



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

TESIS:

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA EMANUEL, 2019”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y FINANZAS**

BACHILLER:

Ramon Palma, Victor Ivan Junior

ASESOR

Mg. Morante Adrianzén, Luis Orlando

ORCID: 0000-0003-2702-3547

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social.

Gestión de Organizaciones.

PIMENTEL – PERÚ
2021

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Víctor Orlando y María Antonia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi pareja Maribel por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Víctor Iván.

AGRADECIMIENTO

A todas las autoridades y personal que hacen la Institución Educativa Privada Emanuel, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Particular de Chiclayo, a toda la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Mg. Luis Orlando Morante Adrianzen, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

Víctor Iván.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	iii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo de investigación	8
3.2. Diseño de investigación	8
3.3 Variables de Estudio	8
3.4. Población y Muestra de Estudio	9
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	10
3.6. Procedimientos de recolección de datos.	11
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	11
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	13
4.1 Análisis de los resultados	13
4.2 Discusión de los resultados	23
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra	9
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de variables independiente y dependiente ...	12
Tabla 3 <i>Correlaciones</i>	13
Tabla 4 Nivel de calidad de servicio	14
Tabla 5 <i>Elementos Tangibles</i>	15
Tabla 6 <i>Fiabilidad</i>	16
Tabla 7 <i>Capacidad de respuesta</i>	17
Tabla 8 <i>Seguridad</i>	18
Tabla 9 <i>Empatía</i>	19
Tabla 10 <i>Nivel de satisfacción laboral</i>	20
Tabla 11 <i>Características personales</i>	21
Tabla 12 <i>Características asociadas al Trabajo</i>	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Dispersión de las variables</i>	13
Figura 2. <i>Niveles de la calidad de servicio</i>	14
Figura 3. <i>Niveles de elementos tangibles</i>	15
Figura 4. <i>Niveles de fiabilidad</i>	16
Figura 5. <i>Niveles de capacidad de respuesta</i>	17
Figura 6. <i>Niveles de seguridad</i>	18
Figura 7. <i>Niveles de empatía</i>	19
Figura 8. <i>Nivel de satisfacción laboral</i>	20
Figura 9. <i>Niveles de características personales</i>	21
Figura 10. <i>Niveles de características asociadas al trabajo</i>	22

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de Calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel, para lo cual se realizó una metodología de investigación tipo cuantitativa, nivel descriptivo y con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población fue de 40 docentes y la muestra fue también igual a la población pues todos los elementos tienen la posibilidad de formar parte de la muestra. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el 67,5% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde calidad de servicio, el 10% es indiferente y el 22,5% está totalmente de acuerdo. La institución no tiene adecuados elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Finalmente, se concluye que, según el coeficiente de correlación, existe un nivel medio alto de relación de la variable independiente en la dependiente, a un nivel de 0,851. Esto quiere decir que la calidad de servicio sí mejora la satisfacción laboral de la Institución.

Palabras clave: Calidad de servicio, elementos tangibles, satisfacción.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between Service Quality and job satisfaction in the Emanuel Private Educational Institution, for which a quantitative research methodology was carried out, descriptive level and with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The population was 40 teachers and the sample was also equal to the population since all the elements have the possibility of being part of the sample. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. The results show that 67.5% totally disagree that the institution provides quality of service, 10% are indifferent and 22.5% totally agree. The institution does not have adequate tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. Finally, it is concluded that, according to the correlation coefficient, there is a medium-high level of relationship between the independent variable and the dependent variable, at a level of 0.851. This means that the quality of service does improve the Institution's job satisfaction.

Keywords: Quality of service, tangible elements, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es una herramienta básica para que los centros educativos tanto primarios y secundarios del sector público y privado logren ir ganando participación en el mercado, sin embargo, existen deficiencias pues no están invirtiendo para obtener estándares de calidad básicos. Es preciso que potencien su infraestructura, su equipamiento y mejoren sus muebles enseres.

Por otro lado, la satisfacción laboral es percibida por los colaboradores de forma negativa, pues en su mayoría consideran que las empresas no hacen nada por mejorar su motivación o mejorar sus niveles de remuneración. Es necesario que las compañías evalúen el nivel de satisfacción y en razón a ello proponer herramientas que ayuden a tener empleados felices y comprometidos.

El presente trabajo de investigación es importante debido a que muchas empresas tienen problemas con respecto a la satisfacción de sus clientes, pues no tienen las estrategias adecuadas para poder lograr este fin. La calidad de servicio representa una alternativa para mejorar los factores que van a contribuir a incrementar los niveles de satisfacción. **En lo internacional** referente a lo mencionado, Para Aguirre (2017) los centros educativos del nivel primario y secundario en Ecuador presenta eficiencias en la calidad de servicio, pues su infraestructura es deficiente y no se adapta a lo que el Estado está pidiendo en materia académica y técnica. Asimismo, Cabrera (2017) indica que en México existe un nivel de satisfacción bajo por parte de los colaboradores de los centros de educación básica, es decir de los niveles primario y secundario, pues los docentes asumen que no se les motiva adecuadamente, además de que su remuneración no les permite satisfacer sus necesidades. Finalmente, Ccasani (2017) indica que la calidad de servicio en los colegios de educación primaria y secundaria de Chile han tenido deficiencias en la atención empática que se debe dar a los alumnos, pues estos manifiestan que sus docentes no los tratan con cortesía y amabilidad. **En lo nacional** Valdez (2018), alega que los centros educativos primarios y secundarios deben estar a la vanguardia de los adelantos tecnológicos, para así poder tener mejores resultados en cuanto a la satisfacción de sus empleados. Igualmente, Dos Santos (2016), indica los centros de estudios

primarios y secundarios no cuenta con condiciones básicas de infraestructura, así mismo no se tiene empatía por parte del personal docente y administrativo, repercutiendo en la satisfacción de los estudiantes y colaboradores. Finalmente, Cifuentes (2020) indica que los centros educativos primarios y secundarios no están siendo asertivos con sus alumnos, y esto origina que los estudiantes perciban que se les da un mal servicio.

En lo local La Institución Educativa Privada Emanuel debe de medir constantemente el nivel de satisfacción del personal docente. Esto es para ver si se encuentran de acuerdo con los lineamientos que se están sujetando para su beneficio de ellos. La Institución EMANUEL, nace a iniciativa de la Asociación Iglesia del Nazareno República del Perú, del distrito de Santa Rosa, con el fin de dar a los estudiantes, los servicios educativos, orientación y bienestar del educando, promoción educativa comunal. La Institución Educativa Privada "EMANUEL" no es ajena a los cambios que se presenta en el medio ambiente organizacional puesto que los constantes cambios, obligan a que se mantenga a la vanguardia para seguir ofertando servicios de calidad, y sobre todo debe buscar la satisfacción de sus colaboradores a través del empleo de técnicas modernas de administración.

Frente a esta realidad, se formuló el siguiente problema general: ¿Qué estrategias de Calidad de servicio se deben proponer para mejorar la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel?; y como problemas específicos se formularon: 1) ¿Cuál el nivel de Calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Emanuel?; 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que tiene la Institución Educativa Privada Emanuel?; y, 3) ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel?

Esta investigación se justifica teóricamente, porque servirá como referencia para los investigadores que consideren conveniente estudiar las variables desde el punto de vista conceptual. Se justifica, en la práctica, porque la Institución podrá mejorar su calidad de servicio, y por lo tanto incrementar la satisfacción de sus colaboradores, así como de los padres de familia y alumnado en general, quienes

se ven favorecidos, pues se mejoran las condiciones de calidad. Así mismo, se justifica metodológicamente, debido a que se diseñaron instrumentos como cuestionario, el cual sirve de guía para que sea aplicado en otros escenarios.

Como objetivo general se planteó: Proponer estrategias de Calidad de servicio para mejorar la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel. Los específicos, se tiene 1) Identificar el nivel de Calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Emanuel. 2) Establecer el nivel de satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel. 3) Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel.

La hipótesis fue: H_1 . Existe una relación positiva entre la Calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel. Mientras que la H_0 es: No existe una relación positiva entre la Calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel.

II. DESARROLLO

Entre los antecedentes estudiados se tiene a los siguientes antecedentes a nivel internacional, en donde **Guerrero (2019)** en su artículo científico sobre **Propuesta de modelo de gestión de servicio al cliente**. Tiene como objetivo proponer un modelo para la gestión del servicio. La técnica aplicada fue la encuesta, aplicando un diseño descriptivo. La población fue todos los colaboradores de la empresa. Los resultados muestran que la propuesta mejora la gestión en un 75%. Tuvo como conclusión que se debe diseñar un modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes del supermercado. **Terán (2019)** en su artículo científico sobre **Propuesta para mejorar la calidad de servicio para clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones**. Tiene como objetivo proponer estrategias de calidad de servicio. El método fue cualitativo. Se

aplicó una guía de observación a la muestra que fue las instalaciones de la empresa. Los resultados indican que la propuesta si mejora la calidad de servicio. Concluye que es necesario tener herramientas tecnológicas para mejorar la calidad, esta herramienta es web de consulta y ayuda para clientes. **Pablos (2016)**, en su artículo sobre **Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio**. Tiene como objetivo diagnosticar la satisfacción laboral. La metodología fue no experimental. La técnica fue la encuesta, aplicada a 23 colaboradores que hacen parte de la muestra. Los resultados muestran que existe una brecha entre la satisfacción y las estrategias de cambio. Concluyen que el factor mejor valorado es el correspondiente a Dirección de la Unidad. Es decir, los colaboradores asumen que es necesario tener un líder en el cual se puedan identificar plenamente y que los oriente para poder llegar a las metas establecidas.

