

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### COHORTE 2021

---

**Tema:** “Calidad interna para la prestación de servicios en la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública.

**Autora:** Ingeniera Gabriela Fernanda Lozada Sunta

**Director:** Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster

Ambato – Ecuador

2023

**A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: *Ingeniero Juan Carlos Pérez Briceño, MBA., e Ingeniero Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, PhD.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: *“Calidad interna para la prestación de servicios en la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato”* elaborado y presentado por la *señora Ingeniera Gabriela Fernanda Lozada Sunta*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en trabajo de titulación, presentado con el tema: “Calidad interna para la prestación de servicios en la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Gabriela Fernanda Lozada Sunta, autora bajo la dirección del Ingeniero Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Magíster, director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ing. Gabriela Fernanda Lozada Sunta*

*C.C.1600574238*

**AUTORA**

-----  
*Ing. Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Mg.*

*C.C. 1704039286*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Ing. Gabriela Fernanda Lozada Sunta*  
*C.C.1600574238*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DEDICATORIA .....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
EXECUTIVE SUMMARY .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. Justificación .....	3
1.3. Objetivos .....	4
1.3.1. General.....	4
1.3.2. Específicos.....	4
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>5</b>
<b>ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>5</b>
Satisfacción Laboral.....	6
Clima Organizacional .....	8
Gestión del Talento Humano .....	8
Calidad Interna.....	9
Calidad de Servicio .....	9
Gestión de la Calidad .....	11
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>13</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>13</b>
3.1. Ubicación .....	13
3.2. Equipos y materiales .....	13

3.3. Tipo de investigación .....	13
3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender .....	15
3.5. Población o muestra: .....	15
3.6. Recolección de información.....	16
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico .....	18
3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados.....	18
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>20</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>20</b>
4.1. Instrumento .....	20
4.2. Prueba de hipótesis .....	37
4.2.1 Prueba de Normalidad.....	37
4.2.2 Prueba de Pearson (Comprobación de Hipótesis).....	38
4.3. Análisis .....	40
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
5.1. Conclusiones .....	41
5.2. Recomendaciones .....	42
5.3. Bibliografía .....	44
<b>5.4 Anexos .....</b>	<b>46</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N 1: Equipos y Materiales.....	13
Tabla N 2: Distribución de la Población.....	16
Tabla N 4: Corrección de errores por parte del Equipo de Trabajo .....	20
Tabla N 5: Información proporcionada por el Jefe de Sección.....	21
Tabla N 6: Conoce los procesos administrativos y financieros en su lugar de trabajo ....	22
Tabla N 7: Mejor atención de la Dirección Financiera en el último período.....	23
Tabla N 8: Conocimiento de acciones a seguir en el cambio de procedimientos .....	24
Tabla N 9: Inducción a compañeros de otra sección sobre actividades a su cargo.....	25
Tabla N 10: Gestión adecuada de quejas y reclamos de la Comunidad Universitaria.....	26
Tabla N 11: Cortesía en la atención brindada .....	27
Tabla N 12: Preparación adecuada del personal de la DF para la atención a la Comunidad Universitaria .....	28
Tabla N 13: Instalaciones físicas adecuadas .....	29
Tabla N 14: Información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera.....	30
Tabla N 15: El jefe valora mi trabajo.....	31
Tabla N 16: Remuneración acorde a las funciones.....	32
Tabla N 17: Horario Laboral.....	33
Tabla N 18: Resultados de mi Trabajo.....	34
Tabla N 19: Mi trabajo me hace sentir realizado .....	35
Tabla N 20: Alpha De Cronbach Calidad .....	36
Tabla N 21: Alpha De Cronbach Satisfacción .....	37
Tabla N 22: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	38
Tabla N 23: Correlaciones .....	39

