la figura 28, sobre el factor de la calidad del servicio administrativo, seis de cada diez estudiantes indicaron la existencia de un nivel medio de calidad del servicio; aproximadamente, cuatro de cada diez estudiantes respondieron que está en un nivel alto y en menor porcentaje los estudiantes marcaron que el nivel de calidad es bajo.

- Satisfacción del Estudiante



**Figura 29** Factor Satisfacción del Estudiante

Respecto a la figura 29, sobre el factor satisfacción del estudiante en relación al servicio administrativo de la UMET Sede Machala, se ha establecido que la mayoría de estudiantes poseen un nivel medio de satisfacción con el 73.39%; mientras que, el 24.60% posee un alto nivel de satisfacción del servicio y un porcentaje mínimo (2.02%) indicó tener un bajo nivel de satisfacción por el servicio recibido por parte del área administrativa de esta institución de educación superior.

Se realizó un test empleando la prueba Chi Cuadrado de los aspectos demográficos de este grupo y los factores de calidad del servicio/satisfacción del estudiante; en los cuales, no se obtuvo un nivel de significancia en las pruebas de independencia de las variables a excepción del estado civil en relación al factor satisfacción del estudiante alcanzando un 5.5% como se muestra en la tabla 6:

**Tabla 6**

*Tabla de frecuencias: Estado Civil/Satisfacción del Estudiante*

Estado Civil	Indicador satisfacción del estudiante			Total
	Baja	Media	Alta	
Casado	0	23	15	38
Divorciado	0	1	2	3
Soltero	5	158	44	207
Total	5	182	61	248

**Tabla 7**

*Prueba Chi Cuadrado: Estado Civil/Satisfacción del Estudiante*

	Valores	Grados de libertad	p-valor
Chi-cuadrado de Pearson	9,264a	4	.055
Razón de verosimilitud	9,117	4	.058
N de casos válidos	248		

a. Se espera un conteo inferior a 5, con un cálculo mínimo requerido de .06

De acuerdo con la tabla 7, sobre los resultados de la prueba chi cuadrado, se visualiza la existencia de una relación significativa entre el estado civil de los estudiantes respecto a la satisfacción del estudiante por el servicio recibido por parte del personal administrativo de la institución educativa, en la cual, la mayoría de los estudiantes de estado civil solteros respondieron estar en un nivel medio de satisfacción.

### **Análisis de la Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio**

Luego de presentar los resultados de las encuestas aplicadas a los dos grupos de estudio: personal administrativo y estudiantes; es importante explicar que en este proceso de recolección de datos se solicitó la participación del estudiante luego de recibir la atención de un colaborador específico para conocer su percepción sobre calidad del servicio recibido y a su vez se pidió al empleado responder la encuesta de satisfacción laboral después de haber culminado la prestación del servicio al estudiante (solamente se consideraron 22 empleados debido a que son los únicos que poseen contacto directo con los usuarios de forma permanente los demás generalmente suelen otorgar indicaciones a las personas que visitan la institución sin ser estudiantes).

La ponderación se estableció con un puntaje de 1 (muy insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (promedio), 4 (satisfecho), 5 (muy satisfecho). Esta información servirá para efectuar un análisis multivariado con la finalidad de determinar relación de las variables antes enunciadas.



**Figura 30** Gráfico lineal de nivel de satisfacción laboral y nivel de calidad del servicio

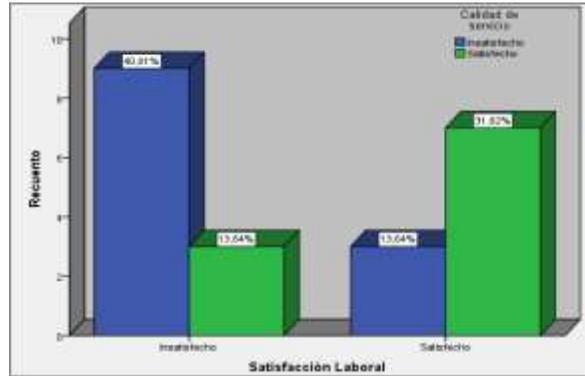
En la figura 30, sobre el gráfico lineal de los niveles de satisfacción laboral y calidad del servicio, se observa como las líneas concernientes al nivel de satisfacción laboral y calidad del servicio poseen un movimiento simultáneo, indicando una relación positiva entre las variables objeto de estudio. Posteriormente, se procedió a efectuar la Prueba de Independencia (Chi cuadrado) para lo cual se recodificó los valores de las variables calidad del servicio y satisfacción laboral solamente en dos categorías: satisfecho e insatisfecho; con la finalidad de otorgar consistencia de la prueba al evitar que las frecuencias esperadas sean menor a cinco y así mostrar un resultado más objetivo. Se presenta la tabla 8 con los resultados obtenidos:

**Tabla 8**

*Prueba de Independencia y Chi cuadrado*

		Satisfacción de la calidad del servicio		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Satisfacción Laboral	Insatisfecho	9	3	12
	Satisfecho	3	7	10
Total		12	10	22
Pruebas de		Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson		4,455	1	0,035

Seguidamente se realiza el gráfico de la prueba de independencia para determinar la relación existente entre las variables satisfacción laboral y calidad del servicio administrativo en la UMET Sede Machala:



**Figura 31** Gráfico de la Prueba de Independencia y Chi cuadrado de satisfacción laboral y calidad del servicio

En la figura 31, se visualiza que los empleados insatisfechos laboralmente junto con los estudiantes insatisfechos con la calidad del servicio administrativo representan el 40.91% (9 personas). En tanto, los empleados insatisfechos que asocian estudiantes satisfechos conforman un 13,64% (3 personas). Por otro lado, los empleados administrativos satisfechos que asocian estudiantes insatisfechos representan el 13.64% (3 personas). Finalmente, los empleados satisfechos cuyos estudiantes están satisfechos con el servicio muestran un 31,82% (7 personas).