En los antecedentes a nivel nacional **Acero (2017)**, en su artículo científico respecto a **Satisfacción laboral y calidad de atención**. Tiene como objetivo verificar la relación entre las variables. El método fue transversal. La muestra fue de 35 empleados. Se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados muestran que existe una relación alta entre la satisfacción y la calidad. Concluye que existe afinidad de satisfacción laboral del profesional de enfermería sobre la percepción de los pacientes en la calidad. Por lo tanto, se tiene que tener empleados satisfechos para que estos de una atención de calidad. **Alcalde y Castañeda (2016)** en su artículo sobre **Calidad de servicio brindada por la empresa San Lorenzo**. Tiene como objetivo analizar el nivel de calidad de servicio. El método fue cuantitativo, aplicando un cuestionario, La población fue 10 empleados. Los resultados indican que el nivel de calidad es deficiente en la dimensión empatía. Concluyó que la empresa tuvo sus brechas, en la dimensión de Empatía y Beneficios. Se debe buscar que los colaboradores se pongan en el lugar de sus clientes y así poder comprender mejor que es lo que requieren. Así mismo se debe dar beneficios a sus empleados. **Pérez (2016)**, en su tesis respecto a **Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes**. Tiene como objetivo evaluar la calidad de servicio. Se aplicó la técnica de la observación. El método fue transversal, la muestra fue de 14. Los resultados más relevantes son que la calidad de servicio es baja. Tiene como conclusión que los alumnos no están satisfechos

con los servicios de limpieza de la empresa SEBUL. Los servicios que se brindan en las empresas por parte de terceros también deben cumplir con estándares de calidad.

Respecto a los antecedentes a nivel regional, **Shishido (2021)**, en su tesis **Nivel de la calidad de servicio de una empresa de entretenimiento, distrito de Lambayeque**, tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad de servicio. La metodología fue cuantitativa, aplicando un cuestionario a una muestra de 158 clientes. Los resultados muestran que el 69% calificó como adecuados a elementos tangibles, se concluye que los usuarios perciben una calidad de servicio baja. **Carranza (2020)** en su tesis **Nivel de satisfacción laboral de una ladrillera en Lambayeque**, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores. La metodología fue cuantitativa, aplicando un cuestionario a 64 colaboradores. Los resultados muestran que existe un 64% que considera estar satisfecho. Se concluye que el nivel de satisfacción es medio alto. **Phang (2020)** en su tesis **Calidad de servicio en una institución pública, departamento de Lambayeque**, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio percibida por el contribuyente. La metodología fue cualitativa, aplicando un cuestionario a una muestra de 220 contribuyentes. Los resultados muestran que se evidenció satisfacción en el servicio de trámites, concluyendo que la insatisfacción se registró en fiabilidad

En los antecedentes a nivel local **Berrios (2018)** en su artículo científico titulado **Sistema INTERSYS y mejora del nivel de satisfacción de estudiantes extranjeros a la USAT**, tuvo como objetivo Analizar la satisfacción de los estudiantes. El método fue transversal. Se aplicó un cuestionario a la totalidad de la población. Los resultados muestran que la totalidad de la población bajo estudio prefiere INTERSYS frente al procedimiento actual. Se concluye que la satisfacción es media. **Galindo y Vásquez (2018)** en su artículo científico titulado **Validación del Servqual**, para medir calidad de servicio en universidades privadas, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio. La metodología fue cualitativa, se aplicó una guía de observación. La muestra fue de 361 estudiantes. Los resultados indican que 2 de los factores teóricos mostraron la misma estructura. Se concluye que el modelo servqual si permite medir la calidad del servicio. **Ramírez (2018)** en su

artículo científico titulado **Competencias funcionales y mejora de la calidad de servicio en gobernadores de San Ignacio**, tuvo como objetivo fue analizar las competencias funcionales. La metodología fue cuantitativa. La muestra fue 20 tenientes gobernadores, aplicando una encuesta. Los resultados fueron que existe un porcentaje alto en desconocimiento de funciones. Se concluye que los tenientes gobernadores se encontraron en un nivel bajo en conocimiento de sus competencias funcionales

En lo que respecta al Marco Teórico, Ferrando y Granero (2008) nos explica que el concepto de calidad es muy antiguo, desde la era del trueque en donde era una rutina habitual. La calidad no es una teoría moderna, rige en nosotros desde hace muchos años atrás. Igualmente, Vargas y Aldana (2007) asumen que es la búsqueda continua de la perfección, se habla de calidad cuando el servicio prestado por la compañía, es preciso en todos sus aspectos, desde su composición como tal, hasta la entrega del mismo al cliente. El Sistema de **calidad de Servicio**, radica en la divergencia entre lo que demanda los clientes sobre del servicio y la apreciación del servicio admitido (Alarcón, 2016). La calidad tiene que ver con el balance que hace el usuario cuando recibe el servicio y si este supera sus expectativas. Las dimensiones de calidad de servicio según Alarcón (2016), citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) se tienen las dimensiones: de los **elementos tangibles**, en los cuales se refiere a equipos, instalaciones físicas y apariencia de materiales. Otra dimensión relevante es la **fiabilidad**, en donde se tiene que ver con el cumplimiento de promesas, soluciones habituales, tiempo y no cometer errores. La otra dimensión es la **capacidad de respuesta** en donde se enmarcan la puntualidad y la rapidez en la atención. La **seguridad** es otra dimensión en la cual se tiene que ver la amabilidad. Finalmente, la **empatía** en donde se ve el grado de comprensión. En lo referente a la **Satisfacción laboral**, para Vega (2018), es resultado de la discrepancia entre lo que el empleado quiere y lo que obtiene, influida por la importancia que para él tengan estos efectos. Chiang (2010) define la satisfacción laboral como la estabilidad física y psicológica que tiene el colaborador con respecto a su empleador. Esta tranquilidad se logra cuando la gerencia brinda condiciones apropiadas para que los colaboradores realicen sus labores adecuadamente (pág., 14). García (2017), considera que la satisfacción

laboral, está en relación a una consistencia salarial, adecuados compañeros de trabajo, ambientes favorables para la realización de las tareas. Finalmente, la satisfacción está en función al liderazgo que se ejecuta en la compañía. Las **características** de la satisfacción laboral son **personales**, y están en función a la edad, en donde los colaboradores mayores se sienten más satisfechos, debido a razones como menores expectativas (Vega, 2018). El género, donde las mujeres tienen mayor satisfacción, debido a que las mujeres son más comprometidas con sus funciones y se suelen conformar con las condiciones que se les otorga por parte del empleador (Vega, 2018). El nivel educacional, en donde los que tienen un mayor nivel educativo tienen superiores beneficios, además de ser promocionados, así mismo tienen más ocasiones, y por lo tanto obtienen sobresalientes cargos (Vega, 2018). La antigüedad donde hay relación positiva entre antigüedad y satisfacción laboral. Mientras se aumenta la antigüedad el trabajo podría volverse más satisfactorio (Vega, 2018). Las **características asociadas al Trabajo** que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral. De acuerdo a lo que se establece a continuación, Alfaro (2012) comprende características afines al trabajo, que tienen incidencia sobre la Satisfacción: El Trabajo mentalmente desafiante, Alfaro (2012) donde los colaboradores prefieren empleos que den oportunidad de usar sus competencias y que oferten una diversidad de tareas (Pág. 19). Recompensas justas, Alfaro (2012) “Los empleados demandan sueldos y lineamientos de ascensos justos. El salario es uno de los principales motores de satisfacción para los colaboradores (Pág. 19). Condiciones favorables de trabajo. Los empleadores tienen que generar un ambiente laboral adecuado para sus empleados. Se debe garantizar la seguridad física dentro de las instalaciones, así como otorgar los elementos necesarios para que se puedan realizar las operaciones de forma efectiva (Pág. 20). Compañeros que brinden apoyo, en donde se logre la relación entre los miembros de la empresa. La gerencia debe generar la interacción entre sus colaboradores mediante reuniones en las cuales se pueda socializar. Los empleados con líderes comprensivos están más satisfechos (Pág. 20). Participación en la toma de decisiones; para Sánchez (2007), el empleador debe otorgar poder a sus colaboradores para que puedan participar y tener iniciativa en la toma de decisiones (Pág. 21).

III. METODOLOGÍA.

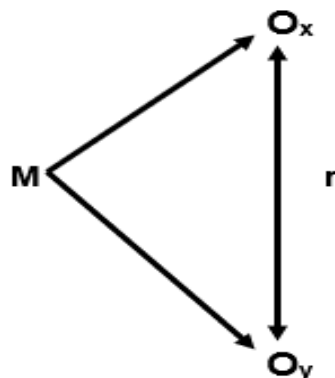
3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativo, por el tratamiento que se dio a los resultados, porque se midió a ambas variables mediante indicadores cuantitativos y es de nivel correlacional, porque observó la relación entre ambas variables (Hernández, 2010).