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N 1: Categorización de Variables .....	5
Gráfico N 2: Corregir errores por parte del Equipo de Trabajo .....	21
Gráfico N 3: Información proporcionada por el Jefe de Sección.....	22
Gráfico N 4: Conoce los procesos administrativos y financieros en su lugar de trabajo.	23
Gráfico N 5: Mejor Atención de la Dirección Financiera en el último período .....	24
Gráfico N 6: Conocimiento de Acciones a seguir en el cambio de procedimiento .....	25
Gráfico N 7: Inducción a compañeros de otra sección sobre actividades a su cargo.....	26
Gráfico N 8: Gestión adecuada de quejas y reclamos de la Comunidad Universitaria....	27
Gráfico N 9: Cortesía en la atención brindada .....	28
Gráfico N 10: Preparación adecuada del personal de la DF para la atención a la Comunidad Universitaria .....	29
Gráfico N 11: Instalaciones físicas adecuadas .....	30
Gráfico N 12: Información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera.....	31
Gráfico N 13: El jefe valora mi trabajo.....	32
Gráfico N 14: Remuneración acorde a las funciones.....	33
Gráfico N 15: Horario Laboral.....	34
Gráfico N 16: Resultados de mi Trabajo.....	35
Gráfico N 17: Mi trabajo me hace sentir realizado .....	36
Gráfico N 18: Gráfico de Dispersión .....	39

## AGRADECIMIENTO

“La gratitud es la memoria del corazón.”

Agradezco profundamente el apoyo de mi esposo en este proceso académico.

A mi tía, mis suegros y mi cuñada por su ayuda, consejos y apoyo incondicional para mi formación de cuarto nivel.

A la Universidad Técnica de Ambato de manera especial a mis amigas y compañeros de la Dirección Financiera por las facilidades para la realización del trabajo de investigación.

Al Ing. Mauricio Vizuite director de mi tesis por sus aportes y conocimientos para el desarrollo de la investigación.

A mis maestros de posgrado, quiénes han dejado una huella indeleble y compartieron sus experiencias para hacer de nosotros mejores profesionales, de manera especial al Dr. Carlos Manosalvas Vaca quién ha forjado el espíritu investigador y me ha brindado el acompañamiento en todo el proceso, igualmente al Ing. Juan Carlos Pérez por el apoyo y las enseñanzas.

¡Gracias a Todos!

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta esta instancia de mi formación profesional.

De manera especial a mis hijos Carlitos y Joaquín, por ser la inspiración para ser mejor cada día y quiénes pacientemente supieron esperar y acompañarme en mis horas de estudio.

A mi abuelita que siempre fue un pilar en mi vida, me dedicaba sus oraciones y me recordaba que podía lograr todo lo que me propusiera.

A mi madre por motivarme a estudiar esta maestría.

Gabriela Fernanda Lozada Sunta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**COHORTE 2021**

**TEMA:** CALIDAD INTERNA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA  
DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**AUTORA:** *Ingeniera Gabriela Fernanda Lozada Sunta*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Magíster*

**FECHA:** *16 de enero de 2023*

**RESUMEN EJECUTIVO**

La Calidad en el servicio radica en la importancia o reconocimiento que les otorgamos a los empleados y la satisfacción laboral es un vocablo que se identifica con las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional, la oportunidad, la retribución, la comunicación; de modo que cuando hacemos referencia a estas variables, estamos hablando en doble vía, es decir interesarnos por conocer que hace sentir motivado a un empleado y cómo puedo aportar como empleado para optimizar los procesos institucionales y estos sean de calidad.

El propósito de esta investigación tiene como objeto demostrar la incidencia de la satisfacción laboral en la calidad de los servicios de la Dirección Financiera, debido a lo cual se pueda establecer en que instancias se ven afectadas las variables y se logre tomar correctivos para fortalecer la administración pública como tal en la Universidad Técnica de Ambato partiendo de la Dirección Financiera como población de estudio.

Mediante el desarrollo del trabajo de investigación se podrá evidenciar los niveles de satisfacción laboral del personal de la Dirección Financiera, que tiene relación directa con la calidad interna de los procesos financieros, y aunque no se ve comprometida

sustancialmente la calidad, si habla mucho sobre la satisfacción del funcionario y la necesidad de que su trabajo sea reconocido; Adicionalmente, existe el soporte bibliográfico mediante artículos científicos y libros para sustentar teóricamente las variables del proyecto de investigación, lo que permite considerar opciones de interés mutuo con el afán de mitigar aquellas condiciones que comprometan la calidad interna y la satisfacción laboral del personal.

El actuar como un líder que se adapte a las necesidades de los empleados y al resto de la comunidad universitaria que hace uso de los servicios de la Dirección Financiera es todo un desafío, y para el efecto se ha propuesto una serie de orientaciones que beneficien a empleados, directivos y autoridades.

