



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Efecto de los Procesos Administrativos en la Calidad de
Servicios mediada por la Satisfacción Laboral en Universidades
Privadas, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Martin, Gonzalo Emilio Javier (ORCID: 0000-0001-5223-7526)

ASESOR:

Dr. Muñoz Ledesma, Sabino (ORCID: 0000-0001-6629-7802)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi esposa e hijos por haberme apoyado en cada momento de mi vida; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Siempre me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias .

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque me demuestra que vale la pena luchar por lo que uno cree y quiere, gracias a los profesores por el apoyo brindado incondicionalmente.

El camino no ha sido sencillo, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr ha sido posible.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1: AFE de Procesos Administrativos	22
Tabla 2: AFE de Calidad de Servicio	23
Tabla 3: AFE de Satisfacción Laboral	24
Tabla 4: Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables Proc_Adm, Sat_Labo, Cald_Serv	25
Tabla 5: Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach	29
Tabla 6: Estadísticos de la variable independiente Procedimientos Administrativos	31
Tabla 7: Estadísticos de la variable dependiente Calidad de Servicio	34
Tabla 8: Estadísticos de la variable mediadora Satisfacción Laboral	38
Tabla 9: Asociación Proc_Adm (var. Independiente) – Calid_Serv (var. Dependiente)	41
Tabla 10: Significación de Asociación	41
Tabla 11: Asociación Proc_Adm (Var. Independiente) – Sati_Labo (Var. Mediadora)	42
Tabla 12: <i>Significación de Asociación</i>	42
Tabla 13: Asociación Sati_Labo (Var. Mediadora) – Calid_Serv (Var. Dependiente)	43
Tabla 14: <i>Significación de Asociación</i>	43
Tabla 15: Comparación entre los grupos pre y post	44
Tabla 16: Prueba de Mann-Whitney	44
Tabla 17: Resumen del modelo	45
Tabla 18: Regresión Lineal Múltiple del modelo	45
Tabla 19: Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken	61
Tabla 20: Romero Tuesta	65
Tabla 21: López Loyola	66
Tabla 22: Hernández Junco et al	66
Tabla 23: Arregui Atayupanqui	67
Tabla 24: Gómez Martínez	67
Tabla 25: Saavedra López	68
Tabla 26: Talledo Guzmán	68
Tabla 27: Guzmán Zuñiga	68
Tabla 28: Operacionalización variable independiente	17
Tabla 29: Operacionalización variable mediadora	18
Tabla 30: Operacionalización variable dependiente	19

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1- A Histograma de la variable independiente Procesos Administrativos	32
Gráfico 1- B Histograma Factor Planificación	33
Gráfico 1- C Histograma Factor Organización	33
Gráfico 1- D Histograma Factor Dirección	34
Gráfico 1- E Histograma Factor Control	34
Gráfico 2- A Histograma variable dependiente Calidad de Servicio	35
Gráfico 2- B Histograma Factor Tangibilidad	36
<i>Gráfico 2- C Histograma Factor Fiabilidad</i>	36
Gráfico 2- D Histograma Factor Responsabilidad	37
<i>Gráfico 2- E Histograma Factor Seguridad</i>	37
Gráfico 2- F Histograma Factor Empatía	37
Gráfico 3- A Histograma variable mediadora Satisfacción Laboral	38
Gráfico 3- B Histograma Factor Trabajo	39
Gráfico 3- C Histograma Factor Salario	39
Gráfico 3- D Histograma Factor Condiciones de Trabajo	40
Gráfico 3- E Histograma Factor Promociones y Ascensos	40
Gráfico 3- F Histograma Factor Supervisión	40
Gráfico 3- G Histograma Factor Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	40
Gráfico 4- 1 Modelo de ecuación estructural	47
Figura 1 Análisis de ruta de Proc_Adm	26
Figura 2 Análisis de ruta de Sat_Lab	27
Figura 3 Análisis de ruta de Cald_Serv	28

Resumen

En la actualidad los procesos administrativos y la satisfacción laboral han tomado un rol importante y preponderante en relación a la calidad del servicio prestado, en todo tipo de organización y más aún en las universidades privadas. Es por ello que el objetivo de la presente investigación ha sido establecer el efecto que tienen los procesos administrativos con la calidad de servicios mediados a través de la satisfacción laboral en las universidades privadas.

Los resultados mostraron que los procesos administrativos se relacionan en un 50% con la calidad de servicio y un 70% con la satisfacción laboral, pero también nos indican que la satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio en un 11%, logrando así determinar que existe un efecto de los procesos administrativos en la calidad del servicio mediado por la satisfacción laboral de un 46%.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que existe un efecto significativo entre los procesos administrativos y la calidad del servicio mediados por la satisfacción laboral, lo cual nos indica que los procesos administrativos juegan un papel fundamental en la calidad del servicio, pero en contrapartida la satisfacción laboral no presenta mayor influencia sobre la calidad del servicio.

Palabras clave: procesos administrativos, calidad de servicio, satisfacción laboral

Abstract

At present, administrative processes and job satisfaction have taken an important and predominant role in relation to the quality of the service provided, in all types of organizations and even more so in private universities. That is why the objective of this research has been to establish the effect that administrative processes have on the quality of services mediated through job satisfaction in private universities.

The results showed that administrative processes are related by 50% to quality of service and 70% to job satisfaction, but they also indicate that job satisfaction is related to quality of service by 11%, thus managing to determine that there is an effect of administrative processes on the quality of the service mediated by job satisfaction of 46%.

According to the results obtained, it is concluded that there is a significant effect between the administrative processes and the quality of the service mediated by job satisfaction, which indicates that the administrative processes play a fundamental role in the quality of the service but on the other hand satisfaction labor does not have a major influence on the quality of the service.

Keywords: administrative processes, quality of service, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones industriales, comerciales, de servicios o financieras, ya sean grandes o pequeñas, los procesos administrativos definidos en ellas y la satisfacción en el trabajo de las personas, logran formar una sinergia que redunde, ya sea en una mejor calidad del producto o una mejor calidad del servicio brindado. Tal como nos refiere PÉREZ (2004), la idea de la calidad se hace durante el desarrollo productivo, no exclusivamente se controla, fomentando la noción de la autoevaluación. (p. 16)

Vemos así que en la actualidad las universidades, presentan deficiencias en la calidad del servicio, consecuencia del cual hay un incremento en la deserción de los alumnos, como así mismo un incremento de los reclamos y quejas.

Tenemos entonces que nuestras variables los procesos administrativos, la satisfacción laboral y la calidad del servicio, no están coordinado sus esfuerzos en una misma dirección, lo cual se refleja en una reducción de la calidad del servicio prestado.

(Robbins & Coulter, Administración, 2005) Nos define a los procesos administrativos como una dialéctica sistemática para gobernar actividades (cambio). Donde los altos cargos directivos deben realizar diversas actividades interrelacionadas para llegar los objetivos deseados. Definiendo las siguientes dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

(Robbins & Coulter, Administración, 2005) establece a la satisfacción laboral como el comportamiento general que un empleado posee en relación a su trabajo, donde define las siguientes dimensiones:

- satisfacción con el trabajo

- satisfacción con el salario
- satisfacción con el sistema de promociones y ascensos
- satisfacción con las condiciones de trabajo
- satisfacción con la supervisión
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009) nos indican que la calidad de servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en todas sus necesidades y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”. Definiendo como dimensiones las siguientes:

- fiabilidad
- seguridad
- elementos tangibles
- capacidad de respuesta
- empatía.

(Romero Tuesta, 2018), en su proposición de maestría, nos refiere que la calidad del servicio vista desde la perspectiva del usuario de los procesos, para establecer la incidencia de la mejora de los procesos administrativos para aumentar la calidad del servicio brindado por la municipalidad entre los años 2016-2018. Obteniendo como conclusión de que las variables se encuentran relacionadas significativamente. (Tabla 1)

(Parra Suárez, Arce Vera, & Guerrero Bejarano, 2018), en su artículo, nos dicen que, de acuerdo a varios estudios, logrando establecer una correlación directa entre la satisfacción de los trabajadores y los clientes. En sus conclusiones nos refieren que, las organizaciones deben entender a los empleados como un comprador interno a quienes tienen que motivar a través de cubrir todas sus necesidades y expectativas. El éxito ya no está en la venta de mercancías/servicios, por el contrario, está en tener a los clientes felices, asegurando un retorno de estos generando un círculo virtuoso a largo plazo, utilizaron documentación del American

Customer Satisfaction Index (ACSI) y de “Fortune Magazine” para emparentar las empresas más destacadas con los niveles de abundancia de sus compradores. Concluyeron que “habían encontrado evidencias ciertas de que el completado de efectuar cosas buenas a consuelo de los empleados y ser un buen empleador se traduce a bocajarro en más altos niveles de placer de los clientes”. El hecho de que una corporación haga cosas buenas a sustento de los empleados y sea un buen empleador se traduce bruscamente en más altos niveles de abundancia de los compradores, mayor aristocracia por su parte (Alcaide, 2010). Por lo que podemos gesticular que, el servicio es el resultado de un obra o gama de práctica, de perdurabilidad y delimitación definidas, obtenido gracias a instrumentos humanos y materiales al servicio de un cliente unipersonal o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos codificados (Juliana Ferrer, 2006).

(López Loyola, 2017), en su trabajo de investigación de maestría, nos indica que, su objetivo perseguido es mejorar los procesos para servir a la población con calidad y calidez. Llegando a la conclusión que, si hay una ineficiencia en la calidad del servicio a los ciudadanos, por tanto, se busca mejorar y satisfacer las necesidades del usuario. (Tabla 2).

Es por ello que la presente investigación aportara conocimiento nuevo sobre la influencia que hay entre los procesos administrativos, satisfacción laboral y la calidad de servicio en las universidades, dado que este campo no ha sido investigado lo suficiente, además contribuirá a forjar un modelo para entender como los procesos administrativos y la satisfacción laboral influyen para poder obtener una calidad de servicio óptima. Así mismo, busca sentar las bases de las posibles soluciones al problema observado, así mismo esta misma servirá de fuente para futuras investigaciones.

En los antecedentes se encontraron la participación de las tres variables analizadas desde la perspectiva en organizaciones de salud y organizaciones empresariales, pero no así en la parte educativa, más específicamente en las universidades, es por ello que se plantea el siguiente interrogante, ¿es importante que las universidades reconozcan a la calidad de servicio en función de los procesos administrativos?

Se establece así el objetivo de la presente investigación el cual será establecer el efecto que tienen los procesos administrativos con la calidad de servicios mediados a través de la satisfacción laboral en las universidades privadas. Fijando como objetivos específicos los siguientes:

- Objetivo específico 01: Establecer el efecto que tienen los procesos administrativos en la calidad de servicio.
- Objetivo específico 02: Determinar el efecto que tienen los procesos administrativos en la satisfacción laboral.
- Objetivo específico 03: Establecer el efecto que tiene la satisfacción laboral en la calidad de servicio.

Estableciendo la siguiente hipótesis general, Existe efecto de los procesos administrativos en la calidad de servicio mediada por la satisfacción laboral.

- Hipótesis específica 01: Existe efecto de los procesos administrativos en la calidad de servicios.
- Hipótesis específica 02: Existe efecto de los procesos administrativos en la satisfacción laboral.
- Hipótesis específica 03: Existe efecto de la satisfacción laboral en la calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales

(Martillo Soria, 2018) en su tesis, nos refiere que, busco establecer cuál es el grado de relación existente entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de estudio y la calidad del servicio que se brinda. Resalta la importancia que posee la satisfacción laboral de los empleados en el desarrollo y el rendimiento de la organización, dado que al reflejarse un incremento en la satisfacción y lealtad de los clientes. Se constató que los niveles de satisfacción laboral y de calidad son altos y se mantienen en niveles análogos. Concluyendo que la satisfacción laboral depende de variados factores, pero muchos de ellos son socioeconómicos.

(Juyumaya, 2018), en su artículo, nos indica que, La investigación busco determinar la correlación entre work engagement, satisfacción laboral y rendimiento en la tarea, en el contexto chileno. Se halló que el compromiso con el trabajo tiene una estrecha relación con satisfacción laboral, y que esta variable se relaciona positivamente con rendimiento.

(Álvarez Santos, 2015), en su, nos refiere que, una de las tendencias de la gestión de capital humano es trabajar por el logro de sistemas que contribuyan al incremento del rendimiento en el trabajo y de la satisfacción laboral, y este último se debe a la importancia que hoy ocupan las personas dentro las organizaciones, siendo determinantes para la mejora de sus resultados. Esta situación no es ajena para las entidades de salud, donde la dirección del sector se proyecta en este sentido. Por esta razón, se define como objetivo de la investigación desarrollar un procedimiento, que con carácter estratégico y sistémico contribuya al mejoramiento de la satisfacción de los trabajadores en hospitales de la provincia Holguín. Para dar cumplimiento al objetivo se elaboró el marco teórico práctico referencial que fundamenta el problema científico de la investigación. Se diseñó el procedimiento que integra los enfoques estratégico y sistémico, así como las herramientas necesarias que facilitan el proceso de medición, análisis y mejora en las organizaciones. Se demostró la factibilidad del procedimiento a partir de su implementación en hospitales de la provincia Holguín.

(Calvopiña, Guerrero, Avalos, Machado, & Alarcon, 2019), en su artículo, los autores exponen los resultados del diseño, documentación e implementación de la dirección del capital humano, orientado a la calidad de los servicios de los establecimientos recreativos. El aporte que brinda esta investigación es brindar los conocimientos requeridos para la toma de decisiones y la administración de procesos. En sus conclusiones nos refieren que, existe una sólida relación entre la gestión de la calidad y toma de las decisiones.

(Hernández Junco et al, 2009) en su artículo, nos refiere que, se estudió la calidad de servicio del sistema hospitalario y su relación con la satisfacción laboral, en el hospital "Mario Muñoz Monroy". Logrando determinar que, la motivación laboral es la de mayor influencia en la calidad, seguida por la satisfacción laboral, demostrándose así la existencia de una correlación entre las variables estudiadas; la motivación resulta la que más correlación presenta con la calidad, la satisfacción laboral con 0,341 (Tabla 3)

Antecedentes nacionales

(Arregui Atayupanqui, 2019), en su tesis, nos refiere que, actualmente la dirección administrativa en las instituciones hospitalarias es el eje principal de la organización, aplicando el proceso administrativo buscando maximizar los recursos y lograr una atención de calidad de los usuarios del servicio. El objetivo que busco el estudio fue el de establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Al aplicar coeficiente de Rho de Spearman, nos indica la existencia de una correlación significativamente directa y alta entre las variables estudiadas, mostrando los siguientes valores: $p\text{-valor}=0,025 < \alpha=0,05$ al 95% de confianza y $r=0,783$. (Tabla 4)

(Gómez Martínez, 2019), en su tesis, nos refiere que, el objetivo de la investigación es establecer la relación existente entre los procesos administrativos y la calidad de servicio. Llegando a la conclusión de que los procesos administrativos se relacionan significativamente y positivamente con la calidad de servicio. (Tabla 5)

(Jiménez Saavedra, 2015), en su tesis titulada, nos indica que la investigación busco demostrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de normalización previsional (ONP) del centro de atención Lima sur

entre los años 2014 – 2015. La investigación fue de diseño correlacional con una muestra de 60 funcionarios. Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación directa y significativa con un valor Rho de Spearman de 0,589.