3.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, porque las variables no fueron estimuladas; transversal, porque los instrumentos se aplicaron en una fecha establecida; y, correlacional, porque se determinó la relación entre la variable 1 y la variable 2 (Hernández, 2010).

Su Diseño es:



Donde:

M = Muestra

O_x = Dependiente

r = coeficiente de correlación

O_y = Independiente

3.3 Variables de Estudio

Variable Independiente: Calidad de Servicio

Vargas y Aldana (2007) asumen que es la búsqueda continua de la

perfección, se habla de calidad cuando el servicio prestado por la compañía, es preciso en todos sus aspectos, desde su composición como tal, hasta la entrega del mismo al cliente.

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Vega (2018) es resultado de la discrepancia entre lo que el empleado quiere y lo que obtiene, influida por la importancia que para el tengan estos efectos.

3.4. Población y Muestra de Estudio

Población

Según Tamayo y Tamayo (2003) la población es la totalidad de los elementos que se desean investigar. Para esto, se tomó como población a: 35 docentes y 5 administrativos de la IEP Emanuel.

Criterio de inclusión:

Se incluyeron a la totalidad de los colaboradores de la institución entre personal docente y administrativo en un total de 40 elementos.

Criterio de exclusión:

No se excluyeron ninguno de los elementos, debido a que se requiere representatividad por parte de la muestra.

Muestra

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) indican que la muestra es el conjunto de elementos de característica similares y homogéneas. Para la presente investigación se tomó la distribución siguiente:

Tabla 1. Muestra

Colaboradores	Cantidad
Personal docente inicial	06
Personal docente primario	14
Personal docente secundario	15
Personal administrativo	05

Total	40
--------------	-----------

Muestreo

El muestreo aplicado fue el no probabilístico por conveniencia, en donde se elige a los elementos de acuerdo a la intención del investigador (Zorrilla, 1994).

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Se aplicó la encuesta debido a que esta herramienta favorece una recolección de forma precisa. Debido a la coyuntura actual, fue muy factible su aplicación. La encuesta se aplica cuando son poblaciones representativas, sin embargo, es criterio del investigador poder determinar su empleabilidad según su contexto. La encuesta sirve para obtener información del comportamiento de la muestra con respecto a la variable (Lases, 2008).

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Se aplicó un cuestionario con 21 afirmaciones en escala de Likert compuesto por 5 niveles de respuesta en donde TD. es totalmente de acuerdo, A. es de acuerdo, I. Me es indiferente, D. Es en desacuerdo y TD. Totalmente en desacuerdo. Las afirmaciones fueron elaboradas en base a las teorías, lo cual hace que su construcción tenga sustento científico. Las interrogantes fueron elaboradas de forma coherente, siguiendo una secuencia lógica y funcional. La aplicación se hizo en una fecha determinada, previamente coordinada con los elementos involucrados (Jurado, 2009).

3.6. Procedimientos de recolección de datos.

La recolección de información, se realizó a través de la aplicación del instrumento, que para este caso fue el cuestionario. Las variables no fueron manipuladas, solo se describió y analizó su estado natural en un momento determinado. Se coordinó con la gerencia de la empresa a fin de poder obtener los documentos confiables para la realización de la investigación (Herrera, 2007).

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información que se logró de la aplicación de las técnicas fue procesada para su respectivo tratamiento estadístico descriptivo utilizando programas como EXCEL y SPSS, los cuales sirvieron para ordenarlos, tabularlos y presentarlos en figuras.

Tabla 2 Matriz de Operacionalización de variables independiente y dependiente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices de medición	Instrumentos	Fuentes o informantes
Variable 1 Calidad de servicio	Es la búsqueda continua de la perfección (Vargas y Aldana, 2007, p.72).	La calidad de servicio se midió considerando los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad Empatía.	Elementos Tangibles	Equipos modernos	1	Ordinal	Cuestionario	Colaboradores de la IEP Emanuel
				Infraestructura moderna	2			
				Apariencia	3			
			Fiabilidad	Cumple con lo que promete	4			
			Capacidad de respuesta	Soluciona los problemas	5			
				Tiempo de las sesiones es apropiado	6			
			Seguridad	Servicio sin errores	7			
				Puntualidad	8			
			Empatía	Servicio rápido	9			
				Trato amable	10			
				Comprensión	11			
Variable 2 Satisfacción Laboral	Es la diferencia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene (Locke, 1976, p.,14).	La satisfacción laboral se midió considerando las características personales y las características asociadas al trabajo.	Características personales.	Trabajo mentalmente desafiante	1 - 3	Ordinal	Cuestionario	Colaboradores de la IEP Emanuel
				Recompensas justas	4 - 7			
			Características asociadas al Trabajo.	Condiciones favorables de trabajo	8 - 10			

Fuente: Estimaciones propias.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

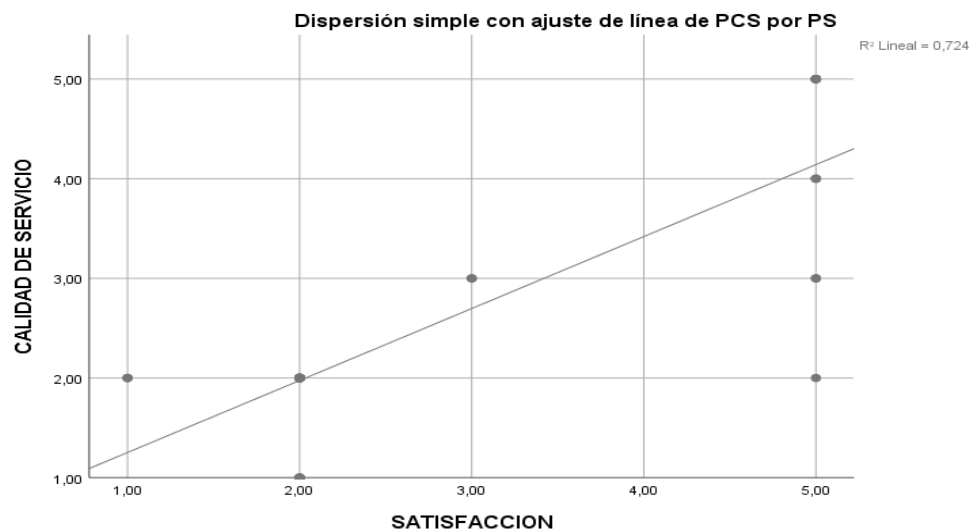
En los análisis de los resultados se ha trabajado en base a las dimensiones de las variables.

Tabla 3 Correlaciones

		Calidad de servicio	Satisfacción laboral
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 1. Dispersión de las variables



Fuente: Tabla 3.

Interpretación.

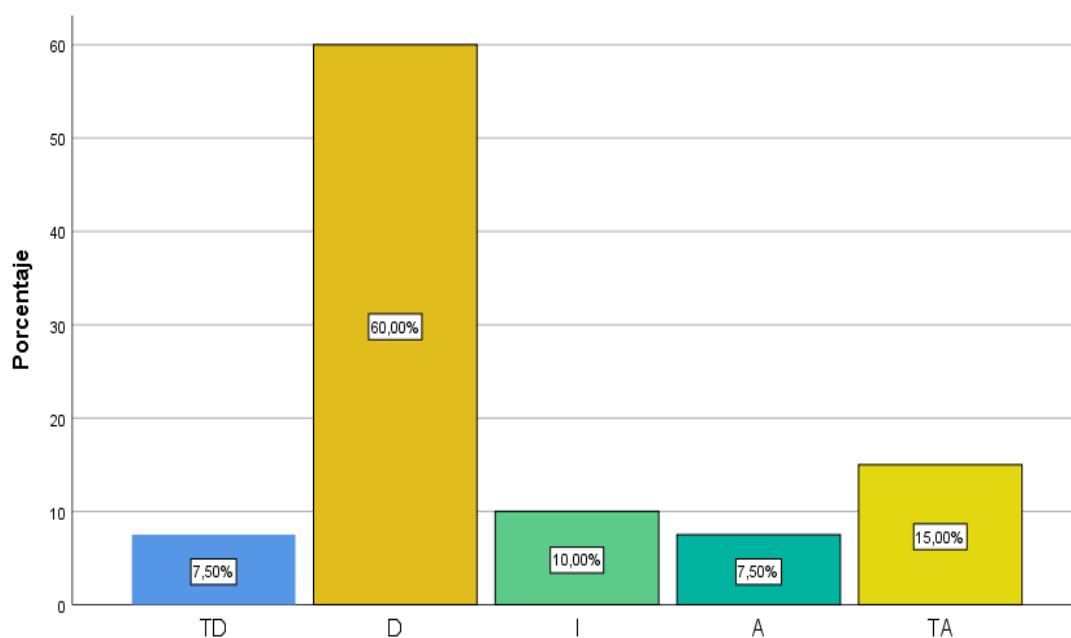
Según la figura de dispersión, se puede apreciar que existe un nivel de asociación alto.

Tabla 4 Nivel de calidad de servicio

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	3	7,5
D	24	60,0
I	4	10,0
A	3	7,5
TA	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 2. Niveles de la calidad de servicio.



Fuente: Tabla 4

Interpretación.