**DESCRIPTORES:** *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CALIDAD, COMUNICACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL, OPORTUNIDAD, PROCESOS, RENDIMIENTO, RETRIBUCIÓN, SATISFACCIÓN LABORAL, SERVICIO.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**COHORTE 2021**

**THEME:** INTERNAL QUALITY TO THE PROVISION OF SERVICES IN THE  
DIRECTORATE FINANCIAL AT TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

**AUTHOR:** *Ingeniera Gabriela Fernanda Lozada Sunta*

**DIRECTED BY:** *Ingeniero Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Magíster*

**DATE:** *16 de enero de 2023*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The quality in the service has its basis in the importance or recognition given to all employees and the job satisfaction, professional development, the opportunity, the retribution, the communication; thus, when we make a reference to these variables, we are talking in a two-way form. In other words, we are interested in knowing what makes an employee to feel encouraged and how mentioned employee can contribute to optimize the institutional processes and to be developed with quality.

The purpose of this research has as objective to demonstrate the incidence of job satisfaction in the quality of the service at the Directorate Financial, it is necessary to establish the contexts in which the variables are affected to take a lot of correct measures and strengthen the public administration at Technical University of Ambato by considering the Directorate Financial as the study population.

Through the development of the current research work, it will be possible to demonstrate the job satisfaction levels of the staff of the Financial Department. These levels have a direct relationship with the internal quality of the financial processes; although the quality

is not substantially affected, it reflects how satisfied the employee is and the need for his work to be very recognized. Additionally, there is a theoretical framework supported by scientific articles and books to support the variables of the research project. As a result, options of mutual interest can be analyzed aiming to reduce the situations that may affect the internal quality and job satisfaction of the whole staff in the university.

To act as a leader who adapts to the employees' needs and to the rest of the university community that use the Directorate Financial service is a challenge, and for its effect a series of orientations were proposed to benefit the employees, managers, and authorities.

**KEYWORDS:** *PUBLIC ADMINISTRATION, QUALITY, COMMUNICATION, PROFESSIONAL DEVELOPMENT, OPPORTUNITY, PROCESSES, PERFORMANCE, RETRIBUTION, JOB SATISFACTION, SERVIC*

## INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios que prestan las Instituciones de Educación Superior es una demanda colectiva que día a día requiere atención no solo en el ámbito académico sino como es el caso de esta investigación el ámbito administrativo y financiero. Es importante determinar la calidad interna en los servicios de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato y medir el grado de satisfacción laboral de su personal para conocer cómo influye una variable en la otra, para el efecto se identificó los posibles problemas que se pueden estar originando dentro de la Dirección y que condicionan el entorno laboral y la calidad de nuestros servicios hacia la comunidad universitaria y demás usuarios, en concordancia con lo anteriormente mencionado se ha establecido un objetivo general que pretende demostrar la incidencia de la satisfacción laboral en la calidad interna de los servicios de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato.

La Metodología para desarrollar esta investigación consiste en análisis estadístico descriptivo y correlacional, con la finalidad de recopilar, organizar y tabular la información de una manera cuantitativa de modo que se le pueda dar un número a la información y saber qué hacer con ella.

Los resultados que se obtuvieron cumplieron con el propósito de la investigación, es decir con cada uno de los objetivos que se plantearon, desde la oportunidad de medir el grado de satisfacción laboral hasta la fundamentación teórica de las variables, que han permitido encontrar un abanico de posibilidades para mitigar asperezas en los funcionarios y mejorar su rendimiento, de este modo se pudo establecer la importancia de la Calidad Interna en la Prestación de Servicios de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato, lo cual se logró mediante una estructura adecuada de los temas de investigación en relación a la variables de estudio; no obstante, existieron varias limitaciones en el desarrollo del trabajo de investigación y uno de los más fundamentales es el temor que existe por parte de los funcionarios en proporcionar información ya que está considerada como confidencial y existan represalias, lo cual de cierto modo pudo condicionar los resultados de los mismos; sin embargo, se pudo lograr

el objetivo del mismo, con la premisa de que los resultados sería favorecedores para la población de estudio considerando siempre que un empleado motivado sabrá hacer de mejor manera su trabajo y por ende contribuirá a la consecución de objetivos institucionales, y por ende se requería conocer cómo piensa y actúa ante las diferentes situaciones y aspectos de los servicios de la Dirección Financiera.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Justificación

La investigación se justifica porque aporta a una gestión integral del recurso humano involucrado en los procesos financieros para alcanzar la calidad en el servicio. Se prevé propender un sentido pertenencia a la Institución con importantes niveles de satisfacción laboral, un empleado mayormente motivado sabrá desempeñarse de manera eficiente. De acuerdo con Pedraza (2020), La importancia de la satisfacción laboral (SL) es que se trata de un fenómeno caracterizado por las emociones y actitudes de los trabajadores, que tienen relación con la consecución de metas y resultados en las organizaciones; de ahí la relevancia de hacerlos sentir valiosos e importantes.