Para corroborar estos resultados, se observan los resultados de la prueba  $\chi^2$  que señala como hipótesis nula la independencia de variables. En este caso, el p - valor es inferior al valor de significancia requerido del 5%; esto indica que se acepta la hipótesis alternativa, la cual indica la relación de las variables: satisfacción laboral y calidad del servicio. Ahora se procede a efectuar una comprobación mediante un

análisis de regresión de la calidad del servicio administrativo que se presenta seguidamente en la tabla 9:

**Tabla 9**

*Estadística de Regresión sobre la calidad del servicio administrativo*

Resultados de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0,517468982
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,267774148
R <sup>2</sup> ajustado	0,231162855
Error típico	1,080078199
Observaciones	22

De acuerdo con los resultados de la tabla 9, queda demostrada la existencia de una correlación positiva entre las variables satisfacción laboral del personal administrativo y calidad del servicio que escala a 0.52. Asimismo, se determina que el Coeficiente determinación R cuadrado señala un porcentaje de explicación del 27% de la variable independiente (satisfacción laboral) en referencia a la variable dependiente (calidad del servicio).

**Tabla 10**

*Análisis de la varianza de la calidad del servicio administrativo de la UMET*

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	Estadístico F	p-valor
Regresión	1	8,532258065	8,532258065	7,313976873	0,01364484
Residuos	20	23,3313783	1,166568915		
Total	21	31,86363636			

En la tabla 10, se visualiza el análisis de la varianza de la calidad del servicio administrativo, con la finalidad de estimar el nivel de significancia del modelo; con el cual, se desea conocer si este modelo explica la variable dependiente. Por lo tanto, el resultado del valor crítico de F expone un valor inferior al 0.05, indicando que el

modelo posee significancia. Además, se consideran 21 datos debido a que la fórmula para calcular los grados de libertad es  $n - 1$ .

**Tabla 11**

*Regresión de la variable calidad del servicio administrativo de la UMET*

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	0,175953079	0,987416637	0,178195376	0,860362121
SATISFACCION LABORAL	0,741935484	0,274340137	2,704436517	0,01364484

En la tabla 11, la regresión exhibe el nivel de afectación que posee la variable satisfacción laboral sobre la calidad del servicio. Por lo tanto, se obtuvieron resultados que indican una probabilidad de satisfacción laboral inferior al 0.05, denotando que esta variable es significativa. Se consiguió un coeficiente positivo de 0.74, expresando que por cada punto adicional en la calificación de satisfacción laboral, se incrementaría 0.74 puntos en el nivel de calidad de servicio.

Se ha demostrado la existencia de una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio administrativo, lo que a su vez permite aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación. Sin embargo, es importante mencionar que se deben efectuar acciones correctivas para mejorar el nivel de satisfacción tanto del personal administrativo como de los estudiantes.

Además, los resultados son respaldados por las teorías expuestas en el trabajo. Finalmente, es importante recordar que en el servicio, los estudiantes lo que más valoraron en la encuesta son: otorgar información oportuna, solución de problemas, atención personalizada, y mostrar empatía.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta de Intervención**

En este capítulo, se presenta la propuesta de intervención para el Área Administrativa de la UMET Sede Machala, en la cual, se describen las estrategias de motivación de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación cuantitativa. La finalidad de la implementación de las estrategias, será elevar el nivel de satisfacción laboral y a la vez mejorar la calidad del servicio administrativo ofrecido a los estudiantes. Dichas estrategias han sido estimadas de un compendio perteneciente al sector privado.

### **Estrategias de Intervención**

En la figura 19, correspondiente al nivel de satisfacción de los factores de la Escala SL-SPC (total) se observa la presencia de un nivel de satisfacción laboral adecuada del personal administrativo y esto se manifiesta en la satisfacción general de los estudiantes por el servicio recibido. Las alternativas van encaminadas a favorecer efectivamente en la calidad del servicio de los estudiantes y en el bienestar del personal del área administrativa. A pesar de haberse obtenido niveles aceptables de satisfacción en ambos casos, se denotan aspectos de oportunidad que deben considerarse, y se establecen acciones correctivas para mejorar el grado de satisfacción. Para ello, se describen las siguientes estrategias de intervención las cuales contribuirán positivamente a largo plazo.

### **Integración**

Consiste en efectuar un programa entre el personal administrativo y las autoridades de la institución; de esta forma, se establezca una relación más armoniosa y cercana entre ambos miembros de la institución; en los resultados de la encuesta, se

encontró como resultado que es necesario un acercamiento más directo con los directivos. El propósito de ejecutar esta actividad, sería elevar el nivel del trabajo en equipo, que mejore el ambiente y las relaciones laborales.

Se considera importante realizar dos reuniones al año; es decir; una para cada semestre en la cual se realizarían actividades como: coaching, liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo (en cada programa se aplicaría uno de las actividades). La responsable de realizar esta actividad, es la Coordinadora del Dpto. de Talento Humano con aprobación de la Directora de la Sede.

### **Capacitación**

En una institución educativa, lo que más se valora es el personal; por ello, tiene el compromiso de formar, motivar, mantenerlo y retenerlo, e incentivarlo económica y moralmente. Por lo tanto, es importante que la UMET Sede Machala ofrezca a sus empleados administrativos planes de capacitación anual tanto a nivel motivacional como de perfeccionamiento y actualización profesional; a su vez, estas actividades serán enfocadas acorde a los objetivos institucionales de la universidad. A continuación, se listan los cursos que se proponen inicialmente que se vayan ejecutando paulatinamente para cada uno de los períodos estimados que patrocinaría la universidad:

- Talento Humano: Claves para gestionar personas, Gestión Integral de Recursos Humanos, Gestión del clima organizacional.
- Financiero: Curso Técnicas de Cobranza, Programación Neurolingüística en la negociación de cobranzas.