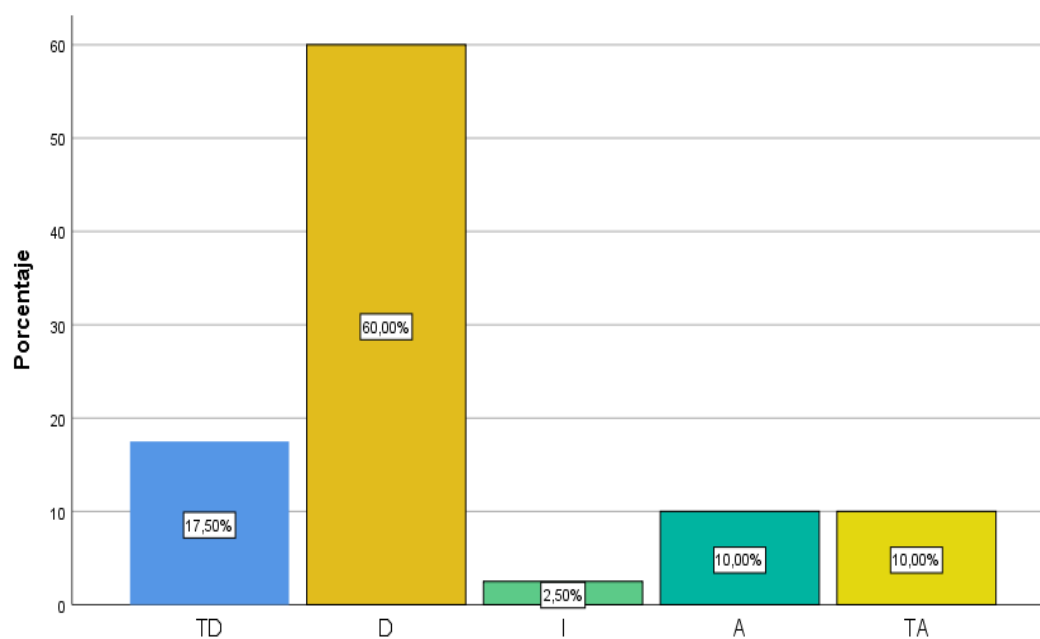
Según la figura anterior, el 60% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde calidad de servicio, en una menor proporción es indiferente y un porcentaje en razón media está totalmente de acuerdo. La empresa no tiene adecuados elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 5 Elementos Tangibles

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	7	17,5
D	24	60,0
I	1	2,5
A	4	10,0
TA	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 3. Niveles de elementos tangibles



Fuente: Tabla 5

Interpretación.

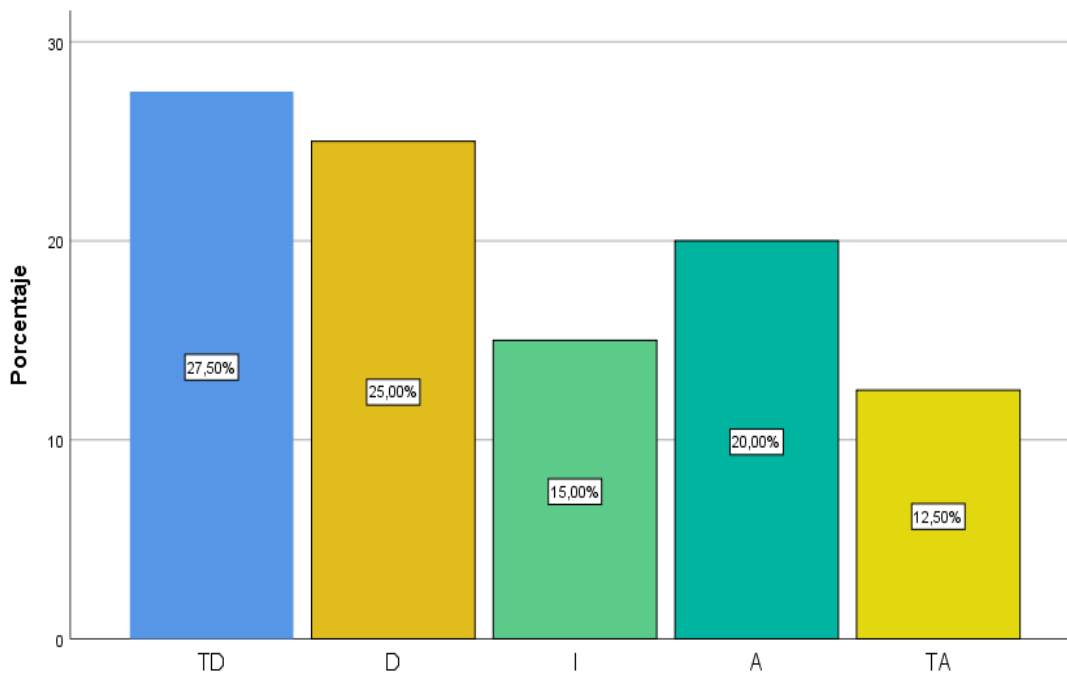
La institución no está brindando adecuados elementos tangibles, es decir no está ofreciendo equipos modernos, instalaciones modernas y equipos de vanguardia. Es necesario que se potencia esta dimensión pues genera calidad de servicio.

Tabla 6 *Fiabilidad*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	11	27,5
D	10	25,0
I	6	15,0
A	8	20,0
TA	5	12,5
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 4. *Niveles de fiabilidad*



Fuente: Tabla 6

Interpretación.

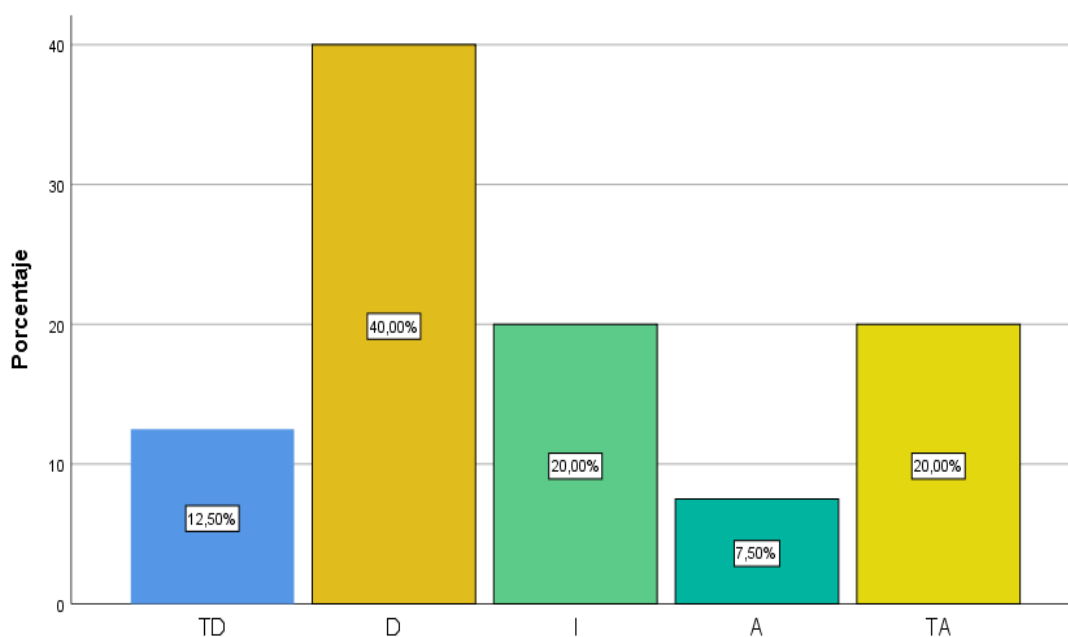
La institución no brinda un servicio fiable, pues no se está cumpliendo con lo que se promete, así mismo no se está dando solución a los problemas que tienen los padres de familia y finalmente el tiempo de las sesiones de clase no son los apropiados.

Tabla 7 Capacidad de respuesta

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	5	12,5
D	16	40,0
I	8	20,0
A	3	7,5
TA	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 5. Niveles de capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 7.

Interpretación.

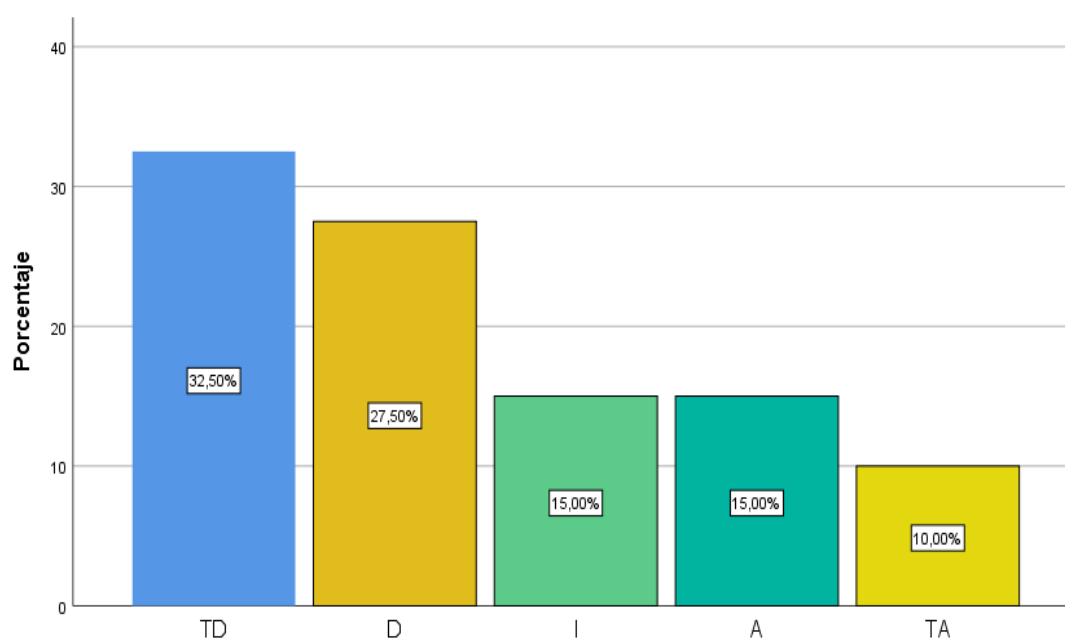
La institución no tiene capacidad de respuesta, el personal docente y administrativo no está siendo puntual en sus labores, y no se está prestando un servicio con rapidez.