El trabajo de investigación se basó en el análisis de la satisfacción laboral del personal administrativo involucrado en los procesos financieros, fundamentándonos en que han existido varios factores que han ido comprometiendo la calidad del servicio que por diferentes causas han sido expuestas y existen cuestionamientos sobre el desempeño y productividad de estos. De la misma manera contribuyó a conocer las expectativas del usuario externo frente a la calidad del servicio de la Dirección Financiera.

Empleando las palabras de Fierro et al. (2020) la satisfacción laboral es la actitud que adopta una persona ante su trabajo derivado de la diferencia percibida entre la recompensa recibida y la expectativa de lo que debería recibir; es decir, la satisfacción laboral se puede observar como una relación de intercambio recíproco entre la organización y el empleado.

La investigación se desarrolló porque es necesario tener información de primera mano en cuanto a la calidad interna y la satisfacción laboral en la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato de modo que se pueda establecer políticas claras en beneficio de los empleados y usuarios; se pretende dar una solución integral a los problemas que internamente existen en la Dirección Financiera, sin embargo la premisa será mitigar falencias u omisiones en los procesos, conocer cuáles son los factores que

inciden en el comportamiento del personal, así como mejorar el rendimiento y establecer acciones para el trabajo en equipo y la calidad del servicio, y que para el efecto sería importante realizar una socialización de los resultados alcanzados dentro de la Dirección Financiera con políticas ya establecidas que permitan el desarrollo eficiente de las actividades administrativas financieras, tomando en consideración que el trabajo que se realiza en ésta Dirección no es autónomo puesto que depende también del trabajo que se realiza en otras Direcciones de la Institución.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. General**

- ✓ Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la calidad interna de los servicios de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **1.3.2. Específicos**

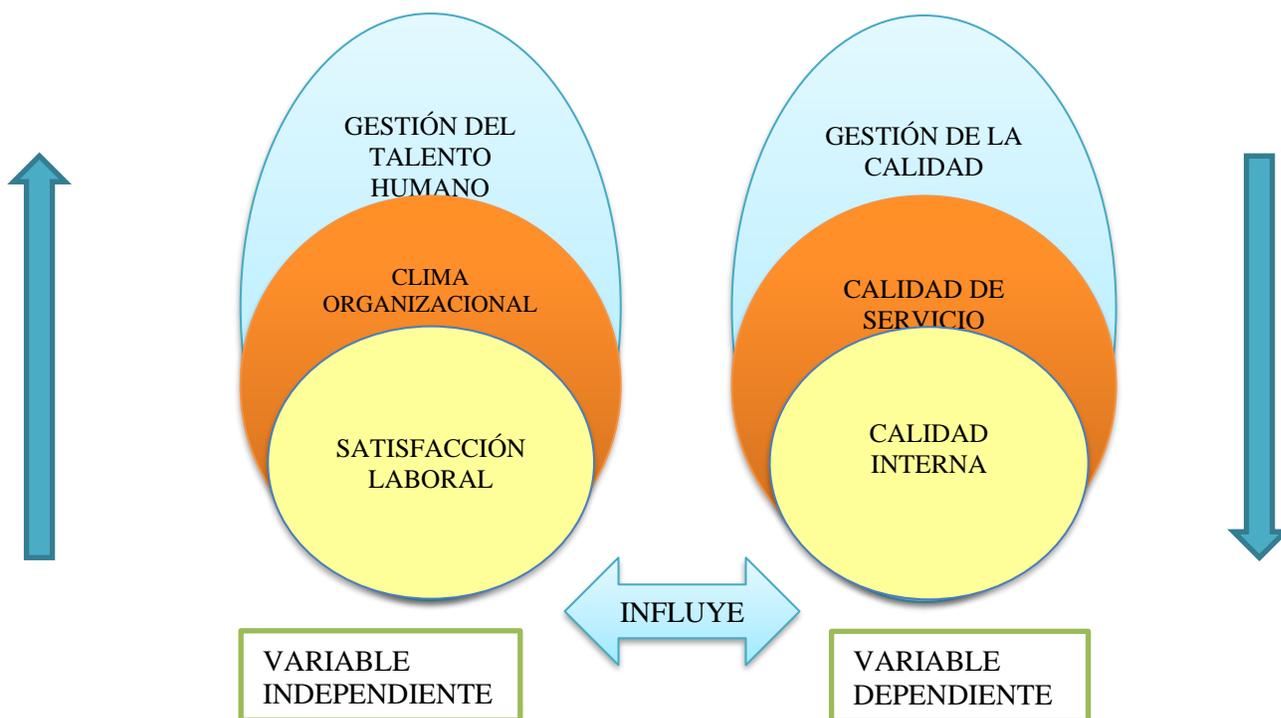
- ✓ Establecer los fundamentos teóricos de la satisfacción laboral en la calidad interna de los servicios.
- ✓ Diagnosticar los niveles de satisfacción y la calidad de los servicios de la Dirección Financiera.
- ✓ Identificar la relación de la satisfacción laboral con la calidad.

## CAPITULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

De acuerdo a la referencia de Parra et al. (2018) Varios estudios afirman que la satisfacción laboral está directamente correlacionada con la satisfacción del cliente. Empleados felices hacen clientes felices, las organizaciones deben estar dispuestas a invertir recursos en la satisfacción laboral; para lograr que el personal adopte voluntaria y espontáneamente la orientación al cliente y al servicio y así garantizar altos, consistentes y estables niveles de satisfacción de los clientes en todos los servicios que comercializa la organización, que se verá reflejado en la rentabilidad de la empresa, y satisfacción de quienes forman parte del grupo de interés de la organización.

Gráfico N 1: Categorización de Variables



Elaborado por: Lozada Gabriela (2021)

Fuente: Investigación de Campo

## **Satisfacción Laboral**

Como lo hace notar Fierro et al. (2020) la satisfacción laboral, es el sentimiento o estado mental individual, relacionado con la naturaleza de trabajo individual que es influenciado por diversos elementos tales como la calidad de la relación con el superior, el estado físico del ambiente y el grado de realización lo cual implica la participación en las decisiones y la satisfacción con el reconocimiento.

Para Robbins (2004) la satisfacción laboral es la actitud que adopta una persona ante su trabajo derivado de la diferencia percibida entre la recompensa recibida y la expectativa de lo que debería recibir; es decir, la satisfacción laboral se puede observar como una relación de intercambio recíproco entre la organización y el empleado.

Como señala Bordas (2016) concepto de satisfacción laboral, comentar que en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones no siempre aparece clara diferenciación entre clima y satisfacción laboral. En algunos casos se emplean como sinónimos o bien, se incluye la satisfacción laboral como una de las dimensiones del clima; y, el clima se refiere a percepciones descriptivas del entorno laboral de la organización y la satisfacción laboral se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales.

Así mismo la satisfacción del empleado en el trabajo o el grado en que a los empleados estatales les gusta su trabajo. Los sentimientos y expectativas de los empleados muestran principalmente la satisfacción, la evaluación general del proceso de trabajo también depende de la satisfacción de los empleados. El ambiente de trabajo del trabajo también depende del desempeño de los empleados y el mejor desempeño es un factor importante para la satisfacción laboral. La satisfacción de los empleados es un elemento importante en cualquier organización. La satisfacción de los empleados en las organizaciones de servicios lograda en la satisfacción interna. ( Naveed Jabba & Hussin, 2018)

Citando a Manosalvas et al. (2015) la satisfacción laboral, toda vez que la clave para que las empresas obtengan resultados positivos es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y así lograr un clima

organizacional satisfactorio; además, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga.

Según Jáuregui & Louffat (2019) La satisfacción laboral es una reacción evaluativa a la organización (por ejemplo, satisfecho/ no satisfecho, bueno/malo, justo/injusto) basada en la interacción entre el entorno laboral y las necesidades y valores personales. Sobre la satisfacción personal, los hallazgos indican que ésta es más alta en culturas de tipo grupal (caracterizadas por el énfasis en la lealtad, el mentoring y la tradición), así como en las culturas innovadoras (que enfatizan la flexibilidad y el emprendimiento) que en culturas caracterizadas por estar concentradas en las metas, la competencia o el orden, las reglas y el control; en cuanto al rendimiento organizacional, este sería más alto en culturas orientadas a metas, seguidas de aquellas innovadoras, grupales y jerárquicas.