- Sistemas: Curso de administración de base de datos, Administración de dispositivos Mikrotik.
- Biblioteca: Bibliometría, Prestación de Servicios Bibliotecarios.
- Relaciones Públicas y Marketing: Curso de Relaciones Públicas eficientes el éxito de un evento, Curso de identidad e imagen corporativa.
- Atención al Usuario: Técnicas innovadoras y mejores prácticas en el servicio al cliente, Gerencia del servicio de atención al cliente.
- Capacitación General a todos: Inteligencia emocional aplicada al servicio al cliente y a la atención de calidad, Curso de Motivación laboral y social.

Los empleados administrativos se sentirán comprometidos con la universidad al constatar que se invierte en su formación. Las capacitaciones recibidas repercutirían positivamente en sus habilidades, conocimientos, destrezas las cuales permitan mejorar la calidad del servicio administrativo. Es necesario buscar una empresa, que ofrezca una cartera amplia de servicios de capacitación y posean experiencia en trabajar con equipos de adultos. Los trabajadores administrativos deberán participar proactivamente en estas actividades con el fin de involucrarlos en este proceso.

Deberían asistir a los cursos gratuitos ofertados por el Ministerio del Trabajo:

- Cursos de atención al cliente (colaboradores administrativos)
- Sostenibilidad en el ámbito laboral (colaboradores administrativos)
- Taller de liderazgo (Directivos)
- Taller de equipos de alto rendimiento (Directivos). La responsable, será la Coordinadora del Departamento de Talento Humano con aprobación de la Directora de la Sede. Es imperante ejecutar un programa, en el cual, se

detalle el cronograma, el presupuesto, y el costo/beneficio de las actividades.

### **Seguridad e Higiene del Trabajo**

Establecer actividades tanto de capacitación sobre riesgo laboral, enfermedades profesionales, primeros auxilios, nutrición, entre otras para que los trabajadores posean los conocimientos suficientes y logren precautelar su salud y seguridad mientras realiza sus labores diarias. Se realizarían programas y registros médicos periódicos para monitorear la salud física y mental de los empleados.

Es importante una inspección de las instalaciones, equipos y muebles de oficina para controlar que se mantenga una óptima ergonomía laboral. Los responsables sobre seguridad e higiene laboral son: Coordinación del Departamento de Talento Humano, Bienestar Institucional, Personal Médico y Psicología con aprobación de la Dirección de Sede.

### **Beneficios Corporativos a empleados**

Se puede desarrollar un plan de beneficios corporativos para el área administrativa, en el cual, los empleados administrativos conozcan ciertos patrocinios de los que serían partícipes. De esta manera, el personal se sienta parte importante de la entidad y se logre su lealtad y mayor compromiso al momento de ofrecer su servicio a los usuarios.

Dentro de los beneficios a ofrecerse, se exponer el siguiente listado: seguro de vida privado, seguro de salud privado, plan dental, bonos por sobre pasar la meta de cumplimiento de su departamento, crear una tarjeta para la Red Metropolitana para ciertos descuentos y beneficios con entidades comerciales y financieras, descuento en Educación Superior a familiares de los empleados administrativos hasta el segundo

grado de afinidad y tercer grado de consanguinidad. En esta estrategia, es importante la participación del Departamento de Talento Humano, Departamento Financiero con la aprobación de la Dirección de la Sede.

### **Implicaciones de los empleados administrativos**

Los empleados administrativos participarán en reuniones académicas y con los directivos para ejecutar la planificación de las acciones correctivas en cada uno de los departamentos. La única persona que conoce mejor qué acontece en cada puesto de trabajo es el propio empleado; por ello, es necesario sea considerado en las reuniones para escuchar su punto de vista, generar lluvia de ideas y con ello resolver los cuellos de botella o teoría de las restricciones (Goldratt, 1994) que se generan en los departamentos, para ser efectivos en sus labores y ofrecer una mejor atención a los usuarios. Es factible una reunión mensual sobre la situación de cada uno de los departamentos para conocer cómo se están realizando las diferentes actividades. La responsabilidad de esta actividad, es de la Coordinadora de Talento Humano.

### **Control**

Es responsabilidad del Departamento de Talento Humano ejecutar una revisión continua de los registros del reloj biométrico para verificar el cumplimiento del horario del personal administrativo y emitir informes sobre la existencia de observaciones. Informar oportunamente a los empleados sobre sus derechos, obligaciones, deberes y prohibiciones respecto a su puesto de trabajo con el propósito de que se efectúen las tareas de forma efectiva, y conservar un buen ambiente laboral.

Es importante controlar mensualmente el nivel de desempeño de cada uno de los departamentos del área administrativa con el propósito de constatar los avances y corregir a tiempo los posibles errores u observar áreas de oportunidad y así mismo,

observar los avances en las mejoras aplicadas. Estos controles permitirán elevar paulatinamente y mantener el nivel de calidad laboral y por ende lograr la satisfacción del empleado.

### **Reuniones**

Invitar a los representantes estudiantiles de cada paralelo y carrera a participar en una reunión general para escuchar sus necesidades, requerimientos y sugerencias respecto al servicio administrativo. Se informará a los jóvenes estudiantes los procesos a seguir en el caso de necesitar soporte administrativo acorde a cada departamento.

Esta estrategia, consiste en mejorar la relación entre estudiantes y personal administrativo; consiguiendo que los estudiantes se sientan atendidos, conozcan cómo solicitar asistencia en los departamentos administrativos y sean partícipes proactivos de las actividades institucionales. Responsables: Departamento de Talento Humano, Departamento de Bienestar Estudiantil, Coordinadores de Carrera y Departamento de Relaciones Públicas y Marketing.