Tabla 8 Seguridad

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	13	32,5
D	11	27,5
I	6	15,0
A	6	15,0
TA	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 6. Niveles de seguridad



Fuente: Tabla 8.

Interpretación.

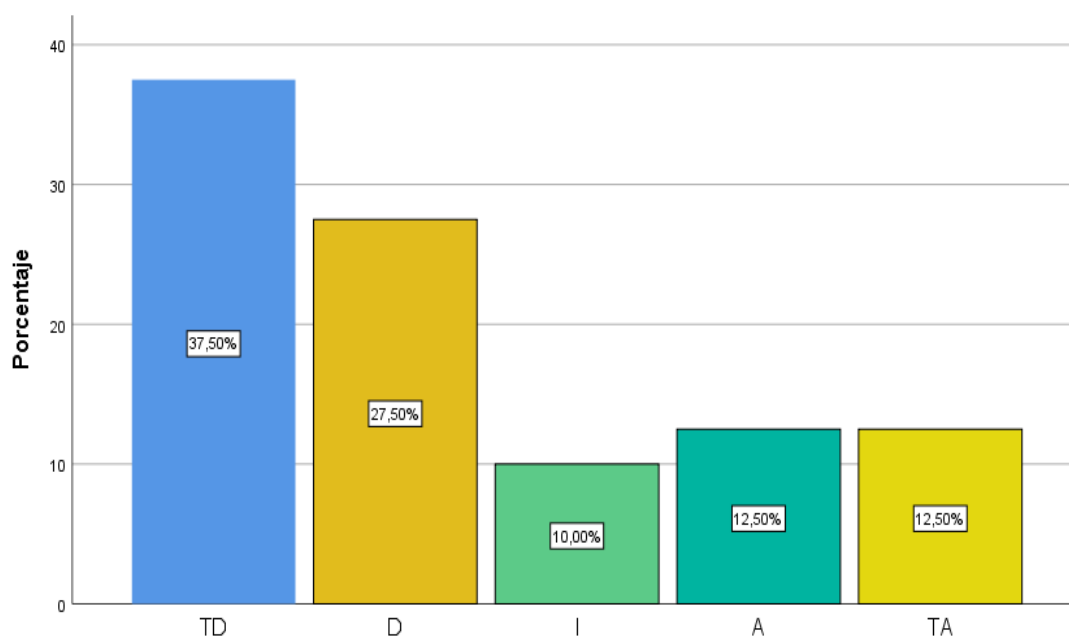
La institución no brinda un servicio con seguridad, es decir la no está brindando un servicio con amabilidad. Es necesario potenciar las habilidades, técnicas y destrezas de los colaboradores con el fin de que se puedan mejorar los indicadores.

Tabla 9 Empatía

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	15	37,5
D	11	27,5
I	4	10,0
A	5	12,5
TA	5	12,5
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 7. Niveles de empatía



Fuente: Tabla 9.

Interpretación.

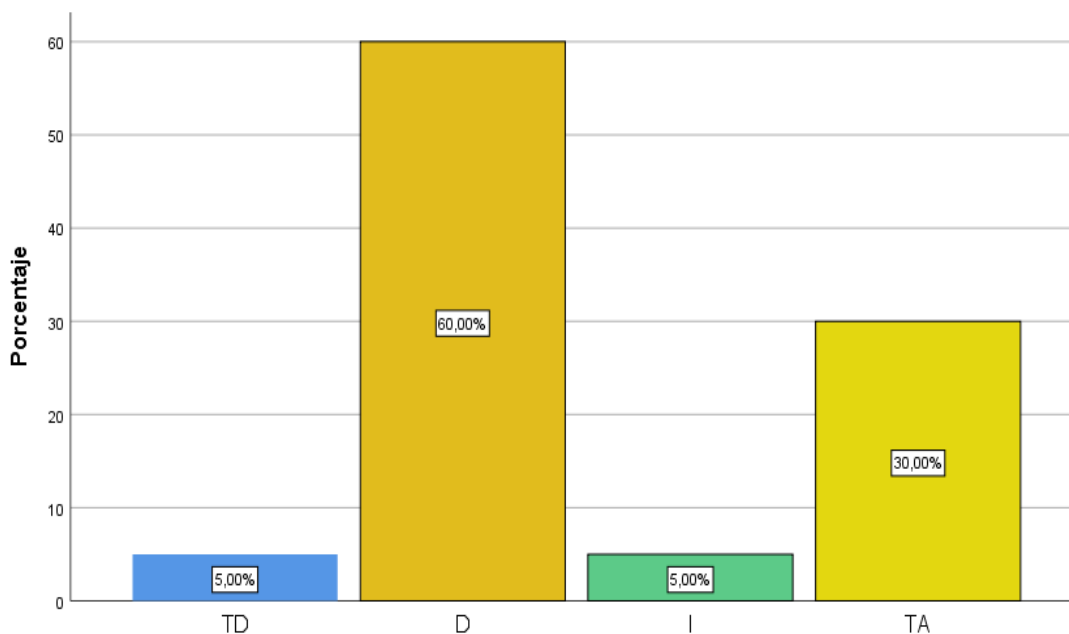
La institución no brinda un servicio con empatía, así mismo no se está comprendiendo lo que realmente requiere el alumno. Es preciso mejorar los canales de comunicación con la finalidad que se logre comprender lo que demandan los clientes.

Tabla 10 Nivel de satisfacción laboral

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	2	5,0
D	24	60,0
I	2	5,0
TA	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 8. Nivel de satisfacción laboral



Fuente: Tabla 10.

Interpretación.

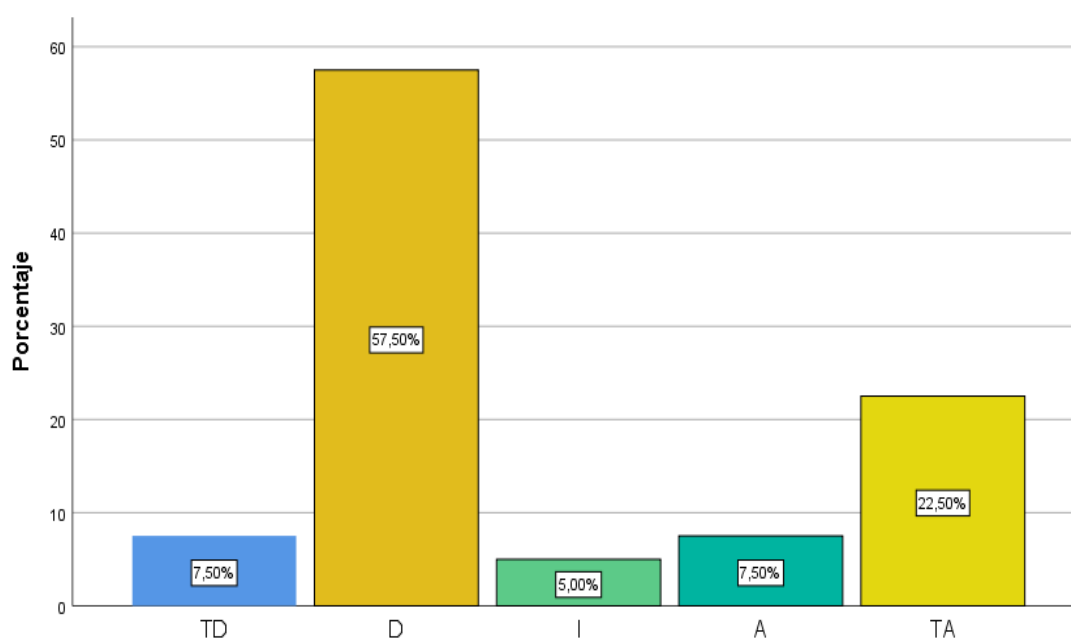
La institución no está que satisface laboralmente a sus colaboradores, es decir no satisface las características personales y características asociadas al trabajo de sus colaboradores.

Tabla 11 Características personales

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	3	7,5
D	23	57,5
I	2	5,0
A	3	7,5
TA	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 9. Niveles de características personales



Fuente: Tabla 11.

Interpretación.