(Saavedra López, 2019), en su tesis, nos refiere que, la investigación busco determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por la oficina de administración de la universidad, los resultados encontrados nos muestran una relación específica entre la gestión administrativa institucional y la calidad de servicio, al aplicar el coeficiente de Rho Spearman, nos muestra un valor de 0.721 y una significancia bilateral del 0.001. (Tabla 6)

(Talledo Guzmán, 2017), en su tesis titulada, nos indica que, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio brindado. Con una población muestral de 115 usuarios. Demostrándose mediante el coeficiente de Rho Spearman una relación positivamente directa entre la administrativa institucional y calidad de servicio, evidenciándose una correlación del 0.537 con una significancia del 0.001. (Tabla 7)

(Guzmán Zúñiga, 2018), en su tesis, nos indica que, el propósito del estudio de investigación es establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, es por ello que se consideró una población muestral de 165 colaboradores, con la utilización del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo que existe una relación positiva media entre ambas variables, Rho Spearman 0,285. (Tabla 8)

Definición de variables

Calidad de servicio:

(Camisón, Cruz, & González, 2006), establecen que “la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre lo esperado y lo percibido” (p.193)

(Gryna, Chua, & DeFeo, 2007), nos expresan que la calidad de servicio se define de la siguiente manera

Existen infinidad de acepciones para calidad. Una rápida definición sería “satisfacción y lealtad del cliente”. “Adaptabilidad de uso” es un breve significado alternativo. Para poder entender que es la calidad primero debemos comprender que significa cliente. Por lo tanto, cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, el producto o el proceso”.

Vemos así cuán importante es la calidad en todas las organizaciones, más precisamente la calidad de servicio resalta su importancia, según lo expresado por (Gryna, Chua, & DeFeo, 2007) “En la mayoría de las organizaciones prestadoras de servicios, el costo de una mala gestión de la calidad está en un rango de entre 25 y 40 por ciento de los gastos de operación” (p.438).

Así mismo los autores utilizan en el sector de servicios el modelo SERVQUAL, el cual identifica las siguientes dimensiones de la calidad:

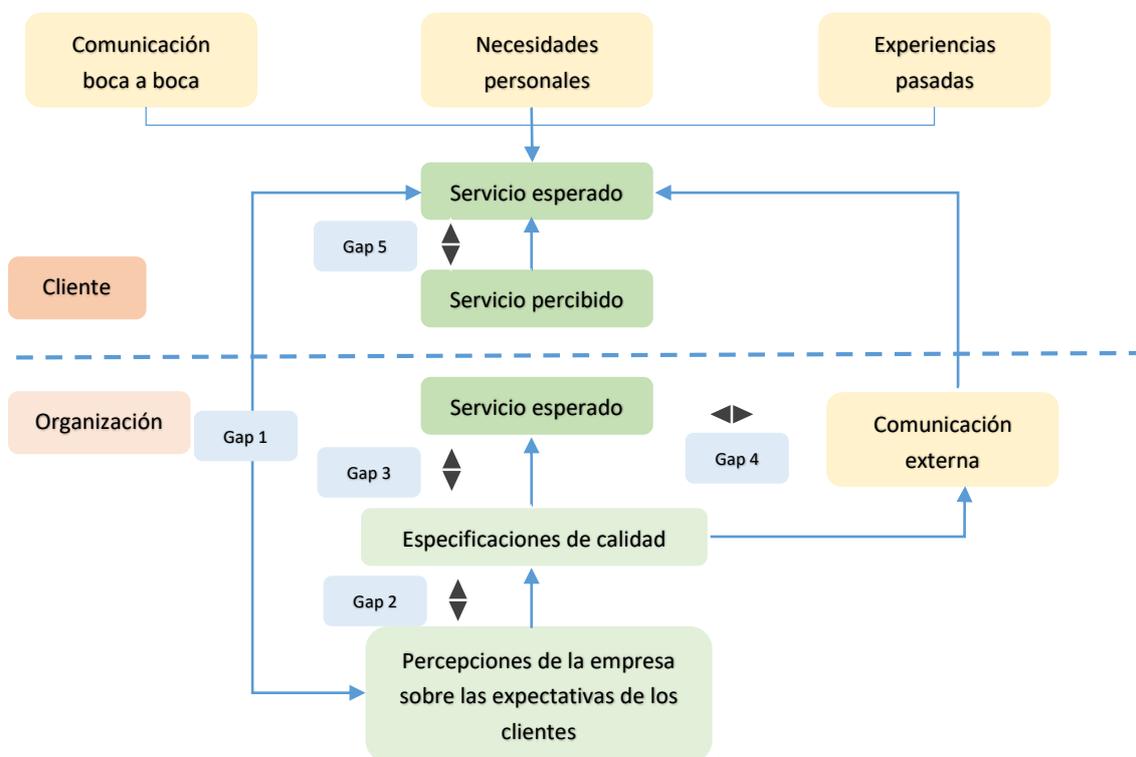
- Tangibles: aspecto de las facilidades, el equipo, el personal y los materiales.
- Confiabilidad: capacidad para desempeñarse de manera confiable y precisa.
- Respuesta: brindar un servicio oportuno.
- Seguridad: confianza en los empleados.
- Empatía: atención individualizada a los clientes.

A continuación, se procede a describir brevemente cada una de las dimensiones anteriormente mencionadas:

- Tangibilidad: Aspecto de las instalaciones (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.

- **Confiabilidad:** Tiene relación con la capacidad de brindar el servicio de forma precisa.
- **Respuesta:** es el deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
- **Seguridad:** se refiere a la comprensión del servicio prestado y deferencia de los empleados, así como su habilidad para reflejar confianza al cliente.
- **Empatía:** atención individualizada y con cuidado a los detalles.

A continuación, se muestra un esquema del modelo de servicio SERVQUAL



- GAP 1: Expectativas de los clientes versus percepciones de la empresa.
- GAP 2: Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad.
- GAP 3: Especificaciones de calidad versus el servicio realmente ofrecido.
- GAP 4: Discrepancia entre el servicio real y comunicación externa.
- GAP 5: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio prestado.

Fuente: elaboración propia.

Satisfacción laboral:

Si bien existen incontables definiciones de satisfacción laboral, sin que por ello exista un consenso de dicho concepto, la mayoría de ellas reflejan una visión compleja y multidimensional de la misma, como un estado final derivado de un proceso psicológico. Existen autores que la consideran como un estado emocional o una respuesta afectiva (Andreson, Ones, Sinangil, & Viswesvaran 2005; Davis y Newstrom 2011) mientras que, por otro lado, otros la definen como un modo extensivo en relación al trabajo (Beer, 1964). El aporte ofrecido por Locke (1976) indicándonos que es como “un estado emocional favorable y placentero resultante de la valoración que realiza el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en él”. De una forma más actualizada Robbins & Coulter, (2005), nos define a la satisfacción en el trabajo, como “la actitud de un individuo hacia su trabajo” (p. 343)

Para ello Robbins define las siguientes dimensiones:

- satisfacción con el trabajo
- satisfacción con el sistema de recompensas justas
- satisfacción con el sistema de promociones y ascensos
- satisfacción con las condiciones de trabajo
- satisfacción con la supervisión
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

A continuación, se procede a detallar brevemente cada una de ellas:

Satisfacción con el trabajo. esta dimensión, resalta, de acuerdo a estudios, la importancia del trabajo mismo, como si fuera la piedra angular de la satisfacción del trabajador.

Las personas tienden a elegir trabajos que les den oportunidad de demostrar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de

su desempeño, de esta forma se convierte en un reto moderado el cual causa placer y satisfacción. Es por eso que el beneficio del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tener en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el trabajador, menguando su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de recompensas. Se debe tener en cuenta que existen las satisfacciones: extrínsecas y las intrínsecas. Las extrínsecas son las que brinda la organización, de acuerdo al desempeño y el esfuerzo realizado por el trabajador. Las intrínsecas son las que el empleado distingue interiormente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos. Las promociones otorgan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. Debemos tener en cuenta que, también es importante la apreciación de justicia que se tenga con respecto a las políticas que posee la organización.

Satisfacción con las condiciones de trabajo. Los trabajadores se ven afectados por el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven. Les importa que este les permita estar bien y les facilite su labor. Un ambiente cómodo físicamente y un adecuado diseño de espacio de trabajo se verá expresado en un mejor desempeño y permitirá la satisfacción del trabajador.

Satisfacción con la supervisión. Debemos tener en cuenta que el trabajo cubre también necesidades de interacción social, y la conducta de los superiores es uno de los factores principales de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, de acuerdo a los estudios realizados y en líneas generales un superior comprensivo, que brinde retroalimentación positiva, que sepa escuchar las opiniones y que demuestra interés, permitirá una mayor satisfacción laboral.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo. En gran medida se ha trabajado y analizado esta perspectiva y sus resultados llegan a la conclusión de que un equilibrio entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción. Esto probablemente sea porque las personas que tengan talentos adecuados podrán desempeñarse mejor en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto le generara mayor satisfacción.

Procesos Administrativos:

La administración, como ciencia, exige en su proceso teórico y práctico un estilo de pensamiento normalizado, con bases sólidas en la observación y en la elaboración de sus teorías, que rompa con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte los practicantes. Éstas son algunas de las características de la administración que da como resultado, se tiene la aplicación del método científico, y con ello, la creación de una verdadera estructura de trabajo adecuada a su particular forma de ser: el proceso administrativo.

El proceso administrativo es un modelo usado a lo largo de generaciones, el cual se desarrolló y uso a fines del siglo XIX e inicios del XX por Henry Fayol, y desde aquel instante se le reconoce como la composición básica de la práctica administrativa, dándole a ésta una capacidad de abstracción más vasta y la probabilidad de crear conceptos teóricos cada vez más específicos a las necesidades de las empresas, siendo además un modelo con el cual se normaliza la funcionalidad del administrador.

Definiéndose dicho proceso como una serie de pasos, por las cuales se desarrolla la práctica administrativa. Según ciertos autores que estudian el proceso lo han dividido según con su criterio en 3, 4, 5 o 6 fases, empero sólo se refieren al nivel de estudio del proceso, debido a que el contenido es el mismo que manejan todos. Por esa razón, actualmente, la separación cuadripartita, de 4 etapas, es la más aceptada universalmente: planificación, organización, dirección y control.

Considerando la importancia de este instrumento, mencionaremos algunas características del proceso administrativo:

- El proceso administrativo está conformado por un grupo de pasos de manera cíclica, es decir, es un circuito cerrado en el cual el inicio también es el final.

- No importa el modelo que se analice siempre existirán invariablemente, las fases de planeación, organización, dirección y control.
- El objetivo primordial es normalizar el conocimiento y formar una estructura de eficiencia.
- Provoca la innovación y el perfeccionamiento.

Para ello de acuerdo a (Robbins & Coulter, Administración, 2005), los procesos administrativos poseen las siguientes dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control, a continuación, describiremos brevemente cada una de ellas.

Planificación

La planificación es el primer paso del proceso administrativo y consiste en esencia, en un grupo de ocupaciones que se realizarán en el futuro, desde medidas tomadas en el presente y cuyos resultados se verán u obtendrán además más adelante en el tiempo.

Planificar es pactar y generar escenarios. La proyección es el principio de la percepción; de la misma forma que una persona considera, de esta forma ve. Este paso de la práctica administrativa tiende por naturaleza a desarrollar el aspecto intelectual de una organización. A partir de un criterio general, la idealización implica a toda la organización y las elecciones que se toman están afectando a todo el sistema; por tal fundamento, debería afrontarse con una orientación integral. En los propósitos de la organización está el conceptualizar al objetivo o camino concreto a continuar por la organización, la racionalización de los planes es otro de los propósitos básicos, debido a que posibilita un conveniente consumo de recursos.

Hay que tener en cuenta que la planeación es un proceso continuo de toma de decisiones anticipadas, en el cual deben considerarse dos aspectos fundamentales: el proceso determinará qué hacer y cómo hacerlo antes de que se requiera la acción.

Agustín Reyes Ponce: “La planeación reside en fijar el rumbo determinado de acción que ha de seguirse, definiendo principios, secuencias de operaciones y el establecimiento de tiempos y de números necesarios para su realización”.

Koontz y Wehrich: “La planeación es el proceso gerencial que permite, seleccionar la misión de la organización, los objetivos y las acciones para lograrlos, provee de un enfoque racional para lograr los cursos de acción futuros. Genera un espíritu de innovación administrativa”.

Goetz: “Planear es lograr que sucedan cosas que de otro modo no podrían haber ocurrido”.

Organización

La naturaleza de la organización es buscar el orden. En el primer paso se fijan fines, luego se formulan las tácticas y un grupo de planes para poder hacer dichos fines, empero es preciso de personas para lograrlo. Es necesario asignar labores y responsabilidades a los individuos y estas labores tienen que coordinarse. Este paso produce líneas definidas de autoridad y responsabilidad en una organización, mejorando de esta forma las funcionalidades de activación y control del gerente.

Dirección

La dirección es el tercer paso del proceso administrativo, sin embargo, es considerada la primera etapa dinámica de la práctica administrativa, o sea, la dirección es la ejecución de los planes conforme con la composición que se ha diseñado. La dirección es la primera y exclusiva etapa que tiene que ver directa y solamente con el factor humano.

Control

El control es el paso final del proceso administrativo, empero a la vez es el eslabón que cierra de esta forma el círculo constante del proceso administrativo. Mantener el control velar por lo cual se proyectó, se encuentre realizando en tiempo y condiciones señaladas.

III. METODOLOGÍA

Se define a la metodología como un conjunto de métodos y técnicas que permiten determinar el entorno de una investigación, es decir, la correspondencia tipo y diseño, obtención de los elementos en las que se miden el fenómeno por conocer, el instrumento que permite esa medición, la confiabilidad y validez del recurso de medición y en todos los componentes teóricos – empíricos, tener en cuenta sus bases éticas.

Una característica de este componente es, detallar los procesos seguidos en la investigación para cumplir su principio fundamental de repetibilidad.

3.1. Tipo y diseño de investigación

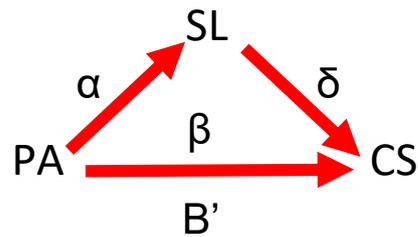
- **Tipo de investigación:** El presente estudio considera la investigación aplicada y Explicativa.

(Carrasco Díaz, 2006) nos expresa que la investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definido, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad (p. 43).

(Carrasco Díaz, 2006) dice que, en la investigación explicativa, el investigador indaga sobre la relación reciproca y objetiva, real y científica de aquello que se desconoce (p.42)

- **Diseño de la investigación:** El presente trabajo tiene un diseño experimental, en su componente cuasi experimental.