### **Encuestas**

Al finalizar cada período académico, se realizarán encuestas a los estudiantes y empleados del área administrativa; para conocer su nivel de satisfacción o insatisfacción, de esta forma encontrar áreas de oportunidad para posteriormente ejecutar un plan de acción que permita corregir falencias tanto en el campo laboral como de calidad del servicio.

Las encuestas serán aplicadas en línea para mantener el anonimato y así conseguir respuestas acorde a la realidad de la situación institucional. Los resultados obtenidos de las encuestas serán presentados en un informe final, indicando las áreas

de mejora, realizar las acciones correctivas y posteriormente verificar el avance de las actividades aplicadas. Los responsables: por parte de los empleados administrativos es el Departamento de Talento Humano y de los estudiantes sería el Departamento de Bienestar Estudiantil.

### **Promoción Laboral**

La promoción laboral, es una estrategia que le permitirá al personal administrativo de la UMET Sede Machala que demuestre:

- Buen desempeño laboral (mediante la aplicación de un instrumento de evaluación de desempeño, considerándose: cualidades, contribución al trabajo encomendado y potencial de desarrollo).
- Realicen cursos y/o actualizaciones profesionales constantemente (en su área de trabajo, similares y/o afines que asistan con el fin de mejorar sus habilidades y conocimientos tanto técnicos y personales); deberán entregar una copia del certificado notariado en el Departamento de Talento Humano como constancia de aprobación de los cursos realizados y sean ingresados en su archivo profesional e ir controlando la cantidad de cursos ejecutados y total de horas asistidas tanto en el registro físico como digital de la institución.
- Los empleados administrativos que posean título de tercer nivel y se encuentren realizando un programa de posgrado, obteniendo el título de cuarto nivel en las áreas académicas que se encuentre ofertando la institución y preferiblemente posean nivel B2 de Inglés. Serían considerados e incentivados para postular al concurso de méritos y

oposición que se ejecuta semestralmente para formar parte de la planta docente de la Sede.

El personal se sentirá motivado a realizar un buen trabajo e invertir profesionalmente con metas a largo plazo al vislumbrar el apoyo y oportunidades que les otorga la institución por la excelencia laboral. Los responsables de esta estrategia son: Departamento de Talento Humano, Dirección Académica, Coordinadores de Carrera y aprobación por parte de la Dirección de Sede.

### **Presupuesto**

De acuerdo a lo mencionado precedentemente en la propuesta de intervención, es importante diseñar y detallar a continuación el presupuesto de implementación con cada una de las estrategias planteadas, la frecuencia de ejecución de las mismas y el valor correspondiente a cada ítem, en los cuales se invertiría para mejorar el nivel de satisfacción laboral y mejorar la calidad del servicio administrativo:

**Tabla 12**

*Presupuesto de implementación de estrategias*

Estrategias	Frecuencia de Ejecución	Presupuesto
Programa de integración del personal administrativo - autoridades	Semestral	500,00
Programas de capacitación personal y profesional: Talento Humano \$250, Financiero \$600, Sistemas \$500, Biblioteca \$130, Relaciones Públicas y Marketing \$300, Atención al usuario \$150, Capacitación general de motivación \$1080	Semestral	3010,00
Programas de Seguridad e Higiene en el trabajo \$149 con 15% de descto a grupos	Anual	3419,55
Beneficios Corporativos a empleados	Anual	3000,00
Implicación de los empleados administrativos	Permanente	0,00
Control	Permanente	0,00
Reunión con los estudiantes	Semestral	500,00
Evaluaciones de calidad	Semestral	30,00
Promoción Laboral	Permanente	0,00
<b>Total de Inversión</b>		<b>10459,55</b>

En la tabla 12, se observa que la inversión total para la implementación de las estrategias es de \$10459.55. El programa de integración asciende a \$500.00, en esta actividad estarán incluidos: alimentación, bebidas, y actividades de esparcimiento. En los programas de capacitación personal y profesional, se ha diversificado a los distintos departamentos y a todo el personal administrativo. En el programa de Seguridad e Higiene del trabajo, los colaboradores participarían de una capacitación ofertada por una entidad privada, se invertirían \$149 con un descuento del 15%.

En cuanto a los beneficios corporativos a empleados se buscaría alianzas con entidades para obtener descuentos y así ofrecerles beneficios adicionales que les permita sentirse conforme. La implicación de los empleados, el control y promoción son actividades que no requieren de inversión; son actividades netamente administrativas realizadas por los participantes involucrados. Para las evaluaciones de calidad, se planteó \$15 por semestre; debido a gastos por impresiones, entre otros.

La última estrategia, son las reuniones semestrales con los estudiantes (representantes por aula de cada carrera de la sede Machala) determinándose una inversión de \$500, realizándose una charla informativa con opción a resolver preguntas y escuchar las necesidades de los estudiantes que posean sobre los diferentes servicios que se brinden en el área administrativa de la UMET.

### **Cronograma de implementación**

Seguidamente en la tabla 13, se muestra el cronograma de implementación de esta propuesta. Unas estrategias han sido planteadas de forma semestral y otras anualmente; sin embargo, para mejorar los niveles de satisfacción tanto a nivel laboral como de calidad es importante que la implementación sea constante a lo largo del año y los posteriores períodos académicos.

**Tabla 13***Cronograma de implementación de estrategias*

Estrategias	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Programa de integración												
Programas de capacitación personal/profesional												
Programas de Seguridad e Higiene en el trabajo												
Beneficios Corporativos a empleados												
Implicación de los empleados administrativos												
Control												
Reunión con los estudiantes												
Evaluaciones de calidad												
Promoción Laboral												

Con el cronograma (tabla 13), se podrá ejecutar las distintas actividades de manera organizada, y acorde al tiempo disponible para el personal administrativo sin interrumpir sus labores diarias y académicas. Es necesario que se presenten informes sobre la implementación de cada una de las estrategias para conocer con más detalle los recursos empleados, el tiempo invertido, el costo/beneficio, efectuar un seguimiento de cada uno de los procesos y finalmente realizar una evaluación e impacto de cada una de las actividades sobre la satisfacción laboral y por ende de la calidad del servicio.