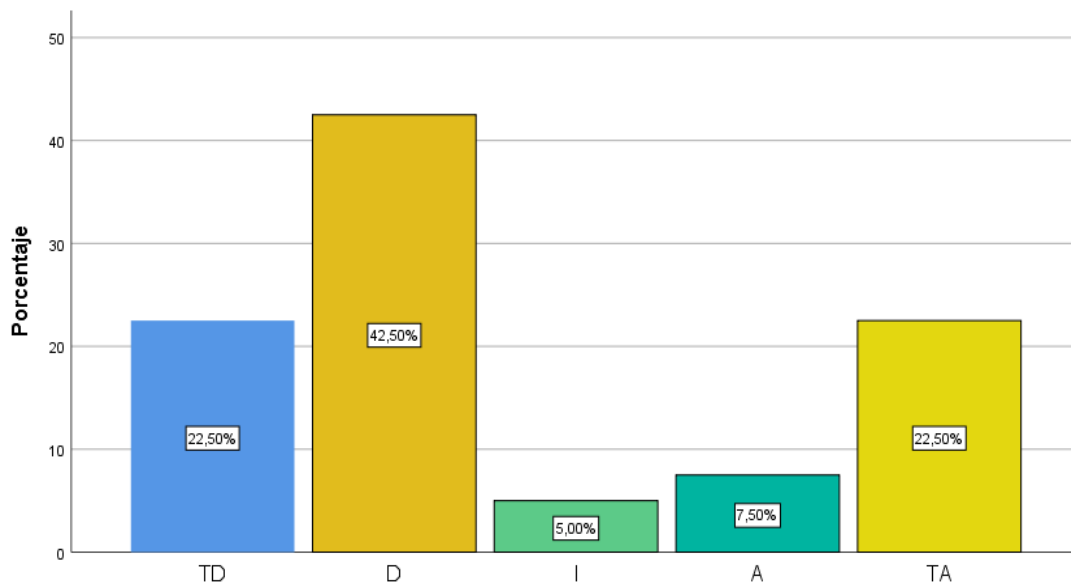
La institución no brinda satisfacción laboral en lo que respecta a características personales, no está satisfaciendo a sus colaboradores de mayor edad, así como de género. Igualmente, no se está valorando el nivel educacional. Finalmente, no se satisface laboralmente a los colaboradores de mayor antigüedad.

Tabla 12 Características asociadas al Trabajo

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje válido
TD	9	22,5
D	17	42,5
I	2	5,0
A	3	7,5
TA	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la IEP Emanuel.

Figura 10. Niveles de características asociadas al trabajo



Fuente: Tabla 12.

Interpretación.

La institución no brinda satisfacción laboral en lo que respecta a características asociadas al trabajo, no está dando oportunidad de usar habilidades a sus colaboradores, así como no tiene un sistema de recompensas justas. De igual forma las condiciones de trabajo no son las óptimas, y los trabajadores no participan en la toma de decisiones.

4.2 Discusión de los resultados

Con respecto al objetivo general, según el coeficiente de correlación, existe un nivel medio alto de relación de la variable independiente en la dependiente, a un nivel de ,851. Por lo tanto, existe relación significativa entre las variables cuando los niveles están entre 0,7 y 0.9. Por lo tanto, la calidad de servicio tiene relación alta con la satisfacción laboral.

Para Vargas y Aldana (2007) asumen que la calidad es la búsqueda continua de la perfección, se habla de calidad cuando el servicio prestado por la compañía, es preciso en todos sus aspectos, desde su composición como tal, hasta la entrega del mismo al cliente.

Con respecto al objetivo específico N° 1: Analizar el nivel de Calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Emanuel. El 67,5% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde calidad de servicio, el 10:00% es indiferente y el 22,5% está totalmente de acuerdo. La empresa no tiene adecuados elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para lograr calcular el nivel promedio de calidad de servicio, se realizó un análisis de dimensiones, en donde en la dimensión elementos tangibles, el 77,5% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde adecuados elementos tangibles, el 2,5% es indiferente y el 20.00% está totalmente de acuerdo. La institución no está ofreciendo equipos modernos, instalaciones modernas y equipos de vanguardia.

En la dimensión fiabilidad el 52,5% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde un servicio fiable, el 15.00% es indiferente y el 32.50% está totalmente de acuerdo. No se está cumpliendo con lo que se promete, así mismo no se está dando solución a los problemas que tienen los padres de familia y finalmente el tiempo de las sesiones de clase no son los apropiados.

En la dimensión capacidad de respuesta El 52,5% está totalmente en desacuerdo que la institución tenga capacidad de respuesta, el 20.00% es indiferente y el 27.50% está totalmente de acuerdo. El personal docente y administrativo no está siendo puntual en sus labores, y no se está prestando un

servicio con rapidez.

En la dimensión seguridad el 60,0% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde un servicio con seguridad, el 15.00% es indiferente y el 25.00% está totalmente de acuerdo. La empresa no está brindando un servicio con amabilidad.

En la dimensión empatía el 65,0% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde un servicio con empatía, el 10.00% es indiferente y el 25.00% está totalmente de acuerdo. La empresa no está comprendiendo lo que realmente requiere el alumno.

Los resultados se asemejan a la investigación de Pérez, (2016). En evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes. Tiene como conclusión que los estudiantes universitarios no se encuentran satisfechos en la totalidad con los servicios de limpieza de la empresa SEBUL.

Respecto a Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel. El 65,0% está totalmente en desacuerdo que la institución satisfaga laboralmente a sus colaboradores, el 5,00% es indiferente y el 30,00% está totalmente de acuerdo. La empresa no satisface las características personales y características asociadas al trabajo de sus colaboradores.

Para lograr calcular el nivel promedio de satisfacción laboral, se realizó un análisis de dimensiones, en donde en la dimensión características personales, el 65,0% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde satisfacción laboral en lo que respecta a características personales, el 5.00% es indiferente y el 30.00% está totalmente de acuerdo. La empresa no está satisfaciendo a sus colaboradores de mayor edad, así como de género. Igualmente, no se está valorando el nivel educacional. Finalmente, no se satisface laboralmente a los colaboradores de mayor antigüedad.

En la dimensión características asociadas al Trabajo el 65,0% está totalmente en desacuerdo que la institución brinde satisfacción laboral en lo que respecta a características asociadas al trabajo, el 5.00% es indiferente y el 30.00% está totalmente de acuerdo. La empresa no está dando oportunidad de usar

habilidades a sus colaboradores, así como no tiene un sistema de recompensas justas. De igual forma las condiciones de trabajo no son las óptimas, y los trabajadores no participan en la toma de decisiones.

Según Pablos (2016). En Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio. Concluyen que el factor mejor valorado es el correspondiente a dirección de la unidad. Es decir, los colaboradores asumen que es necesario tener un líder en el cual se puedan identificar plenamente y que los oriente para poder llegar a las metas establecidas.

De igual forma Acero (2017) En su artículo científico respecto a “Satisfacción laboral y calidad de atención. Tiene como objetivo verificar la relación entre las variables. El método fue transversal. La muestra fue de 35 empleados. Se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados muestran que existe una relación alta entre la satisfacción y la calidad. Concluye que existe afinidad de satisfacción laboral del profesional de enfermería sobre la percepción de los pacientes en la calidad. Por lo tanto, se tiene que tener empleados satisfechos para que estos de una atención de calidad.

En lo referente a satisfacción laboral: Locke (1976) está en función a las condiciones que el empleador pueda otorgar a sus empleados” (pág., 14).

En lo que es proponer estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel. La propuesta debe considerar las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Según Terán (2019) en su artículo científico sobre Propuesta para mejorar la calidad de servicio para clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Tiene como objetivo proponer estrategias de calidad de servicio. El método fue cualitativo. Se aplicó una guía de observación a la muestra que fue las instalaciones de la empresa. Los resultados indican que la propuesta si mejora la calidad de servicio. Concluye que es necesario tener herramientas tecnológicas para mejorar la calidad, esta herramienta es web de consulta y ayuda para clientes.

PROPUESTA

I. Título

Estrategias de calidad de servicio en la institución educativa privada Emanuel

II. Introducción



La Institución EMANUEL, nace a iniciativa de la Asociación Iglesia del Nazareno República del Perú, del distrito de Santa Rosa, con el fin de dar a los estudiantes, los servicios educativos, orientación y bienestar del educando, promoción educativa comunal.

La Institución Educativa Privada "EMANUEL" no es ajena a los cambios que se presenta en el medio ambiente organizacional puesto que los constantes cambios, obligan a que se mantenga a la vanguardia para seguir ofertando servicios de calidad, y sobre todo debe buscar la satisfacción de sus colaboradores a través del empleo de técnicas modernas de administración.

Los padres de familia y el alumnado, demandan servicios con calidad en donde se cuente con infraestructura moderna, equipos tecnológicos y muebles adecuados para el proceso de enseñanza aprendizaje. Así mismo la empatía y el cumplimiento de las promesas son muy relevante en este tipo de servicios. La presente propuesta busca proporcionar estrategias que ayuden a mejorar la calidad de servicio, enfocándose en teorías relevantes que aportes conociendo tanto teórico como practico.

III. Diagnóstico situacional

Misión

Ofrecer un servicio de calidad, con empatía y buen trato, con pensiones que se ajustan al mercado, con aulas equipadas y docentes capacitados para la comunidad de Santa Rosa.