(Carrasco Díaz, 2006) nos indica que en la investigación experimental se aplica un nuevo sistema, modelo, tratamiento, programa, método o técnica para mejorar o corregir la situación problemática, que ha dado origen al estudio de investigación (p.42)



Dónde:

PA: Procesos Administrativos

SL: Satisfacción Laboral

CS: Calidad de Servicio

α : efecto directo

β : efecto directo

δ : efecto indirecto

B': efecto de PA+SL

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Procesos Administrativos

3.2.1.1. Definición conceptual

Según (Robbins & Coulter, Administración, 2005) se pueden definir a los procesos administrativos como una dialéctica sistemática para gobernar actividades (cambio). En el cual todos los gerentes o administradores deben realizar diversas actividades interrelacionadas para llegar los objetivos deseados.

3.2.1.2. Definición operacional

Determina la transformación cualitativa en cuantitativa de los indicadores, es decir, la dimensión es medido por indicadores que tienen cinco escalas de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).

Tabla 28: Operacionalización de variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem (AFE)	Valoración	Valoración final Rango
Procesos Administrativos	Planeación	Objetivos	4,1,3,	Muy malo Malo Regular Bueno Muy Bueno	Muy malo (16-28) Malo (29-41) Regular (42-54) Bueno (55-67) Muy Bueno (68 – 80)
	Planes de acción	Políticas	16,15		
	Procedimientos		,2		
	Organización	Autoridad	10,8,		
		Responsabilidad	9,14,		
Cumplimiento de funciones	Actividades	7			
Dirección	Motivación	11,13			
	Facilitación de recursos	,12			
Orientación					
Control	Preventivo	5,6			
Concurrente	correctivo				

Nota: adaptado de Alarcón (2013)

3.2.2. Variable mediadora: Satisfacción Laboral

3.2.2.1. Definición conceptual

(Robbins & Coulter, Administración, 2005) establece a la satisfacción laboral como el comportamiento general que un empleado posee en relación a su trabajo

3.2.2.2. Definición operacional

Tabla 29: Operacionalización de variable mediadora

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem (AFE)	Valoración	Valoración final Rango
Satisfacción Laboral	con el trabajo	Satisfacción producida Oportunidades laborales	16,14,15	Muy malo Malo Regular Bueno Muy Bueno	Muy malo (23-41) Malo (42-60) Regular (61-79) Bueno (80-98) Muy Bueno (99-117)
			,17,11,1		
			8,12,13		
	salario	Salario recibido Metas y objetivos	9,10,7,8		
	promociones y ascensos	Oportunidades de formación	2,1,3,4,5		
	condiciones de trabajo	Limpieza Entorno físico de trabajo Ambiente de trabajo	21,19		
	supervisión	Apoyo Relaciones personales Frecuencia	6,20		
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	Capacidad de decisión Participación Cumplimiento Aspectos laborales	22,23			

Nota: adaptado de Alarcón (2013)

3.2.3. Variable dependiente: Calidad de Servicio

3.2.3.1. Definición conceptual

Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009) nos indican que la calidad de servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en todas sus necesidades y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”

3.2.3.2. Definición operacional

Tabla 30: Operacionalización de variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem (AFE)	Valoración	Valoración final Rango
Calidad de Servicio	Tangibles	Publicidad	22,21,20	Muy malo Malo Regular Bueno Muy Bueno	Muy malo (23-41) Malo (42-60) Regular (61-79) Bueno (80-98) Muy Bueno (99-117)
		Limpieza	,17,18,		
	Fiabilidad	Equipos	15,19,4		
		Atención	16,6,8,7,		
	Capacidad de respuesta	Orden de llegada	5,9		
		Lenguaje	14,10		
Seguridad	Resolución de problemas	1,2,3			
	Privacidad				
Empatía	Seguridad	Atención completa	11,12,13		
		Tiempo suficiente			
		Confianza			
		Amabilidad			
Empatía	Empatía	horarios convenientes	11,12,13		
		Atencio personalizada			
		Intereses clientes			
		Necesidades clientes			

Nota: adaptado de Alarcón (2013)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población considerada para la siguiente investigación es la conformada por los alumnos y trabajadores de Universidades Privadas de San Juan de Lurigancho, Lima, Perú.

Muestra: Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente formula

$$n = \frac{N \times (Z^2 * 0.5)}{1 + (e^2(N - 1))}$$

Dónde:

Z²=Valor del nivel de confianza 95%=1.960

e²= Margen de error 5%

N= Tamaño de la población 2,600

Aplicando los valores en la formula obtenemos

$$n = \frac{2600 \times (1.960 * 0.5)}{1 + (0.05(2600 - 1))} = 336$$

Dando como tamaño de la muestra una cantidad de 336 unidades muestrales.

La muestra se dividirá grupo pre y grupo post (50% de la muestra será el grupo pre y el otro 50% de la muestra será el grupo post), donde se evaluará la aplicación del programa de capacitación.

GPre: 01

GPost: 02 x

Dónde

GPre: Grupo Pre

GPost: Grupo Post

O1: encuesta para medir el conocimiento de las variables

O2: encuesta después del programa de capacitación

X: Plan de capacitación

Criterios de inclusión

- Alumnos y trabajadores de universidades privadas
- Trabajadores con una antigüedad mayor a 5 años.
- Alumnos de la universidad debidamente registrados como regulares dentro del semestre académico.
- Trabajadores debidamente registrados en el ministerio de trabajo.

Criterios de exclusión

- Alumnos y trabajadores que no pertenezcan a universidades privadas
- Trabajadores con menos de 5 años de antigüedad
- Alumnos que no se encuentren en condición de regular dentro del semestre académico.
- Trabajadores que no se encuentren registrados en el ministerio de trabajo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

3.4.2. Instrumentos

3.4.2.1. Validez y confiabilidad

3.4.2.1.1. Validez de contenido

La validez de contenido puede definirse como el juicio lógico que tiene el experto cuando se pretende medir la correspondencia entre la consulta y la respuesta del encuestado, respecto a integrantes del concepto o dimensión de una variable identificadora de un fenómeno.

En el trabajo, se solicitaron el apoyo de 5 expertos, que identificaron la validez de los ítems, la Tabla 1 se encuentra en la sección anexos.

En la Tabla 1, se evidencia la opinión de los expertos respecto al contenido del instrumento y el 81% de ellos, considera que el instrumento cumple las condiciones para su uso.

3.4.2.1.2. Validez de constructo

El constructo es una característica o fenómeno disponible de ser medido en un elemento o acontecimiento. El instrumento, está conformado por variables integradas con dimensiones e indicadores. El contenido de lo que se quiere conocer se define en los indicadores agrupadas en el constructo para definir la variable, siendo necesario evaluar correspondencia entre concepto teórico y comprensión de la realidad por las unidades muestrales.

Se requieren convergencia de los indicadores mediante el análisis factorial exploratorio – AFE y su correspondiente evaluación mediante el análisis factorial confirmatorio – AFC.

3.4.2.1.2.1. Análisis factorial exploratorio – AFE

Es una técnica estadística que explora dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, mediante reducción y asociación. Se usan para determinar su estructura interna, necesaria para el desarrollo, validación y adaptación de instrumentos de medida.

En el trabajo, se analizaron respuesta de 336 unidades muestrales. Las variables “Procesos Administrativos”, “Satisfacción Laboral” y “Calidad de Servicio” estuvieron conformados por 61 ítems, fijando en el primero, 4 dimensiones, en el segundo 6 y en el tercero 5. En todos los casos, se aplicó como método de extracción, “Mínimos cuadrados no ponderados”, con rotación “Varimax” y “normalización de Kaiser”, carga en el factor de 0.30. Se obtuvo como respuesta en el primero, buen ajuste $KMO=0.850$, $X^2=685.484$, $gl=120$ y $sig.=0.000$, en el segundo un buen ajuste $KMO=0.902$, $X^2=1479.660$, $gl=231$ y $sig.=0.000$. y en el tercer un buen ajuste $KMO=0.901$, $X^2=1538.371$, $gl=253$ $sig.=0.000$.

Tabla 1

AFE de Procesos Administrativos

	Factor			
	1	2	3	4
PA04	,713			
PA01	,656			
PA03	,638			
PA16	,631			
PA15	,620			
PA02	,537			
PA10		,800		
PA08		,759		
PA09		,672		
PA14		,667		
PA07		,477		
PA11			,783	
PA13			,646	
PA12			,439	
PA05				,837
PA06				,400

Método de extracción: cuadrados mínimos no ponderados.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Nota: Elaboración propia

Tabla 2*AFE de Calidad de Servicio*

	Factor				
	1	2	3	4	5
CS22_A	,803				
CS21	,784				
CS20	,731				
CS17	,602				
CS18	,571				
CS15	,564				
CS19	,526				
CS04	,459				
CS16		,687			
CS06		,684			
CS08		,673			
CS07		,673			
CS05		,541			
CS09		,538			
CS14			,844		
CS10			,386		
CS02				,938	
CS01				,488	
CS03				,436	
CS11					,804
CS12					,479
CS13					,418

a. Método de extracción: cuadrados mínimos no ponderados.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Nota: Elaboración propia

Tabla 3*AFE de Satisfacción Laboral*

	Factor					
	1	2	3	4	5	6
SL16	,820					
SL14	,731					
SL15	,717					
SL17	,680					
SL11	,631					
SL18	,628					
SL12	,593					
SL13	,446					
SL09		,769				
SL10		,683				
SL07		,632				
SL08		,554				
SL02			,770			
SL01			,680			
SL03			,632			
SL04			,507			
SL05			,466			
SL21				,785		
SL19				,589		
SL06					,684	
SL20					,412	
SL23						,667
SL22						,424

Método de extracción: cuadrados mínimos no ponderados.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 12 iteraciones.

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 2, Tabla 3 y Tabla 4, se muestran las saturaciones de los ítems, respecto de los factores, manteniendo las cargas en dimensiones similares, pero, de estructuras diferentes.

3.4.2.1.2.2. Análisis factorial confirmatorio – AFC

Es una técnica que, determina el número de factores obtenidos en correspondencia con sus cargas y similitud con la teoría previa acerca de datos. Tiene como hipótesis que determinados factores están asociados con un subconjunto de las variables. El AFC genera un nivel de confianza para poder aceptar o rechazar dicha hipótesis.

Como resultado de la evaluación de los modelos de cada variable se consideraron, lo mostrado en la Tabla 5.

Tabla 4

Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables Proc_Adm, Sat_Labo, Cald_Serv

Variables	Ajuste absoluto RMR	Ajuste Incremental			Ajuste de Parsimonia	
		GFI	AGFI	NFI	PRATIO	PNFI
Proc_Adm	.0784	.954	.936	.902	.817	.737
Sat_Labo	.0624	.977	.970	.968	.850	.823
Cald_Serv	.0551	.992	.989	.990	.861	.853

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 5, se muestran los índices obtenidos mediante correlaciones policóricas y los diferentes tipos de ajuste que evidencian un buen ajuste de los modelos con la teoría de soporte que definieron variables y constructos, mostrados en las Figuras 1, 2 y 3:

Figura 1 Análisis de ruta de Proc_Adm

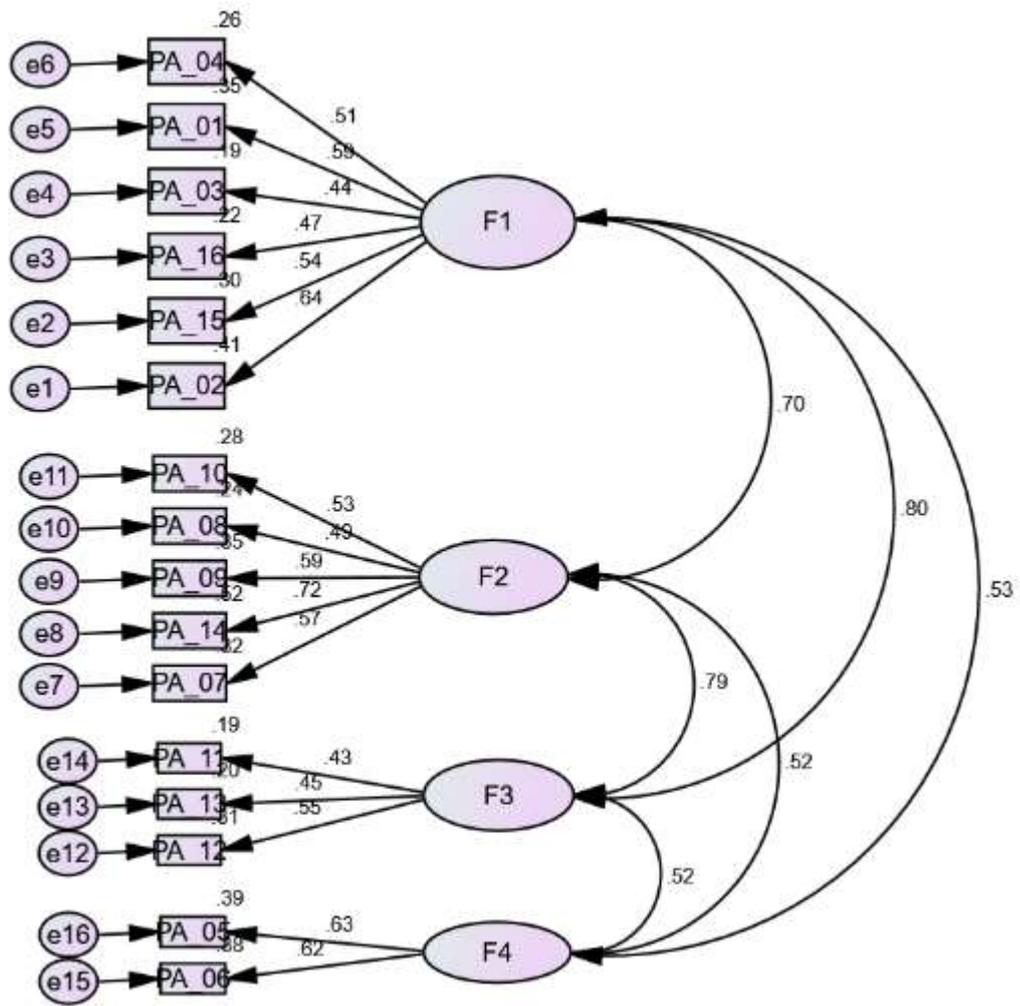


Figura 2 Análisis de ruta de Sat_Lab

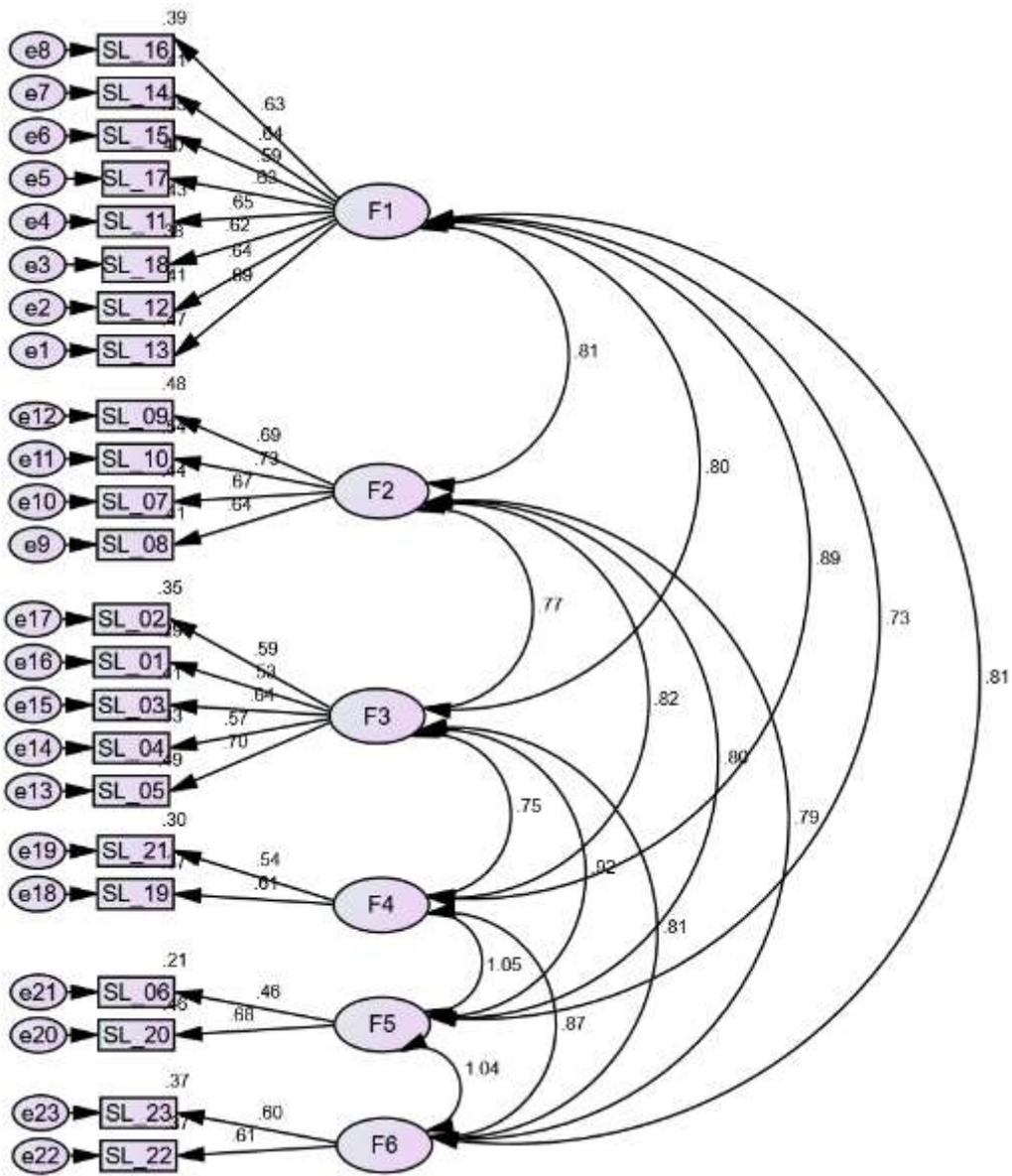
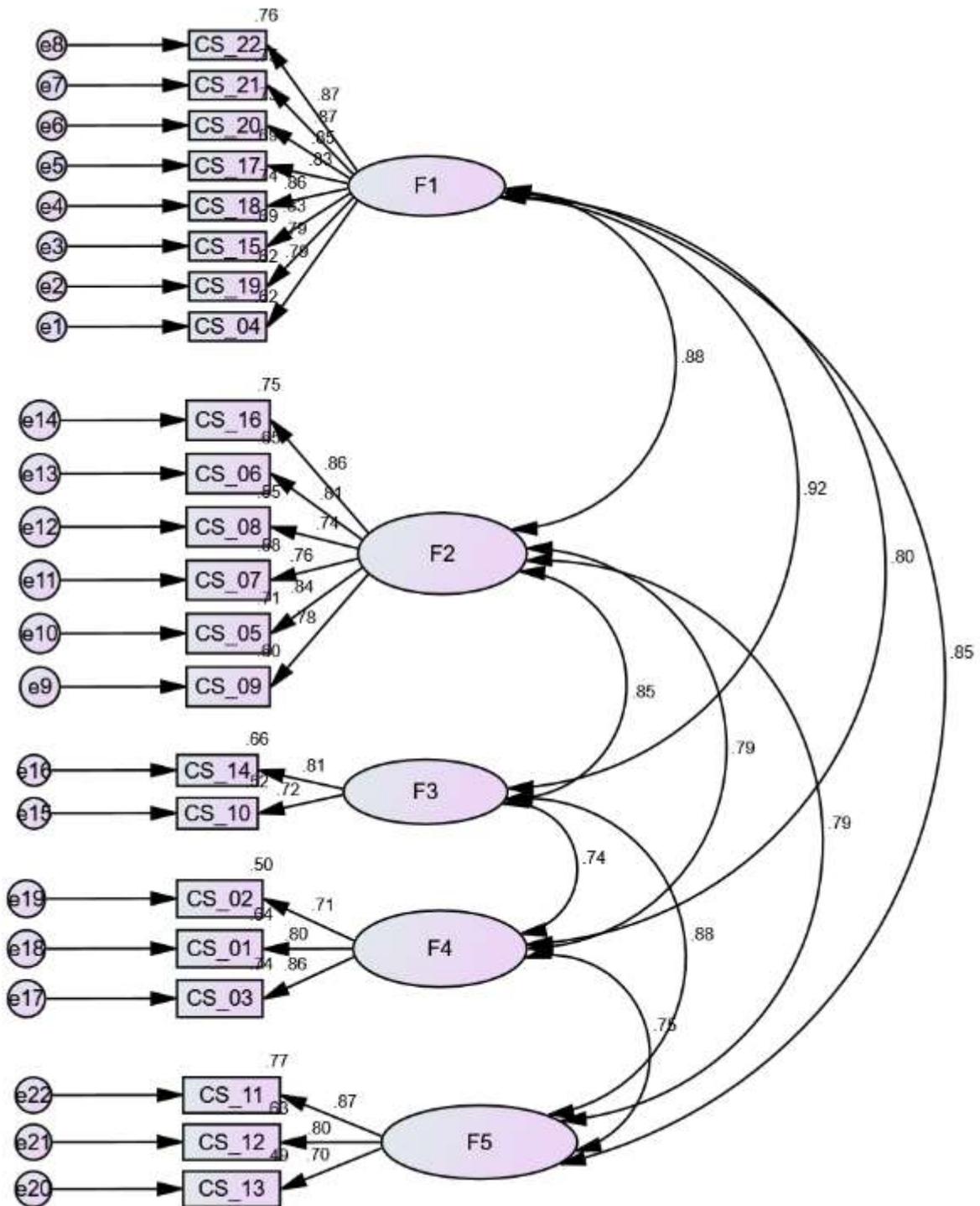


Figura 3 Análisis de ruta de Cald_Serv



3.4.2.1.2.3. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad está referido al nivel de confianza del instrumento, y el procedimiento de medición se refiere a la capacidad de aplicar el mismo resultado

dos veces o más al mismo grupo de objetos en las mismas condiciones. Se utilizó la confiabilidad “Alfa de Cronbach” a variables y constructos.

Tabla 5

Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Variable / Dimensión	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Procesos Administrativos	16	,922
Planificación	6	,856
Organización	5	,876
Dirección	3	,813
Control	2	,617
Satisfacción Laboral	23	,919
con el trabajo	8	,947
salario	4	,898
promociones y ascensos	5	,881
condiciones de trabajo	2	,829
supervisión	2	,655
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	2	,766
Calidad de Servicio	22	,962
Tangibilidad	8	,952
Fiabilidad	6	,919
Responsabilidad	2	,746
Seguridad	3	,836
Empatía	3	,818

Nota: elaboración propia

En la tabla 5 se observa que, los coeficientes Alfa de Cronbach tienen valores altos, evidenciado que los constructos definen el concepto teórico de las variables.

3.5. Procedimientos

Teniendo disponible los cuestionarios y realizado la validez de contenido, se solicitaron los permisos respectivos de la institución con el propósito de realizar la recopilación de datos en hora y día acordados.

Dada la coyuntura por el confinamiento social, fue necesario recoger información con el formulario Google.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicaron técnicas estadísticas para describir la información obtenida, así mismo, contrastar hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman, por disponer de datos cualitativos. Se utilizaron los programas de office y estadísticos como SPSS V24 y AMOS V24.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se respetaron la propiedad intelectual de las consultas que se efectuaron, tanto a nivel de libros, artículos científicos y otros, que fueron corroborados mediante el turnitin.

Se respetó la autenticidad de los datos, cumpliendo un principio ético de la investigación respecto al acuerdo de inviolabilidad de los datos, es decir, la estadística no es una fábrica de invención de datos.

IV. RESULTADOS

El estudio empírico de la investigación se realizó considerando descripción de datos y contraste o evidencia de las hipótesis. Este último utilizando dos modelos, ecuación lineal múltiple y ecuaciones estructurales.

4.1. Descripción de datos

4.1.1. Variable independiente

Tabla 6

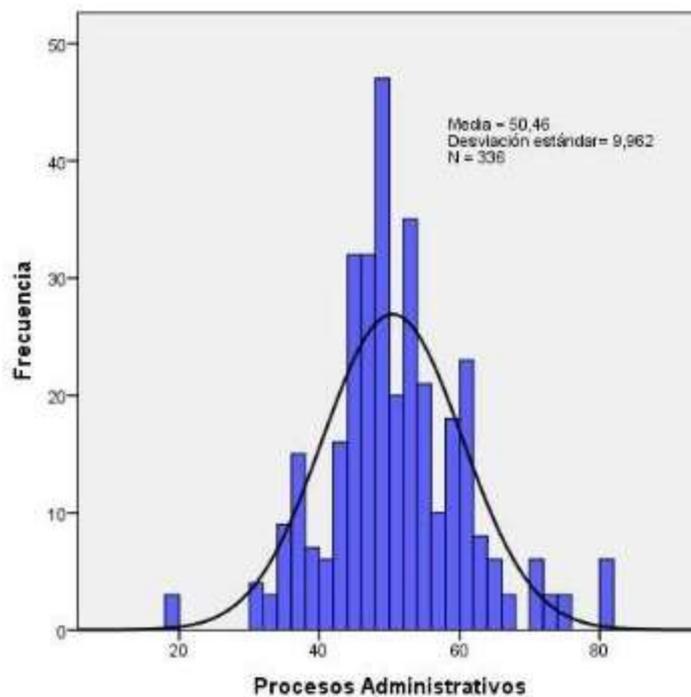
Estadísticos de la variable independiente Procedimientos Administrativos

		Proc_Adm	Planificación	Organización	Dirección	Control
N	Válido	336	336	336	336	336
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		50,46	18,43	15,84	9,65	3,08
Mediana		49,00	18,00	16,00	10,00	3,00
Moda		48	17	17	9	3
Desviación estándar		9,962	4,473	4,148	2,445	1,040
Mínimo		19	6	5	3	1
Máximo		80	30	25	15	5
Percentiles	25	44,00	15,00	13,00	8,00	2,00
	50	49,00	18,00	16,00	10,00	3,00
	75	56,00	22,00	19,00	11,00	4,00

Nota: Elaboración propia

Gráfico 1- A

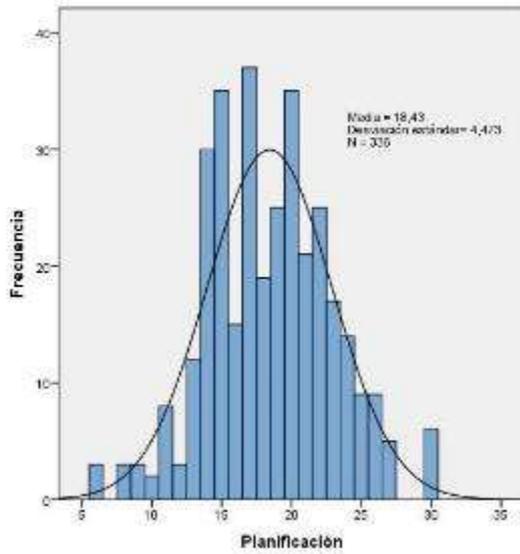
Histograma de la variable independiente Procesos Administrativos



Nota: Elaboración propia

En la Tabla 6 y el Gráfico 1–A, se evidencia que, los datos de la variable independiente “Proc_Adm” se encuentran concentradas en el rango de [39.04 – 58.62] con una moda de 48 que representa el 8,3% de la distribución, observándose una distribución ideal.

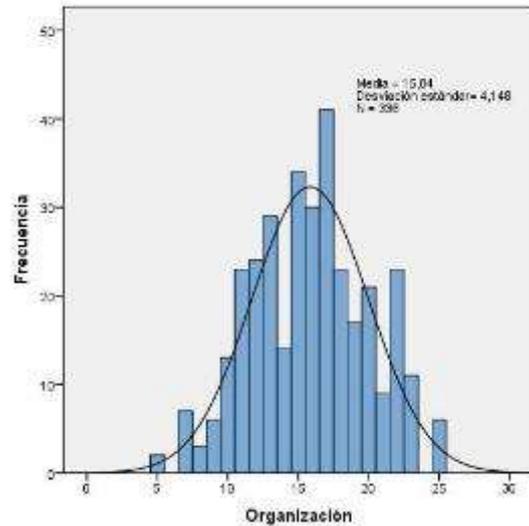
Gráfico 1- B Histograma Factor Planificación



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 1-B se evidencia que los datos se encuentran concentrados entre [13.53-22.47], así mismo se observa una leve asimetría o sesgo negativo.

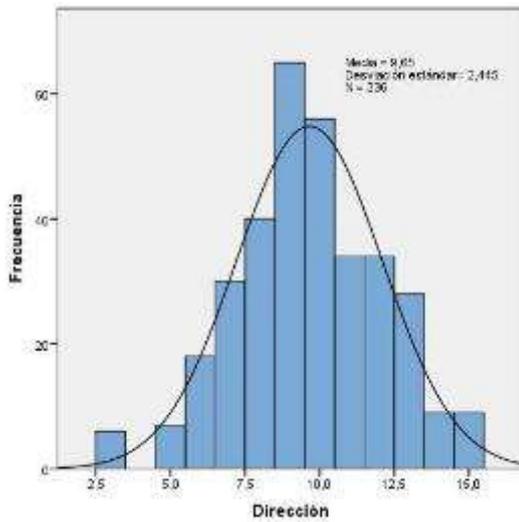
Gráfico 1- C Histograma Factor Organización



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 1-C evidenciamos que los datos están concentrados entre los rangos [11-22], observándose una leve asimetría o sesgo positivo.