En este capítulo, se mostró la propuesta de las estrategias de intervención que debería implementar la Universidad Metropolitana Sede Machala para el personal administrativo; con el propósito de mantener y elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores y la calidad del servicio; logrado así, que el número de estudiantes y carreras de la institución continúen incrementándose positivamente a lo largo del tiempo.

## **Conclusiones**

Se concluye de forma general que los empleados del área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala poseen un nivel admisible de satisfacción laboral; de igual manera, sucede con los resultados obtenidos de satisfacción de la calidad del servicio. Es imprescindible considerar efectuar mejoras en ciertos aspectos con el propósito de mejorar los resultados en posteriores evaluaciones tanto del personal como de los estudiantes. Es necesario identificar algunos aspectos desconocidos pues mientras los empleados aún respondan con cierto grado de insatisfacción se entiende la necesidad de ejecutar acciones correctivas que incrementen el nivel de satisfacción.

De acuerdo a los estudios teóricos y referenciales expuestos de diversos autores acerca de la satisfacción laboral, se ha demostrado estadísticamente la influencia de diversos factores como: escalas remunerativas, aspectos sociodemográficos, reconocimiento laboral, y condiciones laborales que influyen notablemente en la actitud del empleado (de satisfacción o insatisfacción laboral); mientras que, la calidad de vida en el trabajo, se encuentra relacionada con dos variables: satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, lo cual implica que la entidad debe garantizar un buen clima organizacional para que los empleados se comprometan con la institución y realicen su trabajo de forma efectiva, demostrando empatía hacia los usuarios internos y externos.

Para determinar la satisfacción laboral del personal administrativo de la UMET Sede Machala, se eligió el modelo SL-SPC (Palma, 2005), siendo los factores más importantes para los encuestados: el reconocimiento personal y/o social, significación de la tarea, beneficios económicos y las condiciones del trabajo de acuerdo con un

análisis descriptivo de los puntajes promedio obtenidos de cada factor en relación la nivel de satisfacción. Además, respondieron a nivel general estar en promedio satisfechos (37%) y otro porcentaje igual de empleados indicó estar satisfechos.

Asimismo, el género femenino, presentó una relación significativa del 6% respecto a las condiciones del trabajo.

Para medir el nivel de calidad del servicio de la institución educativa, se eligió el modelo propuesto por Pinedo (2017); en donde, el 73% indicó estar un nivel medio de satisfacción por el servicio recibido, de los cuales, la mayoría fueron los estudiantes solteros, al presentar una relación significativa del 5.5% en referencia a la satisfacción del servicio. Se demostró con los resultados obtenidos por la Prueba de Independencia, Chi cuadrado y análisis de regresión la existencia de una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio administrativo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación.

Se elaboró una propuesta de intervención con diversas estrategias de intervención como: integración, capacitación, seguridad e higiene del trabajo, beneficios corporativos, implicación de los empleados, control, reuniones, encuestas y promoción laboral; con el propósito incrementar el nivel de satisfacción laboral, y esto repercute en ofrecer un servicio óptimo a los estudiantes, mejorando la percepción de éstos respecto al nivel de calidad del servicio.

## **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos de este trabajo de investigación como recomendación principal es aplicar la propuesta de intervención planteada. Asimismo, es importante se ejecuten de forma frecuente evaluaciones similares y más profundas sobre satisfacción laboral y calidad del servicio en la Universidad Metropolitana Sede Machala con el fin de identificar específicamente las áreas débiles que necesiten de acciones correctivas; de esta forma, se logrará garantizar la satisfacción de ambos grupos.

En lo concerniente a la satisfacción laboral, se exhorta formalizar un estudio psicológico referente a los factores que motivan a los empleados administrativos a nivel laboral pudiendo ser extrínsecos o intrínsecos. Con los resultados obtenidos, se podrá realizar la elección de las estrategias de motivación más adecuadas acorde a las expectativas y necesidades específicas de los trabajadores que contribuyan a mejorar el ambiente laboral y por ende la calidad del servicio administrativo.

Como última recomendación, se propone seguir programas de integración, en los cuales, se mejoren las relaciones con los usuarios internos y externos. Al considerar que si el personal administrativo está influenciado por condiciones psicosociales favorables, éste gozará de bienestar y por ende otorgará un servicio de calidad a los estudiantes, quienes tendrán una mayor percepción del nivel de satisfacción respecto a calidad del servicio recibido.

## Referencias

- Aragón, L. (2016). *Estadística en el área de las Ciencias Sociales y Administración*. México: Alfaomega, pp. 403.
- Argüelles, L., Quijano, R., Fajardo, M., Magaña, D., & Sahuí, J. (2014). Propuesta de modelo predictivo de la calidad de vida laboral en el sector turístico Campechano, México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 7(5), pp. 63. Recuperado de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=8930021270970271170651150711160010861170780190600660551100210851030240920690201000680131210040030171160600250960000680670981131160820710480610230261060950891161190930380600131120930010800271120050981231030640881>
- Arias, W., & Arias, G. (septiembre de 2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Revista Ciencia & Trabajo* (51), pp. 186. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (23 de octubre de 2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, pp. 12. Recuperado de [https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?\\_tid=49b3f2f3-3a39-4cee-8854-c2b2051d79e1&acdnat=1538514961\\_72656e6a00d590f1b483beb440079f3c](https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?_tid=49b3f2f3-3a39-4cee-8854-c2b2051d79e1&acdnat=1538514961_72656e6a00d590f1b483beb440079f3c)
- Bologna, E. (2018). *Métodos estadísticos de investigación*. Argentina: Editorial Brujas.