Visión

Ser la institución líder en educación en el distrito de Santa Rosa para el año 2026

Valores

Empatía

Trabajo en equipo

Responsabilidad social

Liderazgo

ANÁLISIS FODA

Fortalezas	Experiencia docente
	Empatía
	Currículo actualizado
	Personal capacitado
Oportunidades	Adquirir tecnología
	Alianzas estratégicas
	Canales virtuales
	Diversificar el servicio
Debilidades	Infraestructura
	Equipamiento
	Mobiliario
	Canales de comunicación
Amenazas	Competencia
	Inseguridad ciudadana
	Desastres naturales
	Pandemias

MATRIZ INTEGRAL

		OPORTUNIDADES				AMENAZAS		
Diagnóstico externo		Adquirir tecnología	Alianzas estratégicas	Canales virtuales	Diversificar el servicio	Competencia	Inseguridad ciudadana	Desastres naturales Pandemias
Diagnóstico interno								
F O R T A L E Z A	Experiencia docente	1. Firmar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para brindar capacitación a los docentes. 2. Ofertar nuevos servicios como centro pre universitario. 3. Adquirir tecnología para mejorar la atención en canales virtuales.				1. Mantener el currículo actualizado con cursos que no tenga la competencia. 2. Mejorar la infraestructura para combatir los desastres naturales e inseguridad ciudadana. 3. Capacitar al personal del colegio para enfrentar posibles pandemias		
	Empatía							
	Currículo actualizado							
	Personal capacitado							
D E B I L I D A D	Infraestructura	1. Mejorar la infraestructura para poder diversificar el servicio. 2. Adquirir mobiliario moderno 3. Potenciar los canales de comunicación virtuales				1. Potenciar los canales de comunicación 2. Adquirir mobiliario y equipamiento moderno.		
	Equipamiento							
	Mobiliario							
	Canales de comunicación							

Fuente: Estimaciones propias.

IV. Plan de actividades

N°	Actividades	Responsable	Tiempo	Beneficiarios
1	Elementos Tangibles	Director administrativo	Enero 2022	Docentes – personal administrativo – Alumnos – Padres de familia
2	Fiabilidad	Director administrativo	Enero – Marzo 2022	Docentes – personal administrativo – Alumnos – Padres de familia
3	Capacidad de respuesta	Director administrativo	Enero – Marzo 2022	Docentes – personal administrativo – Alumnos – Padres de familia
4	Seguridad	Director administrativo	Enero – Marzo 2022	Docentes – personal administrativo – Alumnos – Padres de familia
5	Empatía	Director administrativo	Permanente	Docentes – personal administrativo – Alumnos – Padres de familia

Fuente: Estimaciones propias.

V. Desarrollo de actividades

Actividad 1: Elementos Tangibles

La Institución Educativa Privada Emanuel debe contar con equipos modernos, así mismo las instalaciones físicas deben ser remodeladas y la apariencia de materiales de ben mostrar modernidad.

Actividad 2: Fiabilidad

La Institución Educativa Privada Emanuel tiene que dar fiel cumplimiento de las promesas que realiza, es decir si ofrece realizar algún descuento o brindar algún servicio específico, este debe ser promocionado. Así mismo debe dar soluciones habituales a los problemas que se puedan presentar. Es importante también que el tiempo de espera sea el apropiado y no cometer errores.

Actividad 3: Capacidad de respuesta

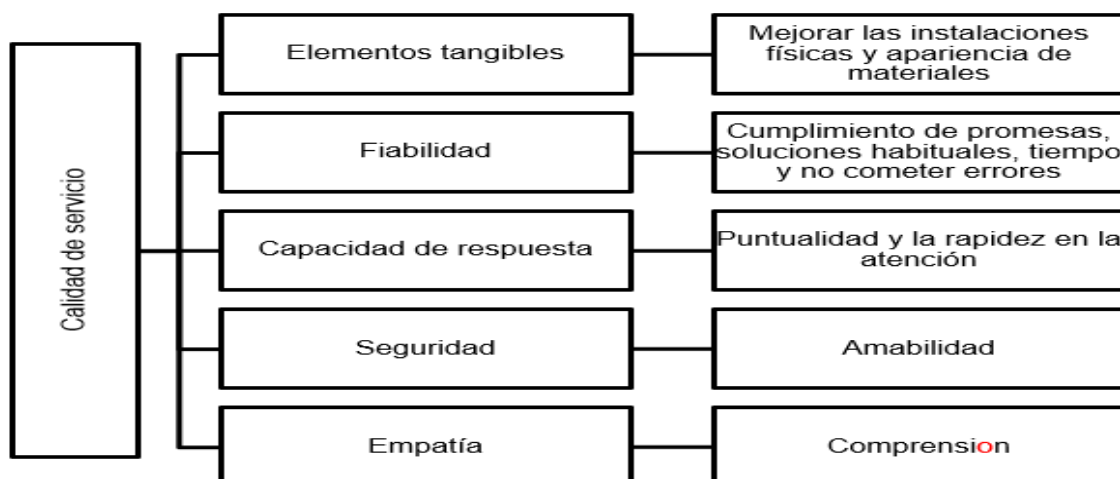
La Institución Educativa Privada Emanuel debe mostrar puntualidad y la rapidez en la atención. Se debe tener conocimiento de los servicios que se oferta para así poder orientar adecuadamente a los padres de familia y alumnos.

Actividad 4: Seguridad

La Institución Educativa Privada Emanuel debe dar un trato con amabilidad, cortesía y respeto, con la finalidad de que sea percibido por forma positiva por los padres de familia.

Actividad 5: Empatía

La Institución Educativa Privada Emanuel debe comprender, además debe tener la capacidad para percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia.



V. CONCLUSIONES

- 5.1 Se determinó que existe un nivel medio alto de relación de la variable independiente en la dependiente, a un nivel de ,851. Esto quiere decir que la calidad de servicio si mejora la satisfacción laboral de la Institución.
- 5.2 La institución no tiene adecuados elementos tangibles como equipos modernos, instalaciones físicas adecuadas, y materiales apropiados, también la fiabilidad es deficiente porque no se está cumpliendo con lo que se promete y no se da solución a los problemas que presenta los padres de familia. La capacidad de respuesta, seguridad y empatía muestran también deficiencias.
- 5.3 La institución no satisface las características personales y características asociadas al Trabajo de sus colaboradores, es decir no se valora la edad y género de los colaboradores, ni el nivel educativo y antigüedad. Igualmente, Las condiciones de trabajo no son favorables.
- 5.4 La propuesta considera las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Los órganos de alta dirección deben mejorar la calidad de servicio debido a que esto ayudará a la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución.
- 6.2. La institución debe modernizar los equipos y su infraestructura, además se debe cumplir con lo que promete y darles solución a los problemas. También se debe ampliar el tiempo de las sesiones de clases. Otro punto relevante es que el personal sea puntual y un trato amable a sus estudiantes.
- 6.3. La institución debe satisfacer las características personales y características asociadas al Trabajo de sus colaboradores, brindando un buen trato a los docentes de mayor edad, así como a las mujeres. Es necesario también que los que gozan de un mayor nivel educativo tengan mejores beneficios y sean promocionados con rapidez. Finalmente se debe dar oportunidad a los colaboradores de usar sus habilidades y facultad para la toma de decisión.
- 6.4. Aplicar la propuesta en sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

REFERENCIAS.

- Alcalde, E & Castañeda, J (2016) *Estudio de la calidad de servicio brindada por la empresa automotores San Lorenzo S.A.C.*
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/678>
- Acero, D. (2017) *Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima.*
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_84745cb695e9aa574784ddf3c4e09fce
- Aguirre R. (2017) La investigación en enfermería en América Latina. Revista ciencia médica. La habana; 2017 [consultado el 20 de Junio del 2018].
- Alarcón, O. (2016). *Análisis de la calidad del servicio y satisfacción de clientes del Hotel Casa Isla de Manga en Colombia. Colombia: Publicaciones de la Universidad Nacional de Colombia.*
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000300011
- Alfaro, R.; Leyton; S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. pontificia universidad católica del Perú.* Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFAROLEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Aragón, L.; Arturo S. (2004). *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, Pax-Mex, 1ª edición, México.
- Berrios, Y. (2018). *Sistema INTERSYS y mejora del nivel de satisfacción en la gestión y control del proceso de aplicación de estudiantes extranjeros a la USAT. EDUCARE ET COMUNICARE: Revista De investigación De La Facultad De Humanidades*, 2(2), 16-25. <https://doi.org/10.35383/educare.v2i3.115>
- Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de*

los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/986>

- Bosh, R. (2005). *Manual de la técnica del automóvil*. (4° edición). Alemania: ISBN.
- Cabrera, M (2017) *Propuesta de estrategias para el sector agropecuario* (Tesis doctoral)
- Cahuana, J. (2018). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Revista Muro de la Investigación 1(2) DOI:10.17162/rmi.v1i2.758
- Carranza, S. (2020). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de una ladrillera con sede en Lambayeque* (Tesis de licenciatura).
- Carrillo, C.; Martínez, M.; Gómez, C. & Meseguer, M. (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028
- Ccasani, G (2017) *Conflictos Laborales, Políticas Públicas y Planeamiento Estratégico en Instituciones Educativas Nivel Secundaria Red 01 Callao 2016*. Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Contreras, A. (2017). *Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez*.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente: cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Rev. educ. sup vol.45 no.178 México abr./jun. 2016
<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185->

- Droguett, J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*.
- Espinoza, C (2018) *Satisfacción del cliente externo en la escuela académico profesional de Turismo y Negocios*. DOI: <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v7n3a9>
- Ferrando, S. & Granero, C. (2008). *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia* (2a ed.). FC Editorial. España.
- Galindo, F. & Vásquez, R. (2018). *Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir calidad de servicio en universidades privadas*. *EDUCARE ET COMUNICARE*: Revista de investigación de la Facultad de Humanidades, 1(1), 31-40. <https://doi.org/10.35383/educare.v1i1.134>
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima - 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad Ricardo Palma: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1477>
- Garcia, J. & Sirlopu, L. (2016). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el hostel los ficus Chiclayo*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4585>
- Gil, E. & Giner, F. (2013). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC.
- Gonzales, P. & Delgado, S. (2015). *Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz*. Artículo científico. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006
- Gonzales, L.; Guevara, E. Morales, G. Segura, P. & Luengo, C. (2013). *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile*.