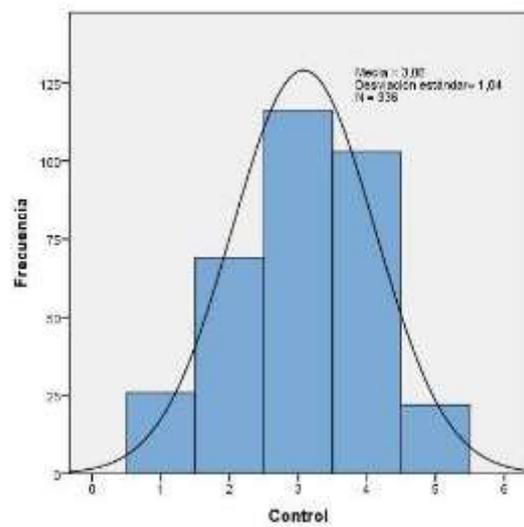
Gráfico 1- D Histograma Factor Dirección



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 1-D observamos que los datos se encuentran agrupados entre el rango [6.5-12.5] con una asimetría o sesgo positivo.

Gráfico 1- E Histograma Factor Control



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 1-e podemos observar que los datos se encuentran concentrados en el rango comprendido entre [2-4] con una leve asimetría o sesgo positivo.

4.1.2. Variable dependiente

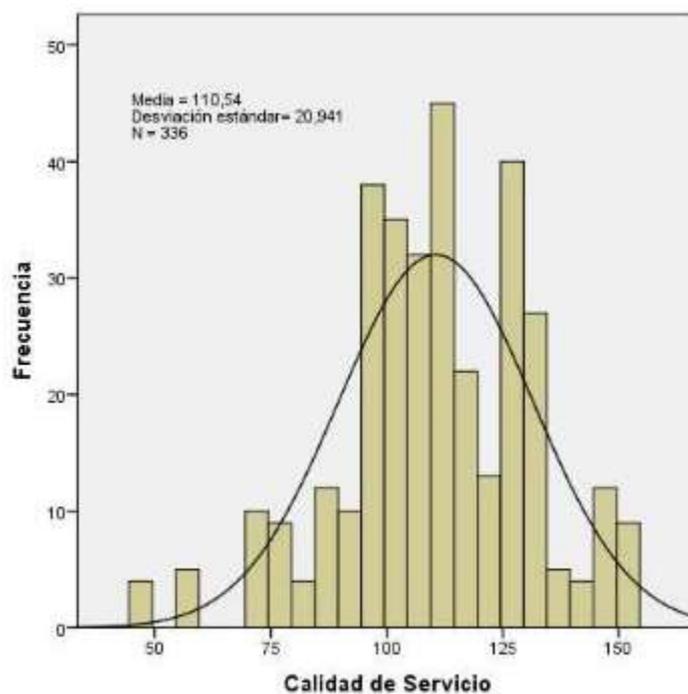
Tabla 7

Estadísticos de la variable dependiente Calidad de Servicio

		Calid_Serv	Tangibilidad	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía
N	Válido	336	336	336	336	336	336
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		110,54	3,80	3,54	3,38	3,62	3,63
Mediana		111,50	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Moda		100	4	4	3	3	4
Desviación estándar		20,941	,864	,817	,859	,813	,804
Mínimo		47	2	1	1	2	2
Máximo		154	5	5	5	5	5
Percentiles	25	98,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	50	111,50	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
	75	126,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Nota: Elaboración propia

Gráfico 2- A *Histograma variable dependiente Calidad de Servicio*



Nota: Elaboración propia

En la Tabla 7 y el Gráfico 2–A, se evidencia que, los datos de la variable independiente “Cald_Serv” se encuentran concentradas en el rango de [90.56 – 132.44] con una moda de 100 que representa el 8,9% de la distribución, observándose una asimetría o sesgo positivo.

Gráfico 2- B Histograma Factor Tangibilidad

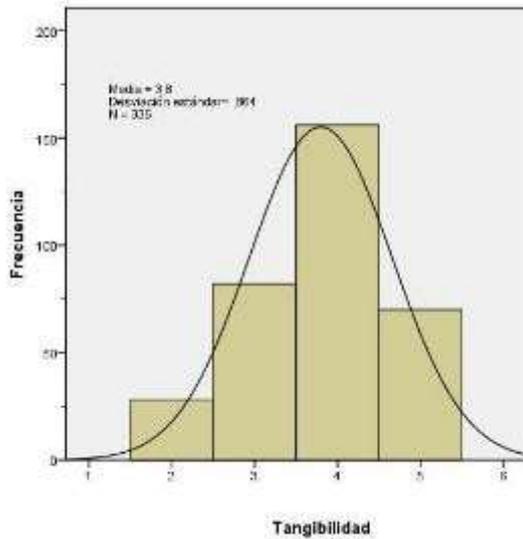
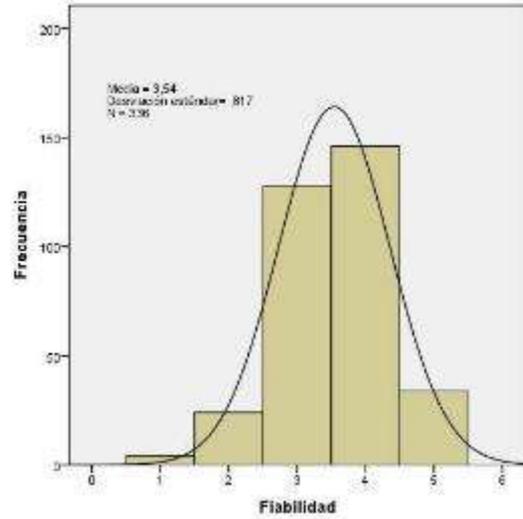


Gráfico 2- C Histograma Factor Fiabilidad



Nota: Elaboración propia

Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 2-B, la distribución se encuentra concentrada en el rango comprendido entre [3.14 - 4.86], con una asimetría o sesgo positivo.

En el Gráfico 2-C, la distribución se concentra en el rango comprendido entre [3.18 - 4.82], son una asimetría o sesgo positivo.

Gráfico 2- D Histograma Factor Responsabilidad

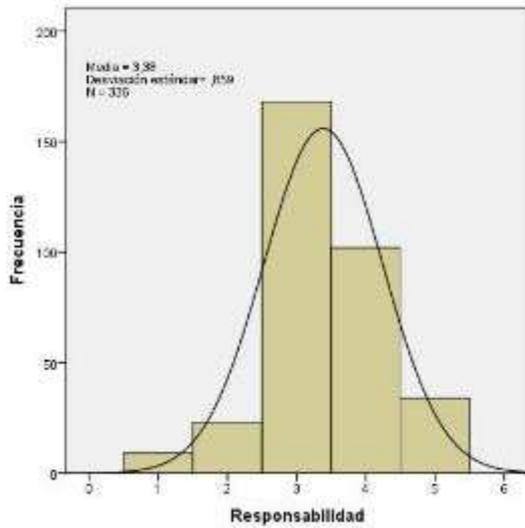
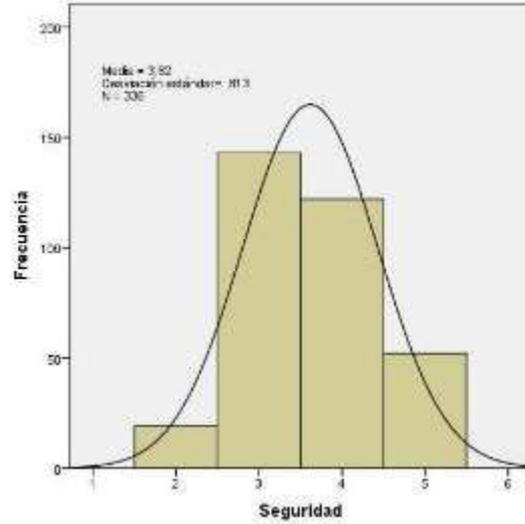


Gráfico 2- E Histograma Factor Seguridad



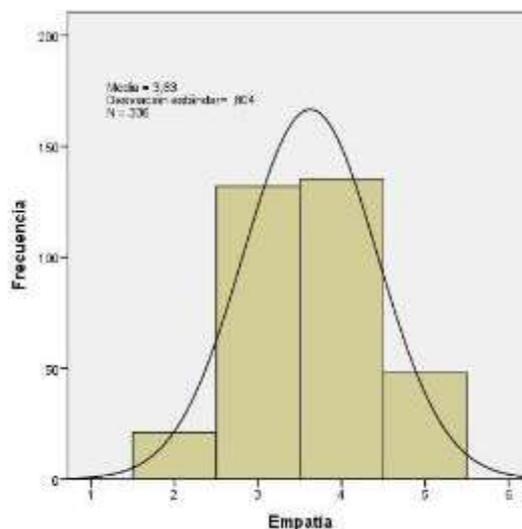
Nota: Elaboración propia

Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 2-D la distribución se encuentra comprendida en el rango de [2.14 – 3.86], con una asimetría o sesgo positivo.

En el Gráfico 2-E la distribución de la muestra se encuentra comprendida en el rango de [3.19 – 4.81], con una asimetría o sesgo positivo.

Gráfico 2- F Histograma Factor Empatía



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 2-F, observamos que la distribución está concentrada en el rango comprendido entre [3.2 – 4.8], con una asimetría o sesgo positivo.

4.1.3. Variable Mediadora

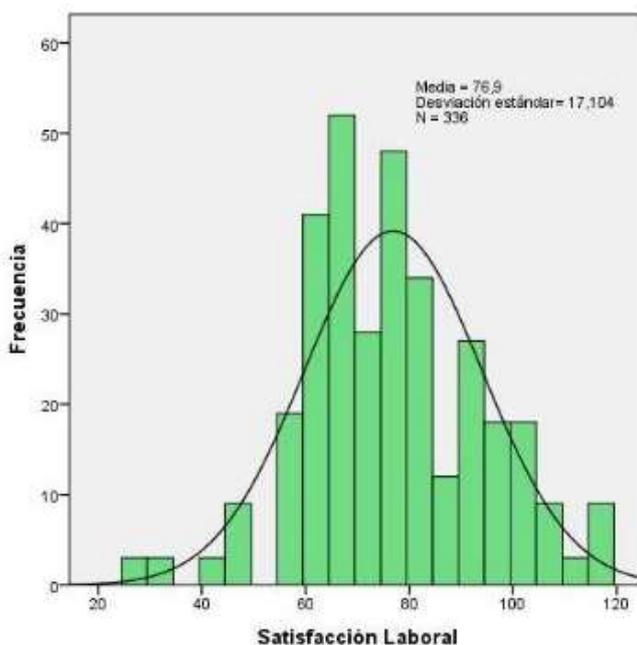
Tabla 8

Estadísticos de la variable mediadora Satisfacción Laboral

		Sati_Lab	Trabaj	Salari	Promocione s y Ascensos	Condicione s de trabajo	Supervisió n	Compatibilida d
N	Válido	336	336	336	336	336	336	336
	Perdido	0	0	0	0	0	0	0
s								
	Media	76,90	3,07	3,05	3,02	3,24	3,42	3,00
	Mediana	75,50	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	Moda	79	3	3	3	3	4	3
	Desviación estándar	17,104	1,023	1,021	,881	,964	,977	1,065
	Mínimo	27	1	1	1	1	1	1
	Máximo	115	5	5	5	5	5	5
Percentiles	25	65,00	2,25	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
	50	75,50	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
	75	89,75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Nota: Elaboración propia

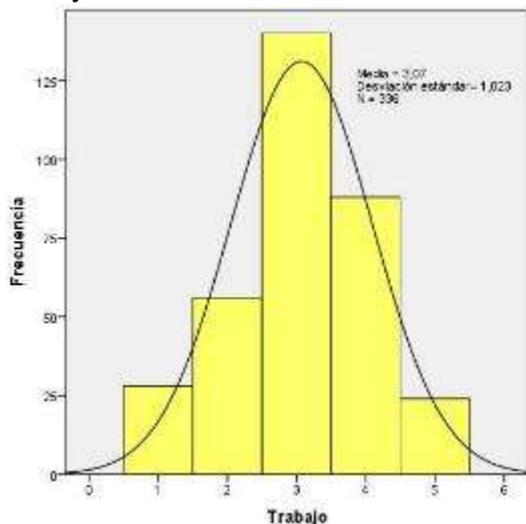
Gráfico 3- A *Histograma variable mediadora Satisfacción Laboral*



Nota: Elaboración propia

En la Tabla 8 y el Gráfico 3–A, se evidencia que, los datos de la variable independiente “Sat_Labo” se encuentran concentradas en el rango de [58.4 – 92.60] con una moda de 79 que representa el 5,4% de la distribución, observándose una asimetría o sesgo positivo.

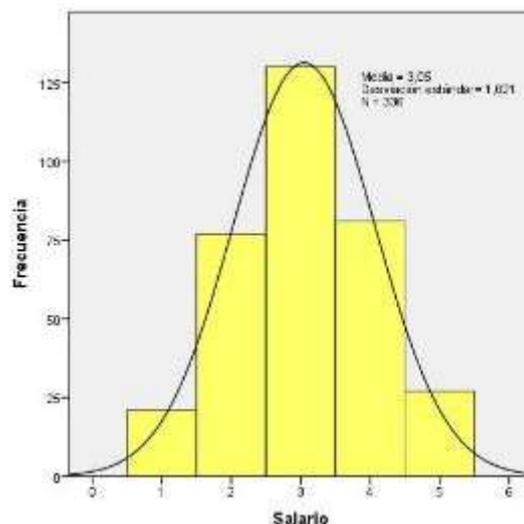
Gráfico 3- B Histograma Factor Trabajo



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 3-B, la distribución se encuentra concentrada en el rango comprendido entre [1.98-4.02], observándose una distribución ideal.

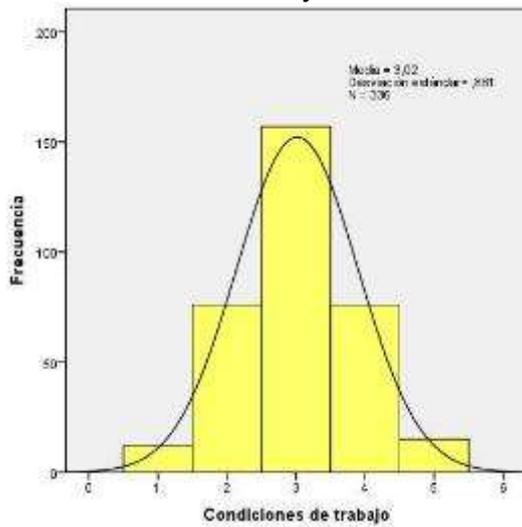
Gráfico 3- C Histograma Factor Salario



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 3-C, la distribución se concentra en el rango de [1.98-4.02], observándose una distribución ideal.