Camacho, R., & Higuera, D. (junio de 2012). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Revista Pensamiento y Gestión* (35), pp. 93. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6113/3516>

Carbajal, P. (2017). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3195/Carbajal\\_SPL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3195/Carbajal_SPL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (Ed. 8). (2014). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mc Graw Hill Education.

Chiavenato, I. (Ed. 10). (2017). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Código del Trabajo. (16 de diciembre de 2005). *Lexis*. Recuperado de [http://www.silec.com.ec/Webtools/LexisFinder/DocumentVisualizer/FullDocumentVisualizerPDF.aspx?id=LABORAL-CODIGO\\_DEL\\_TRABAJO](http://www.silec.com.ec/Webtools/LexisFinder/DocumentVisualizer/FullDocumentVisualizerPDF.aspx?id=LABORAL-CODIGO_DEL_TRABAJO)

Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2019). *Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas 2019*. Recuperado de [https://www.caces.gob.ec/documents/20143/485218/MODELO\\_DE\\_EVALUACION%20EXTERNA\\_DE\\_UNIVERSIDADES\\_Y\\_ESCUELAS\\_POLITECNICAS\\_2019.pdf/643bf51f-a117-e28c-3c46-783c9e59ed53](https://www.caces.gob.ec/documents/20143/485218/MODELO_DE_EVALUACION%20EXTERNA_DE_UNIVERSIDADES_Y_ESCUELAS_POLITECNICAS_2019.pdf/643bf51f-a117-e28c-3c46-783c9e59ed53)

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Lexis*. Recuperado de <http://www.silec.com.ec/Webtools/LexisFinder/DocumentVisualizer/FullDoc>

umentVisualizerPDF.aspx?id=PUBLICO-

CONSTITUCION\_DE\_LA\_REPUBLICA\_DEL\_ECUADOR

Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)*. Colombia: ICB Editores; Ediciones de la U.

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. The Journal of Marketing, 58(1), pp. 125-131.

Dessler, G. (Ed. 14). (2015). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Always Learning.

Esteves, T. (2015). *Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas*. (Tesis de tercer nivel, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-196.pdf>

García, M., & Forero, C. (19 de octubre de 2015). *Universidad Católica de Colombia, Acta Colombiana de Psicología*. [Versión de Springer]. doi:10.14718/ACP.2016.19.1.5

Goldratt, E. (1994). *What is this Thing Called the Theory of Constraints and How should it be Implemented*. Estados Unidos: Croton on Hudson.

Gómez, M., Galvis, L., & Royuela, V. (diciembre de 2015). Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Documentos de trabajo sobre Economía Regional*, pp. 31. Recuperado de [http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura\\_finanzas/pdf/dtser\\_230.pdf](http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_230.pdf)

- Grimaldo, M., & Reyes, M. (21 de mayo de 2014). Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. *Revista Latinoamericana de Psicología Elsevier Doyma*, 47(1), pp. 51. Recuperado de [https://ac.els-cdn.com/S0120053415300066/1-s2.0-S0120053415300066-main.pdf?\\_tid=9500f319-3927-4871-848a-d3aaa5ad6354&acdnat=1539378313\\_bd5c6490c38e4360f3827afa1819305b](https://ac.els-cdn.com/S0120053415300066/1-s2.0-S0120053415300066-main.pdf?_tid=9500f319-3927-4871-848a-d3aaa5ad6354&acdnat=1539378313_bd5c6490c38e4360f3827afa1819305b)
- Gutiérrez, H. (Ed. 4). (2014). *Calidad y Productividad*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & García, B. (enero-marzo de 2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1), pp. 6. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v38n1/mil07109.pdf>
- Herzberg, F. (1959). *Work and motivation*. Behaviour science concepts and management application: Studies in personnel policy, pp. 216.
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista Contaduría & Administración*, 60 (1), pp. 230-236. Recuperado de [https://ac.els-cdn.com/S0186104215721534/1-s2.0-S0186104215721534-main.pdf?\\_tid=ac6687de-27ff-4b22-a554-1170815e1fc6&acdnat=1539637990\\_2e398c01036a8a39d39e12dc3199b675](https://ac.els-cdn.com/S0186104215721534/1-s2.0-S0186104215721534-main.pdf?_tid=ac6687de-27ff-4b22-a554-1170815e1fc6&acdnat=1539637990_2e398c01036a8a39d39e12dc3199b675)
- Interconsulting Bureau S.L. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo*. Colombia: Ediciones de la U.

- Interconsulting Bureau S.L. (2015). *Planificación y Gestión de Recursos Humanos*. Colombia: ICB Editores; Ediciones de la U.
- Jones, G., & George, J. (Ed. 8). (2014). *Administración Contemporánea*. México: McGraw Hill Education.
- Levin, R. & Rubin, D. (Ed. 7). (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México: Pearson Education.
- Lewin, K. (1988). *La teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona: Paidós.
- Lewis, S., & Cooper, C. (1995). Balancing the work/home interface: a european perspective. *Human Res. Managment Review*, 5(4), pp. 289-305.
- Ley de Seguridad Social. (2001). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Recuperado de [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley\\_de\\_Seguridad\\_Social.pdf](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_de_Seguridad_Social.pdf)
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitude*. *Archives of Psychology* (140), pp. 5-55.
- López, A. (2002). *Valores, valoraciones y virtudes*. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33903089/Valores\\_valoraciones\\_y\\_virtudes.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1539131461&Signature=iQ9vOmVt8rgtmGK7VapwnDPE2h0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DValores\\_valoraciones\\_y\\_virtudes.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33903089/Valores_valoraciones_y_virtudes.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1539131461&Signature=iQ9vOmVt8rgtmGK7VapwnDPE2h0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DValores_valoraciones_y_virtudes.pdf)
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (Ed. 7). (2015). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson Always Learning.
- Lozano, S., & Segovia, A. (1 de julio de 2017). Elementos determinantes de la satisfacción laboral en un hospital universitario de tercer nivel de atención.