- Guerrero, P. (2019) *Propuesta de modelo de gestión de servicio al cliente Caso Práctico: Supermercado Santamaría Tumbaco*.
- Herrera, A. (2007). *Métodos de investigación 1 “Un enfoque dinámico y creativo”*. Editorial Esfinge. 200 págs. México.
- Idelfonso, E. (2005). *Marketing de los servicios*. ESIC Editorial. Madrid.
- Jurado, Rojas Yolanda (2009). *Metodología de la Investigación “En busca de la verdad”*. Editorial Esfinge, 175 págs. México.
- Lases-Robles (2008). *Manual Elemental de Proyectos de Investigación*. 5º Edición CIDL. México.
- Neira, G. & Salinas, F. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional*.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Millán, J. & Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/822>
- Morales, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3º edición). Cepredim. Lima.
- Pablos, M (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. ESIC Editorial. Madrid.
- Pérez, G (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de*

limpieza de la empresa Sebul en la ciudad de Chiclayo.

Phang, C. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020 (tesis de maestría). <http://purl.org/pe-repo/renati/type#tesis>

Ramírez, H. (2018). *Competencias funcionales y mejora de la calidad de servicio en los tenientes gobernadores de San Ignacio. EDUCARE ET COMUNICARE: Revista De investigación De La Facultad De Humanidades*, 5(2), 6-15. <https://doi.org/10.35383/educare.v2i9.58>

Ruiz, M. & Grande, I. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales*. ESIC. Madrid.

Sánchez, S.; Fuentes, F. & Artacho, C. (2007). *La Satisfacción Laboral desde la perspectiva de género: Un análisis empírico mediante modelos Logit y Pribit*. Universidad de Córdoba.

Shishido, R. (2021). Nivel de la calidad de servicio de una empresa de entretenimiento, distrito de Lambayeque 2019. Tesis de licenciatura. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3702>

Terán, C. (2019) *Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención mediante una herramienta Web de consulta y ayuda para clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones que se encuentren en proceso de cartera temprana y extrajudicial*. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17253>

Valdez, E (2018) *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, M & Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (1° Edición). ECOE Ediciones. Colombia.

Vega, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores*

de una empresa del sector retail de lima metropolitana y provincias (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima.

Zorrilla, S. (1994). *En Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Aguilar León. México.

ANEXOS

ANEXO 1

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD(AUTOR)

Yo, Víctor Iván Junior Ramón Palma, adscrito a la escuela profesional de **ADMINISTRACION Y FINANZAS**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N°47903433. Con la tesis "Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel – 2019"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021


.....
Víctor Iván Junior Ramón Palma
DNI: 47903433

ANEXO 2. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Luis Orlando Morante Adrianzén**, docente de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el bachiller: **VICTOR IVAN JUNIOR RAMON PALMA**

Titulado: **“Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel - 2019”**.

Elaborado por el estudiante. **VICTOR IVAN JUNIOR RAMON PALMA** , Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **25%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 29 de setiembre del 2021



Mg. Econ. Luis Orlando Morante Adrianzén
Docente FACEN
DNI N° 16622334

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dios, Sabiduría y Verdad



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo, Celinda Regalado Vásquez, en calidad de Directora de la Institución Educativa Privada Emanuel, por medio del presente documento hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos (encuesta) correspondiente a la investigación **“Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel – 2019”** presentado por el Bachiller. Víctor Iván Junior Ramón Palma para obtener el título de Administrador.

Santa Rosa 10 de Febrero del 2019.



Lic. CELINDA REGALADO VÁSQUEZ

DNI: 16801796



JR. LAMBAYEQUE N° 219 - SANTA ROSA



074 311689



Colegio Emanuel
Santa Rosa



974738540

Forjando Camino...



www.emanuel.edu.pe

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MEDICIÓN NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
TD = Totalmente de acuerdo I = Me es Indiferente TA = Totalmente en desacuerdo A = De acuerdo D = En desacuerdo						
	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
1	Se cuenta con equipos modernos					
2	Se cuenta con infraestructura moderna					
3	Las instalaciones tienen una buena apariencia					
4	Se cumple con lo que promete					
5	Se soluciona los problemas de los estudiantes					
6	El tiempo de las sesiones es apropiado					
7	Se brinda un servicio sin errores					
8	El personal es puntual					
9	El personal brinda un servicio rápido					
10	El personal brinda un trato amable					
11	El personal comprende lo que el alumno necesita					
	SATISFACCIÓN LABORAL					
12	Los docentes de mayor edad suelen sentirse más satisfechos					
13	Las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción					
14	Los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios					
15	Los docentes más antiguos suelen sentirse más satisfechos					
16	Prefiere trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades					
17	Considera que debe existir un sistema de salarios y políticas de ascensos					
18	Su ambiente de trabajo le brinda bienestar personal					
19	Considera que su trabajo le permite interactuar con sus compañeros de trabajo					
20	Tiene usted participación en la toma de decisión					
21	Los trabajadores mayores suelen sentirse más satisfechos					

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Castañeda Gonzales Jaime Laramie.

1.2. Institución donde labora: Universidad Tecnológica del Perú.

1.3. Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción laboral en la institución educativa privada Emanuel - 2019

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir calidad de servicios y satisfacción laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

[illegible]

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) Muy buena

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Es instrumento es aceptable para su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y fecha: Chiclayo 16 de junio del 2021




Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI. 41418490

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Manuel Antonio Velásquez Pinillos.

1.2. Institución donde labora: Beneficencia Pública de Monsefú.

1.3. Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción laboral en la institución educativa privada Emanuel – 2019.

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir calidad de servicios y satisfacción laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

[illegible]

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) Muy buena

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Es instrumento es aceptable para su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

Lugar y fecha: 12.11.2021



CPCC. Manuel A. Velásquez Pinillos
Mat. 04-1356
CONTADOR

Mag. Manuel Antonio Velásquez Pinillos

DNI: 16530130

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Marcos Benito Parraguez Carrasco.

1.2. Institución donde labora: IEST Monsefú.

1.3. Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción laboral en la institución educativa privada Emanuel - 2019

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir calidad de servicios y satisfacción laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

[illegible]

	para la investigación																			
--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

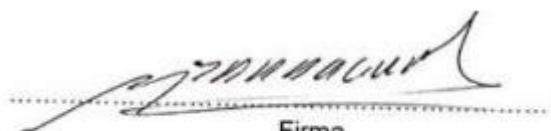
c) Muy buena

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Es instrumento es aceptable para su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92

Lugar y fecha: Chiclayo 16 noviembre del 2021



Firma
DNI N° 17404650

Mg. Marcos Benito Parraguez Carrasco

DNI: 17404650

ANEXO 6
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel – 2019	¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel?	Determinar la relación de Calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel	H:1 Sí existe relación de Calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel. H:0 es No existe relación de Calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada.	<u>VARIABLE 1</u> Calidad de Servicio <u>VARIABLE 2</u> Satisfacción Laboral <u>DIMENSIONES</u> ✓ Equipos modernos. ✓ Infraestructura moderna. ✓ Apariencia. ✓ Cumple con lo que promete. ✓ Soluciona los problemas. ✓ Tiempo de las sesiones es apropiado. ✓ Servicio sin errores. ✓ Puntualidad. ✓ Servicio rápido. ✓ Trato amable. ✓ Comprensión. ✓ Trabajo mentalmente desafiante. ✓ Recompensas justas. ✓ Condiciones favorables de trabajo.	TIPO: Básica - cuantitativa NIVEL: descriptiva – correlacional. DISEÑO: No experimental. Transversal. Correlacional Población y muestra: 40 colaboradores. TÉCNICA E INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta. Cuestionario. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN: Estadístico descriptivo.
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS			
	1) ¿Cómo identificar el nivel de Calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Emanuel? 2) ¿Cómo Establecer el nivel de satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel? 3) ¿Cómo Proponer estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel?	1) Identificar el nivel de Calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Emanuel. 2) Establecer el nivel de satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel. 3) Proponer estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Emanuel.			

Fuente: Elaboración propia.