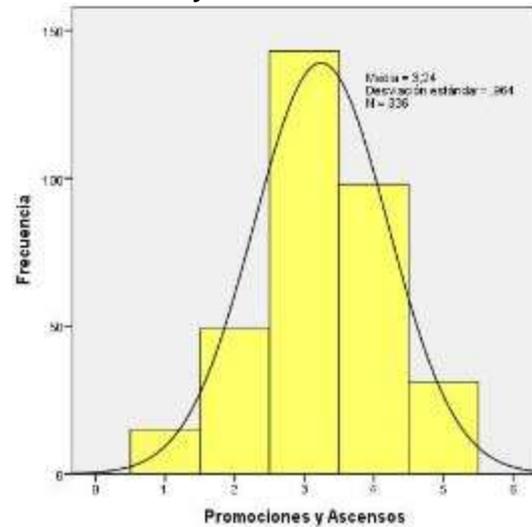
Gráfico 3- D Histograma Factor Condiciones de Trabajo



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 3-D, la distribución de la muestra se encuentra comprendida en el rango de [2.02-3.98], observándose una distribución ideal.

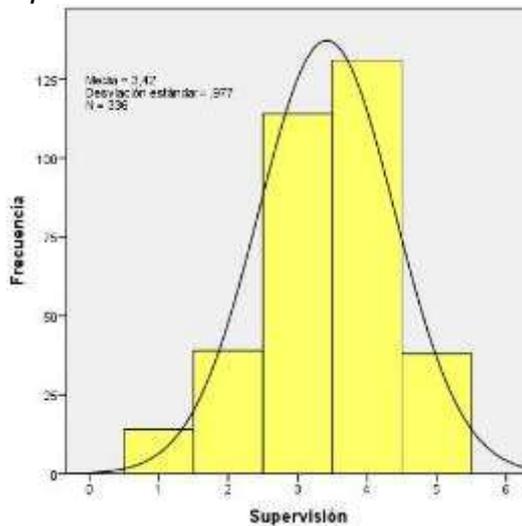
Gráfico 3- E Histograma Factor Promociones y Ascensos



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 3-E, la distribución se encuentra en el rango de [2.04-3.96], observándose una distribución ideal.

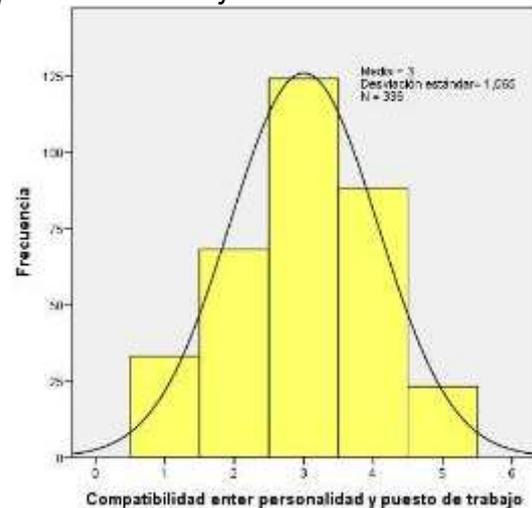
Gráfico 3- F Histograma Factor Supervisión



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 3-F, se observa que la distribución está en el rango comprendido por [3.02-4.98], observándose una asimetría o sesgo positivo.

Gráfico 3- G Histograma Factor Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 3-G, se observa que la distribución está concentrada en el rango [1.94-4.06], observándose una distribución ideal.

4.1.4. Asociación de variables

Tabla 9 Asociación Proc_Adm (var. Independiente) – Calid_Serv (var. Dependiente)

	kCS					Total
	Muy Malo (22 - 39)	Malo (40 - 57)	Regular (58 - 75)	Bueno (76 - 93)	Muy Bueno (94 - 111)	
Muy Malo (16-28)	0	3	0	0	0	3
Malo (29-41)	3	9	14	14	4	44
Regular (42-54)	1	5	68	99	16	189
Bueno (55-67)	0	3	13	44	22	82
Muy Bueno (68-80)	0	0	3	0	15	18
Total	4	20	98	157	57	336

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 9, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable independiente Procesos Administrativos con la variable dependiente Calidad de Servicio, es decir, un regular conocimiento sobre Procesos Administrativos, genera un buen conocimiento sobre la Calidad de Servicio.

En la Tabla 10, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina asociación entre variables independiente y dependiente mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa.

Tabla 10 Significación de Asociación

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	164,603 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	113,463	16	,000
Asociación lineal por lineal	62,582	1	,000
N de casos válidos	336		

a. 13 casillas (52.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

Tabla 11 Asociación Proc_Adm (Var. Independiente) – Sati_Labo (Var. Mediadora)

		kSL					
		Muy Malo		Regular	Muy Bueno		
		(23 - 41)	(42 - 60)	(61 - 79)	(80 - 98)	(99 - 117)	Total
kPA	Muy Malo (16-28)	3	0	0	0	0	3
	Malo (29-41)	3	14	18	6	3	44
	Regular (42-54)	0	26	114	37	12	189
	Bueno (55-67)	0	0	28	42	12	82
	Muy Bueno (68-80)	0	0	0	3	15	18
Total		6	40	160	88	42	336

Tabla 12 Significación de Asociación

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	327,466 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	162,102	16	,000
Asociación lineal por lineal	100,470	1	,000
N de casos válidos	336		

a. 12 casillas (48.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 11, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable independiente procesos administrativos con la satisfacción laboral, es decir, un regular conocimiento sobre los procesos administrativos, genera un regular conocimiento sobre satisfacción laboral.

En la Tabla 12, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina asociación entre variables independiente y dependiente mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa

Tabla 13 Asociación Sati_Labo (Var. Mediadora) – Calid_Serv (Var. Dependiente)

		kCS					Total
		Muy Malo		Regular	Muy Bueno		
		(22 - 39)	(40 - 57)	(58 - 75)	(76 - 93)	(94 - 111)	
kSL	Muy Malo (23 - 41)	3	3	0	0	0	6
	Malo (42 - 60)	1	3	17	15	4	40
	Regular (61 - 79)	0	14	55	75	16	160
	Bueno (80 - 98)	0	0	14	52	22	88
	Muy Bueno (99 - 117)	0	0	12	15	15	42
	Total	4	20	98	157	57	336

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 13, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable independiente satisfacción labora con la calidad de servicio, es decir, un regular conocimiento de sobre la satisfacción laboral, genera un buen conocimiento sobre la calidad de servicio.

En la Tabla 14, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que determina asociación entre variables independiente y dependiente mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa.

Tabla 14 Significación de Asociación

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	190,936 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	90,746	16	,000
Asociación lineal por lineal	48,514	1	,000
N de casos válidos	336		

a. 11 casillas (44.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .07.

4.1.5. Estadística no paramétrica

Tabla 15

Comparación entre los grupos pre y post

		Rangos		
	GRUPO	N	Rango promedio	Suma de rangos
Proc_Adm	Grupo Pre	168	167,99	28222,00
	Grupo Post	168	169,01	28394,00
	Total	336		
Sati_Labo	Grupo Pre	168	163,83	27524,00
	Grupo Post	168	173,17	29092,00
	Total	336		
Calid_Serv	Grupo Pre	168	162,42	27287,00
	Grupo Post	168	174,58	29329,00
	Total	336		

Nota: Elaboración propia

Tabla 16

Prueba de Mann-Whitney

Estadísticos de prueba^a			
	Proc_Adm	Sati_Labo	Calid_Serv
U de Mann-Whitney	14026,000	13328,000	13091,000
W de Wilcoxon	28222,000	27524,000	27287,000
Z	-,097	-,881	-1,148
Sig. asintótica (bilateral)	,923	,378	,251

a. Variable de agrupación: GRUPO

Nota: Elaboración propia

En la tabla 15 se observa, diferencia de conocimiento entre los grupos pre y post, siendo esta estadísticamente no significativo como se muestra en el coeficiente sig. asintótica (bilateral) de la Tabla 16.

4.2. Evidencia de hipótesis

4.2.1. Ecuación de regresión lineal múltiple

Tabla 0-17

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error		Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
				estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2		
1	,508 ^a	,258	,256	18,062	,258	116,317	1	334	,000	
2	,533 ^b	,284	,280	17,769	,026	12,121	1	333	,001	2,149

a. Predictores: (Constante), Proc_Adm

b. Predictores: (Constante), Proc_Adm, Sati_Labo

c. Variable dependiente: Calid_Serv

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 17, se evidencia que el 28.4% de los encuestados consideran que el efecto de los procesos administrativos y satisfacción laboral que definen a la calidad de servicio, consideración estadísticamente significativa (Sig. = 0.001) y en el estadístico de Durbin Watson evidenciando que los errores son independientes.

Tabla 0-18

Regresión Lineal Múltiple del modelo

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Estadísticas de colinealidad		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	56,631	5,095		11,115	,000		
	Proc_Adm	1,068	,099	,508	10,785	,000	1,000	1,000
2	(Constante)	50,821	5,283		9,620	,000		
	Proc_Adm	,799	,124	,380	6,423	,000	,614	1,630
	Sati_Labo	,252	,072	,206	3,482	,001	,614	1,630

a. Variable dependiente: Calid_Serv

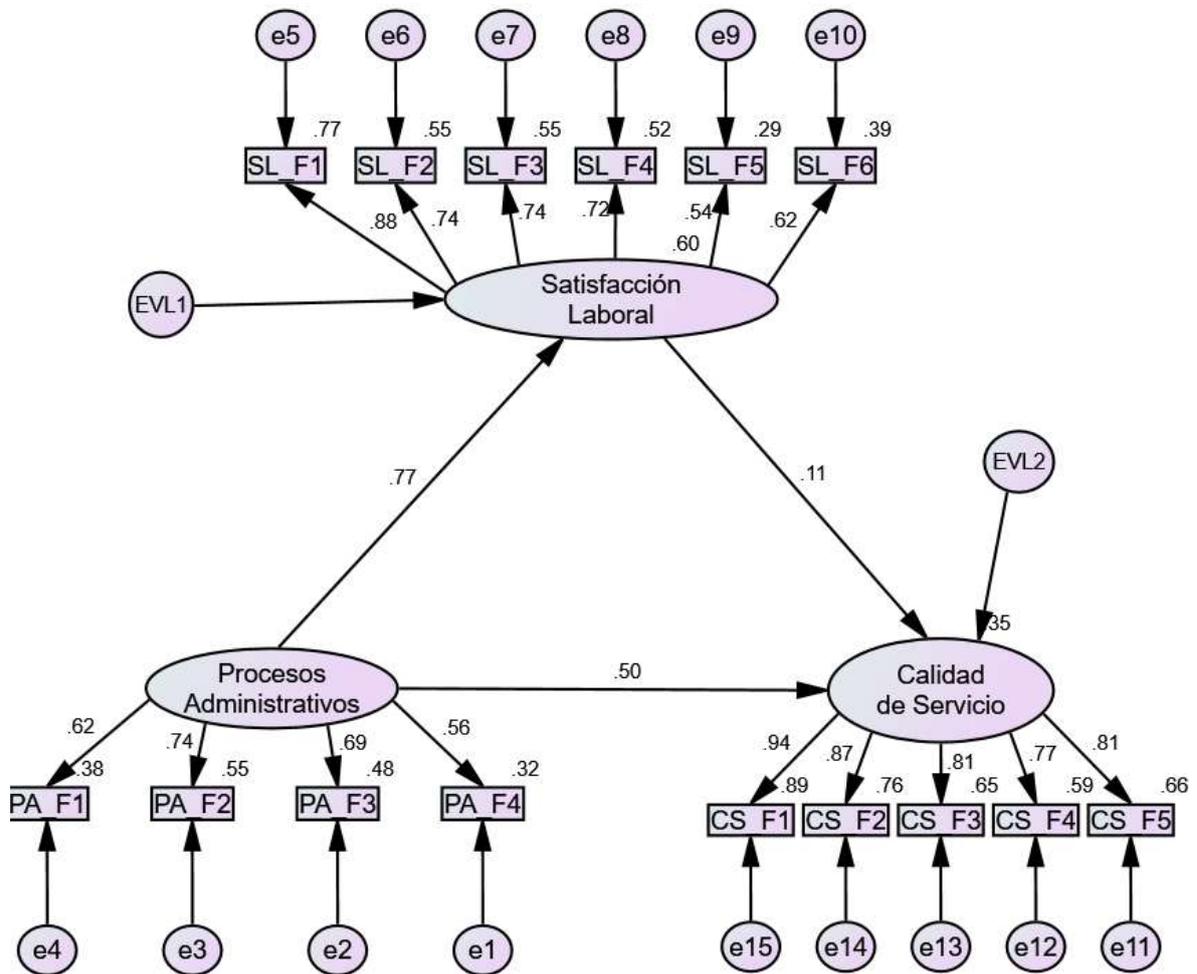
Nota: Elaboración propia

En la tabla 18 se observan los coeficientes de la tabla de regresión lineal múltiple conformado por los coeficientes representativos de Proc_Adm 0.799 estadísticamente significativo (Sig. ,000), Sati_Labo 0.252 estadísticamente significativo (Sig. ,001), y la constante de coeficiente 50,821 estadísticamente significativo (,000). Determinando que el modelo de regresión lineal $EAR = 50,821 + ,799 \text{ Proc_Adm} + ,252 \text{ Sati_Labo}$.

Se establece que los valores de la variable inflada VIF se encuentre dentro de los valores permitidos, es decir menores que 10.

4.2.2. Modelo de ecuación estructural

Gráfico 4- 1 Modelo de ecuación estructural



Nota: Elaboración propia

En el Gráfico 4-1 se define la confirmación de la hipótesis general, es decir, que los procesos administrativos tienen efecto en la calidad de servicio y también en la satisfacción laboral, de misma manera la satisfacción laboral y calidad de servicio. Mostrándose un modelo robusto en sus factores, Proc_Adm en promedio 0.6525, Sati_Labo 0.7067, Calid_Serv 0.84, el modelo define que el efecto de los procesos administrativos y la satisfacción laboral en la calidad de servicio, el cual fue de 0.46 (46%). Se utilizó extracción de mínimos cuadrados no ponderados determinando como ajustes absolutos RMR estandarizado de 0.0508 ajuste incremental GFI, AGFI, NFI en promedio 0.9966 y ajuste de parsimonia PRATIO y PNFI en promedio

0.827, confirmando un modelo robusto que confirma la hipótesis principal encontrada en el modelo de ecuación lineal múltiple.

V. DISCUSIÓN

En el estudio, se propuso como objetivo, evaluar el efecto que tienen los procesos administrativos con la calidad de servicios mediados a través de la satisfacción laboral en las universidades privadas.

Para evidenciar el objetivo, se utilizaron las pruebas (I) ecuación de regresión lineal múltiple, (II) modelo de ecuaciones estructurales.

En la prueba (I), el estadístico del Proc_Adm, se encontró el coeficiente de determinación múltiple $R^2=.284$ evidenciando que, el 28.4% de su variación era efecto del Cald_Serv, mediado por la Sati_Labo. El estadístico, era significativo (Sig. = 0.001) y ausencia de colinealidad. La prueba (II), corroboró el resultado con indicadores robustos: absoluto RMR estandarizado de 0.0508, ajustes incrementales GFI, AGFI, NFI en promedio 0.9966 y ajustes de parsimonia PRATIO y PNFI en promedio 0.827 RMR, GFI, AGFI, NFI, PRATIO y PNFI con promedios de 92.88%, así mismo el efecto de los procesos administrativos y la satisfacción laboral fue 46%, obtenida como promedio de 0.50, 0.77, 0.11, tal como se observa en el Gráfico 4-1.