*Revista VinculaTégica EFAN* (1), pp. 112. Recuperado de  
<http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R3/110%20-%20116%20-%20Elementos%20determinantes%20de%20la%20satisfaccion%20laboral%20en%20un%20hospital%20universitario%20de%20tercer%20nivel%20de%20atencion.pdf>

Martillo, A. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* (Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>

Maslow, A. (1991). *Teoría de la motivación*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Mayo, E. (1977). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

McClelland, D. (1973). *Testing for competence rather than for intelligence*. *American Psychologist*, (28), pp.1-14.

McGregor, D. (1974). *Aspecto humano de las empresas*. México: Diana.

Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración Enfoque por Competencias con Casos Latinoamericanos*. México: Alfaomega.

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia & Trabajo*

(58), pp. 11. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

- Munch, L. (Ed. 2). (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Always Learning.
- Orgambídez, A., Moura, D., & Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1), pp. 272. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v35n1/a09v35n1.pdf>
- Ovalles, A. & Moret, C. (2001). *Manual de Estadística II*. Venezuela: FACES. Universidad de los Andes. pp. 301-342.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Perú: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Pérez, D., & Zurita, R. (12 de agosto de 2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de Salud Pública en Chile. *Revistas Científicas de América Larina, el Caribe, España y Portugal*, 5(2), pp.172-173. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742475002.pdf>
- Pérez, D., Peralta, J., & Fernández, P. (03 de junio de 2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector

- público de salud en el extremo norte de Chile. *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 13(2), pp. 542. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/647/64732221012.pdf>
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013*, pp. 3. Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/54211009.pdf>
- Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT12&dq=satisfaccion+laboral+y+calidad+del+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwig3MSOipveAhWlr1kKHdFyA9wQ6AEIKjAB#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%20y%20calidad%20del%20servicio&f=false>
- Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, Perú*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo\\_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. (2017). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades*. Recuperado de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

- Porret, M. (Ed. 6). (2015). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Colombia: ESIC Editorial; Alfaomega Colombiana S.A.
- Prieto, C. (Ed. 2). (2017). *Emprendimiento: conceptos y plan de negocios*. México: Pearson Education.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2015). *El manual de Administración de la Calidad: guía completa para la excelencia operativa*. México: Editorial Trillas.
- Reimel, S. (1998). ¿Para qué se estudia la calidad de vida laboral? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 17(1), pp. 43. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/35/35>
- Robbins, S., & Coulter, M. (Ed. 12). (2014). *Administración*. México: Pearson Always Learning.
- Robbins, S., & Judge, T. (Ed. 15). (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Always Learning.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (Ed. 8). (2013). *Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson Always Learning.
- Román, J. (2013). *Psicología, salud y calidad de vida laboral*. Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Roth, E., & Pinto, B. (2015). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Revista Scielo*, 3(2), pp. 68. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v8n2/v8n2a04.pdf>
- Salessi, S., & Omar, A. (marzo de 2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Revista Estudios de*

- Psicología*, 22(1), pp. 95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/261/26155061010.pdf>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Revista Universitas Psychologica*, 13(1), pp. 4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf>
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: una visión dinámica*. España: Plaza & Janes Editores.
- Smith, I. (2013). *Métodos del clima organizacional*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Suárez, R. (2018). Estrategias administrativas para la mejora de la productividad y su impacto en el factor humano. *Revista Teckne*, 16(1), pp. 10. Recuperado de <http://www.unihorizonte.edu.co/revistas/index.php/TECKNE/article/view/201/188>
- Universidad Metropolitana del Ecuador. (18 de diciembre de 2014). *Reseña histórica y evolución institucional*. Recuperado de <http://www.umet.edu.ec/modelo-educativo-y-pedagogico/>
- Universidad Metropolitana del Ecuador. (2018). *Carreras de la Sede Machala*. Recuperado de <http://www.umet.edu.ec/carreras-sede-machala/>
- Universidad Metropolitana del Ecuador. (30 de julio de 2018). *Misión y Visión*. Recuperado de <http://www.umet.edu.ec/mision-vision/>
- Universidad Metropolitana del Ecuador. (30 de julio de 2018). *Carta del Rector*. Recuperado de <http://www.umet.edu.ec/carta-del-rector/>

- Vargas, M., & Aldana, L. (Ed. 3). (2013). *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas*. Colombia: ECOE Ediciones & Universidad de La Sabana.
- Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=calidad+del+servicio+vs+satisfaccion+laboral&ots=15Qw0BhsB2&sig=pSqHsxvEF7UW-wNC0KrVz5ACTQ#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20vs%20satisfaccion%20laboral&f=false>
- Vega, L. (2014). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>
- Vicente, P., Mañas, M., Díaz, P., López, J., & Llopis, J. (mayo de 2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Revista Anales de Psicología*, 31(2), pp. 658. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia\\_social4.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia_social4.pdf)
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Estados Unidos: John Wiley and Sons.
- Yachas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016*. (Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/9133/Yachas\\_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/9133/Yachas_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (Ed. 5). (2009). *Marketing de Servicios*. México: Mc Graw Hill Education.

## Apéndices

### Apéndice A: Encuesta de Satisfacción del Cliente

#### ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

(Elaborado por Erick César Pinedo Jara, 2017. Adaptado para Ecuador por: Katuska Sotomayor Cabrera)

**Instrucciones:**

Para cada afirmación por favor indique hasta qué punto el servicio administrativo de la UMET Sede Machala posee las siguientes características de cada afirmación. La calificación será ponderada acorde a un gradiente de: 1 (total desacuerdo) hasta 7 (total acuerdo). No existen respuestas correctas ni incorrectas, se desea conocer su percepción precisa sobre la calidad del servicio recibido.

**Información personal:**

Género	
Edad	
Estado civil	
Carrera:	
Semestre	

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO**

Relación de enunciados		1	2	3	4	5	6	7
<b>Declaraciones sobre la fiabilidad del servicio</b>								
1	Se cumple los compromisos con el estudiante en un tiempo determinado.							
2	Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el estudiante lo requiere.							
3	Se muestra sincero interés por resolver los problemas del estudiante.							
4	Se da en forma oportuna las promociones de sus servicios a los estudiantes.							
<b>Declaraciones sobre la responsabilidad en el servicio</b>								
5	Se muestra disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable al estudiante.							
6	Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el estudiante.							
7	Se muestra buena atención como parte de su compromiso con el estudiante.							
8	Se dispone de un tiempo de espera para atender al estudiante.							
<b>Declaraciones sobre seguridad por el servicio</b>								
9	Se posee suficiente conocimiento para brindar información a las consultas del estudiante.							
10	Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece al estudiante.							
11	Se informa los diferentes servicios o actividades dando muestras de permanente comunicación con el estudiante.							
12	Se expresa un trato cortés dando muestras de credibilidad al estudiante.							
<b>Declaraciones sobre la empatía en el servicio</b>								
13	Se manifiesta atención individualizada o personalizada cuando el estudiante lo requiere.							

14	Se expresa generosidad en la atención personal mostrando carisma con el estudiante.								
15	Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el estudiante.								
16	Se demuestra buen entendimiento en los diálogos de atención, conservando buena armonía con el estudiante.								
<b>Declaraciones sobre los elementos tangibles para el servicio</b>									
17	Se considera que la apariencia de los equipos y máquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para el estudiante.								
18	Se posee ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para el estudiante.								
19	Se cumple con los horarios convenientes para dar informes al estudiante.								
20	Se presenta una imagen institucional pulcra (vestimenta, aseo) de forma permanente por parte del personal.								
21	Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folletos, catálogos, volantes, etc.) como parte informativa de las actividades institucionales.								

### CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Relación de enunciados		1	2	3	4	5	6	7	
<b>Declaraciones sobre la confiabilidad del servicio</b>									
22	Se manifiesta creíble el servicio solicitado dando muestras de credibilidad en sus actividades con el estudiante.								
23	Se demuestra que la solución de los problemas con el estudiante es sincera y veraz a través del diálogo.								
24	Se expresa un trato equitativo durante el proceso del servicio por el estudiante considerando honestidad en su atención.								
<b>Declaraciones sobre validez del servicio</b>									
25	Se cumple oportunamente en dar la solución a los problemas generados en beneficio del estudiante.								
26	Se actúa de manera correcta durante la prestación del servicio comprendiendo siempre al estudiante.								
<b>Declaraciones sobre la lealtad al servicio</b>									
27	Se considera que el estudiante siempre participa activamente en las actividades académicas y/o cívicas.								
28	Se considera que el personal de la institución siempre participa activamente en las actividades establecidas.								
29	Se considera que el estudiante está complacido con el servicio prestado manifestando una identidad institucional								

*¡Gracias por su colaboración!*

#### Leyenda:

Calidad del servicio		Satisfacción del estudiante	
Puntaje	Niveles	Puntaje	Niveles
(120-147)	Alta	(45-56)	Alta
(80-119)	Media	(32-44)	Media
(21-79)	Baja	(08-31)	Baja

## Apéndice B: Encuesta de Satisfacción Laboral

### SATISFACCIÓN LABORAL

Encuesta

(Elaborado por Sonia Palma Solis, 2005. Adaptado para Ecuador por: Katuska Sotomayor Cabrera)

#### Instrucción para Escala de Opiniones SL-SPC

Seguidamente, se presenta una serie de opiniones relacionadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un visto el recuadro que considere que expresa mejor su punto de vista. No existe ni mala ni buena respuesta, ya que son opiniones.

#### Información personal:

Género: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Total Acuerdo 5

De Acuerdo 4

Indeciso 3

En Desacuerdo 2

Total Desacuerdo 1

Relación de enunciados	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo del trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea.	
Condiciones del trabajo.	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

*¡Gracias por su colaboración!*



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Sotomayor Cabrera Karina Katiuska, con C.C: # 0704478148 autora del trabajo de titulación: Análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio a los estudiantes por parte del Área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de septiembre del 2019

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Sotomayor Cabrera Karina Katiuska

C.C: 0704478148



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA**  
**FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE GRADUACION**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio a los estudiantes por parte del Área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala.		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Sotomayor Cabrera, Karina Katuska		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs. / CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	03 de septiembre del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	129
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Análisis, administración, servicio.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción laboral, calidad del servicio, estudiantes, Instituciones de Educación Superior, área administrativa		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>Se pretende analizar la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana Sede Machala y su relación con la percepción de la calidad del servicio de los estudiantes. La satisfacción laboral, es importante, debido a su impacto en el desarrollo, crecimiento y productividad personal e institucional, reflejándose en el bienestar y lealtad de los estudiantes. Se constituye en una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y limitada; en donde se emplearon métodos: estadístico y deductivo-inductivo; la aplicación de la técnica encuesta con el uso del instrumento Escalas de Likert; determinándose la satisfacción laboral como variable independiente. Para el análisis de la información, se empleó el Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 9.0 para Windows, presentándose la información obtenida en gráficos estadísticos, tablas de contingencia, pruebas de independencia, pruebas Chi cuadrado y un modelo de regresión múltiple en donde la variable independiente fue la satisfacción laboral y la dependiente la calidad del servicio. Los resultados presentaron la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables al obtener un p-valor inferior al nivel de significancia. Se detalla la propuesta con estrategias de intervención (integración, capacitación, seguridad e higiene en el trabajo, entre otras) que permitirán mejorar el nivel de satisfacción laboral y la calidad del servicio administrativo.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI	NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> + 593-7-2984542/ 0984765229	<b>Email:</b> katty_sc18@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			