Por evidencia de los efectos, en el análisis de la variable independiente Proc_Adm, la cual está conformada por cuatro factores (Planeación, Organización, Dirección y Control), donde se evidencia que el factor que posee mayor correlación con la variable mediadora Satisfacción Laboral, es el factor 2 el cual se relaciona en un 0.528 (52.8%) con el factor 1 de la variable mediadora, así mismo dentro de esta correlación se establece que es necesario señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la universidad, como pregunta relevante dentro de la correlación. Así mismo el factor 1 de la variable independiente posee una correlación del 0.414 (41.4%) con el factor 2 de la variable independiente, donde se evidencia que los planes de acción reflejan las políticas y procedimientos a ejecutarse en las áreas de la universidad.

En un análisis similar observamos que, Proc_Adm y la Calid_Serv, el factor más influyente es el factor 3 con un 0.432 (43.2%), destacando que, la conducta de los directivos de la universidad, es ejemplo a seguir por parte de los colaboradores, lo cual se relación a directamente con la calidad del servicio percibido.

Seguidamente se observa que la Sati_Labo (Variable mediadora) y la Calid_Serv (Variable dependiente), el factor más que posee mayor peso dentro de dicha relación es el factor 4 el cual se relaciona en un 0.431 (43.1%) con el factor 1 de Calid_Serv. Donde se parecía que la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo, es un aspecto que se relaciona significativamente con la calidad del servicio.

Por las evidencias encontradas, se acepta la hipótesis de investigación que define el efecto de los Proc_Adm en la Calid_Serv, mediada por la Sati_Labo.

Resultados similares se encuentran en los trabajos de Romero Tuesta (2018), en donde refleja un incremento de la calidad del servicio de un 75% después de aplicar las mejoras en la gestión de procesos administrativos. López Loyola (2017), nos indica que existe el 31.9% de relación entre los procesos administrativos y la calidad del servicio. Juyumaya (2018), establece que los procesos administrativos y la satisfacción laboral se relacionan en un 95%. Hernández Junco et al (2009), demuestran la existencia de una correlación entre las variables estudiadas; la motivación resulta la que más correlación presenta con la calidad y la satisfacción laboral con 34.1%.

Por la evidencia de nuestros resultados y correspondencia con otros similares, se confirma que, una de las alternativas eficientes para lograr que los Proc_Adm radica en que estos deben ser claros y entendibles, así mismo deben ser conocidos por todos, lo cual permitirá que la Sati_Labo, sea mucho mejor y por consiguiente la Calid_Serv se verá beneficiada.

VI. CONCLUSIONES

Primeramente, debemos decir que, si bien se encontró que existe un efecto de los procesos administrativos sobre la calidad del servicio mediados por la satisfacción laboral, el cual de manera global es del 46%.

En segundo lugar, debemos evidenciar que el mayor peso sobre la calidad del servicio lo tienen los procesos administrativos, los cuales se relacionan con esta en un 50%, lo cual nos está indicado que si los procesos administrativos están bien diseñados y entendidos por la organización, estos influirán positivamente en la calidad del servicio brindado, por el contrario si estos no están bien definidos y mucho menos entendidos por todos los integrantes del proceso, esto afectara de forma negativa a la calidad del servicio prestado.

En tercer lugar, debemos resaltar que los procesos administrativos se relacionan positivamente con la satisfacción laboral y que dicha relación es del 77%, lo cual nos permite inferir que, si los procesos administrativos son entendibles y no muy complicados, el personal que trabaja con ellos se sentirá mucho más a gusto y dispuesto a realizar sus labores.

En cuarto lugar, vemos que la satisfacción laboral se relaciona con la calidad de servicio, en un porcentaje bajo, 11%, lo cual nos permite inferir que la satisfacción laboral por más que esta no esté en un nivel óptimo, no influirá demasiado sobre la calidad de servicio brindado.

VII. RECOMENDACIONES

La definición de tamaño muestral está en función de la cantidad de preguntas del instrumento en este caso se recomienda que otras investigaciones consideren que el sistema de ecuaciones estructurales considera disponer de al menos 490 unidades muestrales.

Que las unidades muestrales de la prueba piloto se conformen con representantes de la población en estudio, caso contrario, representan solo a una parte de ese conjunto y tiene como consecuencia sesgos en las respuestas orientadas a los valores más altos de las categorías definidas.

El sistema de ecuaciones estructurales puede alterar la estructura del instrumento cuando no dispone de las mínimas unidades muestrales de análisis, se recomienda considerar la relación de 5 unidades muestrales por ítem.

Cuando no se cumple el principio de relación de unidades muestrales-ítem, puede encontrarse indicadores del modelo alejados de su rango permitido, razón suficiente para prever las dificultades que se puedan tener en investigaciones causales.

Es importante considerar que la selección de unidades muestrales tenga relación con las variables de estudio porque el desconocimiento de las unidades muestrales respecto a las referidas variables alteran las respuestas sesgando los datos a valores extremos perjudicando la disponibilidad de datos aproximados a una distribución normal.

Las preguntas del instrumento deben tener controles de lectura para evitar respuestas ilógicas o irresponsables.

Los cursos de estadística impartidos en la universidad deben concentrarse en contrastación de hipótesis con modelos de ecuaciones estructurales con el propósito de evidenciar instrumentos válidos y confiables y respuesta a hipótesis con modelos robustos.

Se recomienda que las investigaciones causales que definan de grupos de pre y post prueba evalúen al programa de formación disponiendo de indicadores de

cambios de conocimiento, con el propósito de conformar de programas de capacitación en función de las variables de medición

REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: casos: gestión por competencias*. (Tercera ed.). Buenos Aires: Grancia.
- Álvarez Santos, L. (2015). *Procedimiento para la mejora de la satisfacción laboral. Aplicación en hospitales de la provincia de Holguín* (Tesis de Maestría). Universidad de Holguín.
- Álzate Fernández, F., & Rivas Montoya, L. M. (2018). *Multi-business companies: The Leonisa case*. Cuadernos de Administración, 34(60), 81-95. <https://cutt.ly/pjOn9oe>
- Andreson, N., Ones, D. S., Sinangil, H. K., & Viswesvaran, C. (2005). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (Vol. I). London: SAGE Publications Company.
- Arana Soberanes, M. T., Gómez Ortiz, R. A., & Andrade Vallejo, M. A. (2018). *Oportunidad Strategies relatd to Business Competitiveness in Restaurants in México. Case: Micro-entreprises in the Municipality of Othon P. Blanco, State of Quintana Roo*. Cuadernos de Administración, 18-29. <https://cutt.ly/yjOmgmv>
- Arregui Atayupanqui, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el centro de salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochiri, Lima, 2018* (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Beer, M. (1964). *Organizational Size and Job Satisfaction*. Academy of Management, 7(1), 34-44. <https://www.jstor.org/stable/255232?seq=1>
- Briones Caicedo, W. R., Guanín Porras, E. M., Morales Intriago, F. L., & Bajaña abril, F. J. (2019). *Management of administrative processes in African palm extractors*. Ciencias Holguín. Obtenido de <https://bit.ly/2Mfdn1j>
- Calvopiña, D. M., Guerrero, D. M., Avalos, N. P., Machado, A. L., & Alarcon, J. C. (2019). *Propuesta para asegurar la calidad de los servicios administrativos en establecimientos recreativos al gestionar el talento, caso de estudio*. ESPACIOS, 24-32. Recuperado el 10 de septiembre de 2020, de <https://bit.ly/3nSwMTE>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiang Vega, M. M. (2007). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior*. icade (72), 49-74.

- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Décima ed.). México D.F.: CENGAGE Learning.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
- Gómez Martínez, A. E. (2019). *Procesos administrativos y calidad de servicios en la subgerencia de control, operaciones y sanciones, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Gonzales Miranda, D. R. (2020). *Organizational Identity: Components and Construction*. INNOVAR, 89-103. doi: <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90303>
- Gryna, F. M., Chua, R. C., & DeFeo, J. A. (2007). *Método juran Análisis y planeación de la calidad* (Quinta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional principios y aplicaciones*. México D.F.: McGraw Hill.
- Guzmán Zúñiga, R. H. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales-alto amazonas- ONPE 2016* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio Cárdenas, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. Revista Venezolana de Gerencia, 14(47), 458-472.
- Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutiérrez, B. N. (2009). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*. Revista Cubana de Medicina Militar, 38(1). Recuperado el 4 de octubre de 2020, de <https://bit.ly/3mRTObK>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Iskandar, M., & Ade Afrina, E. (2019). *Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system*. Contaduría y Administración, 64(2), 1-25. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1667>
- Jermstittiparsert, K., & Urairak, B. (2019). *Exploring the nexus between emotional dissonance, leadership, organizational commitment, job satisfaction and intention to leave among medical professionals in Thailand*. Utopía y Praxis Latinoamericana, 24(6). Obtenido de <https://bit.ly/2JmnDn6>

- Jiménez Saavedra, R. D. (2015). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la ONP, centro de atención Lima sur, 2014* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Juárez Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314. Obtenido de <https://bit.ly/3hj9cqi>
- Juyumaya, J. E. (2018). *Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional*. *Estudios de Administración*, 1, 32-49.
- Keller, K. L. (2008). *Administración estratégica de marca Branding* (Tercera ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). México D.F.: PEARSON EDUCACIÓN.
- Krajewsk, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2008). *Administración de operaciones Procesos y cadenas de valor* (Octava ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio del marketing a la estrategia*. Madrid: A.P.D. Asociación para el Progreso de la Dirección.
- Llorente, A., & Topa, G. (2019). *Individual Crafting, Collaborative Crafting, and Job Satisfaction: The Mediator Role of Engagement*. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 217-226. doi: <https://doi.org/10.5093/jwop2019a23>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction* en M.D. Dunnette (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- López Loyola, L. (2017). *Estudio de los procesos administrativos y la calidad del servicio que otorga la unidad de preparación y respuesta ante eventos adversos de la secretaria de gestión de riesgos* (Tesis de Maestría). Tesis de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos, Universidad Tecnológica Indoamericana, Ambato.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (Sexta ed.). México D.F.: PEARSON EDUCACIÓN.
- Martillo Soria, J. A. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera ed.). México D.F.: MCGraw Hill.

- Parra Suárez, R. J., Arce Vera, M. F., & Guerrero Bejarano, M. A. (2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. INNOVA Research Journal, 3(8), 157-162.
- Perdomo Burgos, Á. (s.f.). *Administración de los costos de la calidad*. México D.F.: NYCE.
- PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELAZCO, J. A. (2004). *Gestión por procesos cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.
- Pujol Cols, L. (2019). *Core Self-Evaluations, Perceived Job Characteristics and Job Satisfaction: Evidence from Two Independent Samples of Highly Skilled Argentinian Workers*. Revista Colombiana de Psicología, 131-146. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/rcp.v28n1.70420>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: PERSON EDUCACIÓN.
- Romero Tuesta, C. M. (2018). *Incidencia de la Gestión de mejora de los Procesos Administrativos para incrementar la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2339>
- Saavedra López, J. J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad de Servicio de la oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de Las Américas.
- Talledo Guzmán, M. C. (2017). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Valenzo Jiménez, M. A., Lázaro López, D. A., & Martínez Arroyo, J. A. (2019). *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico*. DYNA, 64-74. doi: <http://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>
- Vargas Hernandez, J., & Casas Cárdenas, R. (2019). *Orçamento na Gestão Financeira dos Mpymes Auxiliado pelo Processo Administrativo como uma Ferramenta Competitiva*. Administração em Diálogo, 87-114. doi: <http://dx.doi.org/10.23925/2178-0080.2019v21i3.39868>
- Vargas Quiñones, M. E. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe.
- Vargas Rodríguez, M. A., & Cadena Muñoz, E. (2017). *Review of Quality of Service (QoS) mechanisms over IP Multimedia Subsystem (IMS)*. INGENIRÍA Y DESARROLLO, 35(1), 262-281. Obtenido de <https://bit.ly/2WLgL5S>

Venegas López, J. G., Restrepo Morales, J. A., Barros Iglesias, G. A., & Agudelo Moreno, G. (2018). *Service quality in Medellin hotels using perceptual maps*. *Cuadernos de Administración*, 34(60), 30-45. Obtenido de <https://bit.ly/34KcJil>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas		Objetivos	Hipótesis	Operación de Variables				
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
¿Cuál es el efecto que tienen los procesos administrativos en la calidad de servicio mediados por la satisfacción laboral en las universidades privadas?	Establecer el efecto que tienen los procesos administrativos con la calidad de servicios mediados a través de la satisfacción laboral en las universidades privadas	Existe efecto de los procesos administrativos en la calidad de servicio mediada por la satisfacción laboral.	Procesos Administrativos	(Robbins & Coulter, Administración, 2005)son métodos utilizados por los gerentes o administradores para realizar sus actividades y lograr objetivos.	La variable Procesos Administrativos, será evaluada a través de los indicadores de cada una de las dimensiones.	Planeación	Objetivos Planes de acción Políticas Procedimientos	1,2,3,4
						Organización	Autoridad Responsabilidad Cumplimiento de funciones Actividades	5,6,7,8,9
						Dirección	Motivación Facilitación de recursos Orientación	10,11,12
						Control	Preventivo Concurrente correctivo	13,14,15,16
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Calidad de Servicio	Para Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009) calidad en el la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”	La Calidad de servicio será evaluada a través de los indicadores de cada una de las dimensiones.	Tangibles	Publicidad Limpieza Equipos Tecnología	1,2,3,4
Problema específico 01: ¿Cuál es el efecto que tienen los procesos administrativos en la calidad de servicio?	Objetivo específico 01: Establecer el efecto que tienen los procesos administrativos en la calidad de servicio.	Hipótesis específica 01: El Existe efecto de los procesos administrativos en la calidad de servicios.				Fiabilidad	Atención Orden de llegada Horario	5,6,7,8,9
Problema específico 02: ¿Cuál es el efecto que tienen los procesos administrativos en la satisfacción laboral?	Objetivo específico 02: Determinar el efecto que tienen los procesos administrativos en la satisfacción laboral.	Hipótesis específica 02: Existe efecto de los procesos administrativos en la satisfacción laboral.				Capacidad de respuesta	Lenguaje Resolución de problemas Privacidad	10,11,12,13
Problema específico 03: ¿Cuál es el efecto que tiene la satisfacción laboral en la calidad de servicio?	Objetivo específico 03: Establecer el efecto que tiene la satisfacción laboral en la calidad de servicio.	Hipótesis específica 03: Existe efecto de la satisfacción laboral en la calidad de servicio.				Seguridad	Atención completa Tiempo suficiente Confianza Amabilidad	14,15,16,17
						Empatía	horarios convenientes Atención personalizada Intereses clientes Necesidades clientes	18,19,20,21,22

			Satisfacción Laboral	(Robbins & Coulter, Administración, 2005) define a la satisfacción laboral como la actitud general que un empleado tiene hacia su trabajo.	La variable Satisfacción Laboral, será evaluada a través de los indicadores de cada una de las dimensiones.	con el trabajo	Satisfacción producida Oportunidades laborales	1,2,3
		salario				Salario recibido Metas y objetivos	4,5,18	
		promociones y ascensos				Oportunidades de formación	11,12	
		condiciones de trabajo				Limpieza Entorno físico de trabajo Ambiente de trabajo	6,7,8,9,10	
		supervisión				Apoyo Relaciones personales Frecuencia	13,14,15,16,17	
		Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo				Capacidad de decisión Participación Cumplimiento Aspectos laborales	19,20,21,22,23	

Tabla 0-1 Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken

Resumen de validez de contenido				
<i>Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
N° Ítems		\bar{X}	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 2	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 3	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3	0.71	0.67
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 4	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.2	0.84	0.73
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 5	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.4	0.89	0.80
Ítem 6	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.4	0.55	0.80
Ítem 7	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.4	0.89	0.80
Ítem 8	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 9	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 11	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.2	1.30	0.73
Ítem 12	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 13	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80

	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 14	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 15	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 16	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 17	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.2	0.84	0.73
Ítem 18	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 19	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 20	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3	1.22	0.67
Ítem 21	Relevancia	2.8	1.10	0.60
	Pertinencia	2.6	0.89	0.53
	Claridad	2.8	1.10	0.60
Ítem 22	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3	1.22	0.67
Ítem 23	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3	1.22	0.67
Ítem 24	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 25	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 26	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 27	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 28	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.8	0.45	0.93

Ítem 29	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 30	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.2	0.84	0.73
Ítem 31	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 32	Relevancia	3.2	0.84	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 33	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 34	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 35	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 36	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 37	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 38	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 39	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 40	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 41	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 42	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 43	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.2	1.30	0.73
Ítem 44	Relevancia	3.6	0.55	0.87

	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 45	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 46	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.4	0.55	0.80
Ítem 47	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem 48	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.4	0.55	0.80
Ítem 49	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 50	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.4	0.89	0.80
Ítem 51	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3	1.22	0.67
Ítem 52	Relevancia	2.8	1.10	0.60
	Pertinencia	2.8	1.10	0.60
	Claridad	3.2	1.30	0.73
Ítem 53	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.4	0.89	0.80
Ítem 54	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.4	0.89	0.80
Ítem 55	Relevancia	2.6	0.89	0.53
	Pertinencia	2.8	1.10	0.60
	Claridad	3	1.22	0.67
Ítem 56	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem 57	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3	0.71	0.67
Ítem 58	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3	0.71	0.67
Ítem 59	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73

	Claridad	3	0.71	0.67
Ítem 60	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.2	1.30	0.73
Ítem 61	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.4	0.89	0.80

Tabla 20 Romero Tuesta

Tabla N° 19.	Resultados comparativos antes y después de la Implementación de la Propuesta de Mejora de los Procesos Administrativos (Calidad de Servicio).				
"INCIDENCIA DE LA GESTION DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2016-2018"	Nivel				
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
	1	2	3	4	5
	RANGOS				
	0% - 20%	21% - 40%	41% - 60%	61% - 80%	81% - 100%
Promedio antes	2,45	17,67	42,82	27,71	8,35
Promedio después	0,31	3,82	10,26	49,07	35,54

Fuente: Elaboración propia.

$$T = -18.58$$

$$p = 9.41 \times 10^{-16}$$

$$p < 0.05$$

Cuadro N° 25: Cálculo del Chi cuadrado frecuencias observadas y esperadas.

Variable Independiente: Procesos administrativos UPR-SGR	Variable Dependiente: Calidad del servicio	Observadas O	Esperadas E	O - E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
Excelente	Nunca	1	0.13	0.87	0.75	5.63
	Rara vez	1	0.40	0.60	0.36	0.90
	Ocasionalmente	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
	Frecuentemente	0	0.67	-0.67	0.44	0.67
	Casa a diario	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
Muy bueno	Nunca	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
	Rara vez	2	0.60	1.40	1.96	3.27
	Ocasionalmente	1	0.60	0.40	0.16	0.27
	Frecuentemente	0	1.00	-1.00	1.00	1.00
	Casa a diario	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
Aceptable	Nunca	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
	Rara vez	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
	Ocasionalmente	2	0.40	1.60	2.56	6.40
	Frecuentemente	0	0.67	-0.67	0.44	0.67
	Casa a diario	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
Regular	Nunca	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
	Rara vez	0	1.40	-1.40	1.96	1.40
	Ocasionalmente	0	1.40	-1.40	1.96	1.40
	Frecuentemente	5	2.33	2.67	7.11	3.05
	Casa a diario	2	1.40	0.60	0.36	0.26
Malo	Nunca	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
	Rara vez	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
	Ocasionalmente	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
	Frecuentemente	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
	Casa a diario	1	0.20	0.80	0.64	3.20
$\chi^2 = \sum (O-E)^2/E$						31.9048

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lorena López L.

Tabla 22 Hernández Junco et al

Tabla. Comparación entre la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo y la calidad en los servicios estudiados

Calidad		Motivación		Satisfacción		Liderazgo	
Servicios	Rango	Servicios	Rango	Servicios	Rango	Servicios	Rango
Terapia Intensiva	33,9	Terapia Intensiva	38,6	Cirugía	38,1	Cirugía	40,0
Cirugía	35,1	Terapia Intermedia	41,8	Unidad Quirúrgica	45,4	Terapia intermedia	44,5
Terapia Intermedia	41,0	Cirugía	42,0	Terapia Intensiva	54,4	Terapia Intensiva	49,4
Unidad Quirúrgica	50,3	Ortopedia	50,8	Medicina	56,6	Ortopedia	50,4
Ortopedia	55,6	Unidad Quirúrgica	56,6	Terapia Intermedia	59,3	Unidad Quirúrgica	52,6
Medicina	66,9	Medicina	58,2	Ortopedia	59,6	Medicina	63,5
C. Guardia	90,8	C. Guardia	87,3	C. Guardia	63,4	C. Guardia	69,9

Tabla 23 Arregui Atayupanqui

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,783
		Sig. (bilateral)	.	,025
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,783	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	61	61

Tabla 24 Gómez Martínez

Prueba Rho de Spearman: procesos administrativos – Calidad de servicio

			Procesos administrativos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1.000	0.832
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.832	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

Fuente: SPSS 24

Spearman entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio

				Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	de	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		33	33
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	de	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		33	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio

				Gestión administrativa institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa institucional	Coefficiente de correlación		1,000	,537**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		115	115
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación		,537**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		115	115

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral

				Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación		1.000	,285**
		Sig. (bilateral)			.000
		N		165	165
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación		,285**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	
		N		165	165

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INSTRUMENTO 1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Edad	Género		Cargo
	Femenino	Masculino	

El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada "**EFECTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIOS MEDIADA POR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNIVERSIDADES PRIVADAS, 2020**", por ello se pide su colaboración marcando con una "X" la respuesta que considere acertada según su opinión en las siguientes alternativas.

Leyenda:

1	Nunca	4	Casi Siempre
2	Casi nunca	5	Siempre
3	A veces		

Dimensión 01: Planificación		1	2	3	4	5
1	Escucho usted sobre los Planes de Acción con los que cuenta la Universidad					
2	Los planes de acción reflejan las políticas y procedimientos a ejecutarse en las áreas de la universidad					
3	Los objetivos de los planes de acción de la universidad se limitan solo a los exigidos por los usuarios y servidores					
4	Tiene conocimiento acerca de la demostración de los acondicionamientos y expectativas para modificar los planes de acción de la universidad					
Dimensión 02: Organización						
5	Los funcionarios son quienes tienen la decisión final en todas las decisiones en la universidad					
6	En los grupos de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones					
7	Se señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la universidad					
8	Se utilizan mecanismos de sanciones y condecoraciones dentro de la universidad					
9	Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la universidad					

Dimensión 03: Dirección

10	En la universidad se incentiva y orienta a los colaboradores para que realicen un mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas					
11	La conducta de los trabajadores de la universidad, es ejemplo a seguir por parte de los colaboradores					
12	Se promueve el uso racional adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la universidad para el cumplimiento de las metas propuestas					

Dimensión 04: Control

13	Se conocen las fortalezas y debilidades de cada colaborador					
14	Se orienta a los colaboradores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los documentos de gestión					
15	Se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la universidad					
16	Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para elaborar los procedimientos					

INSTRUMENTO 2 SATISFACCIÓN LABORAL

Edad	Género		Cargo
	Femenino	Masculino	

El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada "EFECTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIOS MEDIADA POR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNIVERSIDADES PRIVADAS,2020", por ello se pide su colaboración marcando con una "X" la respuesta que considere acertada según su opinión en las siguientes alternativas.

Leyenda:

1	Muy insatisfecho	4	Algo Satisfecho
2	Algo insatisfecho	5	Muy Satisfecho
3	Indiferente		

		1	2	3	4	5
Dimensión 01: Satisfacción con el trabajo						
1	Las satisfacciones que le produce el trabajo por sí mismo					
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosa en que usted destaca					
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
Dimensión 02: Satisfacción con el salario						
4	El salario que usted recibe					
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
Dimensión 03: Satisfacción con las condiciones de trabajo						
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
8	La iluminación de su lugar de trabajo					
9	La ventilación de su lugar de trabajo					
10	La temperatura de su local de trabajo					
Dimensión 04: Satisfacción con las promociones						
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la organización					
12	Las oportunidades de promoción que tiene dentro de la organización					

Dimensión 05: Satisfacción con la supervisión

13	Las relaciones personales con sus superiores					
14	La supervisión que ejercen sobre usted					
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
16	La forma en que sus superiores juzgan su tarea					
17	El apoyo que recibe de sus superiores					

Dimensión 06: Satisfacción con el sistema de recompensas

18	La "igualdad" y "justicia" del trato que recibe de su organización					
----	--	--	--	--	--	--

Dimensión 07: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección					
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización					
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
23	La forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales					

INSTRUMENTO 3 CALIDAD DE SERVICIO

Edad	Género		Cargo
	Femenino	Masculino	

El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada "**EFECTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIOS MEDIADA POR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNIVERSIDADES PRIVADAS,2020**", por ello se pide su colaboración marcando con una "X" la respuesta que considere acertada según su opinión en las siguientes alternativas.

Leyenda:

1	Fuertemente en desacuerdo	5	Levemente de acuerdo
2	En desacuerdo	6	De acuerdo
3	Levemente en desacuerdo	7	Fuertemente de acuerdo
4	Indiferente		

	1	2	3	4	5	6	7
1. Las Universidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna.							
2.Las instalaciones físicas de las Universidades excelentes son visualmente atractivas							
3. Los empleados de las Universidades excelentes tienen apariencia pulcra.							
4. En una Universidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.							
5. Cuando las Universidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.							
6. Cuando el cliente tiene un problema, las Universidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7. Las Universidades excelentes realizan bien el servicio a la primera vez.							
8. Las Universidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.							
9. Las Universidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores							

10. En una Universidad excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.							
11. En una Universidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.							
12. En una Universidad, excelente, los empleados siempre están dispuestos							
13. En una Universidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.							
14. El comportamiento de los empleados de las Universidades excelentes transmiten confianza a sus clientes.							
15. Los clientes de las Universidades excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.							
16. En una Universidad excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.							
17. En una Universidad excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.							
18. Las Universidades excelentes dan a sus clientes atención individualizada.							
19. Las Universidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.							
20. Una Universidad excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.							
21. La Universidad excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.							
22. Los empleados de las Universidades comprenden las necesidades específicas de sus clientes.							

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Encuesta sobre Calidad de Servicio"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ALBA TRINIDAD ELIZABETH HAYDEE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRA EN FINANZAS

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Encuesta sobre Procesos Administrativos"

OBJETIVO:

Determinar la validez de instrumento Procesos Administrativos

VARIABLE QUE EVALÚA:

Procesos Administrativos

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ALBA TRINIDAD ELIZABETH HAYDEE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRA EN FINANZAS

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10621954

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Encuesta sobre Satisfacción Laboral"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento satisfacción laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Personal administrativo de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ALBA TRINIDAD ELIZABETH HAYDEE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRA EN FINANZAS

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10621954

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Chero Pacheco, Victor Humberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magíster en investigación y docencia universitaria

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 10676704

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Procesos Administrativos”

OBJETIVO:

Determinar la validez de instrumento Procesos Administrativos

VARIABLE QUE EVALÚA:

Procesos Administrativos

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Chero Pacheco, Victor Humberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magíster en investigación y docencia universitaria.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 10676704

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Satisfacción Laboral”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento satisfacción laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Personal administrativo de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Chero Pacheco, Victor Humberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magíster en investigación y docencia universitaria

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 10676704

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MASIAS ARIAS LIZ MARGOTH

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 40493916

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Procesos Administrativos”

OBJETIVO:

Determinar la validez de instrumento Procesos Administrativos

VARIABLE QUE EVALÚA:

Procesos Administrativos

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MASIAS ARIAS LIZ MARGOTH

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRA

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 40493916

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Satisfacción Laboral”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento satisfacción laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Personal administrativo de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MASIAS ARIAS LIZ MARGOTH

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRA

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 40493916

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

PEREZ SANCHEZ CHRISTIAN JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESA DE CENTRUM CATOLICA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto XXXXXXX	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09394947

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Procesos Administrativos”

OBJETIVO:

Determinar la validez de instrumento Procesos Administrativos

VARIABLE QUE EVALÚA:

Procesos Administrativos

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

PEREZ SANCHEZ CHRISTIAN JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESA DE CENTRUM CATOLICA

VALORACIÓN:

Muy alto xxxxxx	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
--------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09394947

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Encuesta sobre Satisfacción Laboral"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento satisfacción laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Personal administrativo de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

PEREZ SANCHEZ CHRISTIAN JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESA DE CENTRUM CATOLICA

VALORACIÓN:

Muy alto xxxxx	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-------------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09394947

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SEMINARIO UNZUETA, RANDALL JESÚS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 43311504

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Procesos Administrativos”

OBJETIVO:

Determinar la validez de instrumento Procesos Administrativos

VARIABLE QUE EVALÚA:

Procesos Administrativos

DIRIGIDO A:

Estudiantes de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

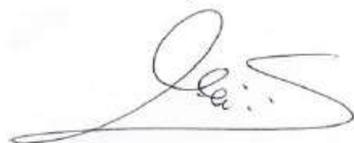
SEMINARIO UNZUETA, RANDALL JESÚS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 43311504

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Encuesta sobre Satisfacción Laboral"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento satisfacción laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A:

Personal administrativo de Universidades Privadas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SEMINARIO UNZUETA, RANDALL JESÚS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 43311504



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Gonzalo Emilio Javier, Martin egresado de la Escuela de posgrado y del Programa académico Maestría en administración de negocios – MBA de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado:

“EFECTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIOS MEDIADA POR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNIVERSIDADES PRIVADAS,2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor Martin Gonzalo Emilio Javier	
CE: 000811389	Firma 
ORCID: 0000-0001-5223-7526	