A juicio de Rodríguez (2014) Una institución debe ser un organismo, no un mecanismo, debe lograr una comunidad de vida, no una mera cuota de producción. Hay que considerar dos aspectos: la motivación del individuo dentro del grupo y la motivación del grupo como tal. Respecto al primero, cabe citar los 8 estudios del psicólogo ruso O. I. Zotova. Los principales motivadores resultaron ser, por orden de importancia “amistad del grupo, ayuda mutua, “posibilidad de desplegar creatividad”, “importancia social del trabajo”, “perfeccionamiento profesional”, “buen salario”.

Urquiza (2012) La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

En la opinión de Gonzalez (2001) recapitulación de Scheid, los catorce principios de administración de Fayol referidos a cómo dirigir a los hombres en el trabajo “especializar exhaustivamente”, “autoridad y responsabilidad”, “disciplina”, “unidad de mando”, “unidad de dirección”, “los objetivos de la empresa deben tener prioridad sobre los de las

personas”, “remuneración”, “centralización del poder y las decisiones”, “jerarquía”, “orden”, “equidad”, “estabilidad del personal”, “iniciativa”, “unión del personal”.

### **Clima Organizacional**

El entorno laboral presenta tres subentornos relacionados con la productividad: el técnico, el humano, el organizacional. El entorno técnico hace referencia a las herramientas, equipos e infraestructura que el trabajador necesita para desplegar sus actividades y alcanzar resultados. El entorno humano hace referencia a los colaboradores y compañeros que fomentan la interacción informal en el lugar de trabajo para compartir conocimientos e intercambiar ideas y así alcanzar una mayor productividad. El entorno organizacional, incluye los sistemas, los procedimientos, las prácticas, los valores, y las filosofías y está bajo el control de la organización (Jáuregui & Louffat, 2019).

Hace décadas que el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes: un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa: ¿falta motivación?, ¿no podemos retener a los mejores?, ¿la desconfianza o el temor se convierten en protagonistas de las relaciones empresariales...? Por el contrario, un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad... son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos. (Gan & Triginé, 2012).

### **Gestión del Talento Humano**

En palabras de Arrobo, (2013) la gestión del talento humano en las instituciones se debe desarrollar: “planeando, ejecutando y controlando sus acciones a fin de lograr un propósito organizacional de calidad en los colaboradores”. Desde este punto de vista se considera que el uso adecuado de los recursos de una institución y en especial el humano; se

considera un factor representativo en el buen desempeño de un equipo al efectuar actividades como conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, actitudes, aptitudes, habilidades, potencialidades, liderazgo, empoderamiento, entre otros.

Las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A su vez, las organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo y mínimo conflicto, muchos de los cuales jamás serían logrados con el esfuerzo personal aislado. Las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varios individuos que trabajan en conjunto. (Chiavenato, 2000).

La administración de los recursos humanos es la teorización desde la visión empresarial administrativa, ya sea pública o privada. Por ende, realiza la interpretación de las relaciones sociales mencionadas en líneas anteriores, teorización que separa la administración de la empresa de la empresa misma. De este modo otorga segunda existencia propia, a decir de la escuela, justificación de su existencia autónoma y la manera de cómo se intenta sacra el escenario la existencia de más de un sujeto social interesado en el proyecto empresarial, comprometido en éste y, sobre todo, desde sus muy particulares intereses, tiene opiniones que debe tomarse en cuenta. (Bouzas & Reyes, 2019).

### **Calidad Interna**

Calidad interna, que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos. (Osorio, 2018)

### **Calidad de Servicio**

De acuerdo con Vera & Trujillo (2018) Para poder mejorar la calidad en un servicio es

necesario tener claro qué es y cómo medirla. La calidad en el servicio tiende a ser más difícil de establecer y medir que la calidad de un producto, esto debido principalmente a la intangibilidad y heterogeneidad de los servicios. La calidad del servicio comenzó a recibir mayor atención a partir de la década de los ochenta, fue ahí cuando algunos de los autores seminales sobre calidad del servicio propusieron definiciones y comenzaron a proponer formas para su medición.

Tal como señala Vargas & Aldana (2007) la calidad de servicio fue declarada como una estrategia empresarial que permite tener un valor agregado en las organizaciones, se han desarrollado nuevos modelos de calidad en el servicio que permiten orientar los procesos, como lo es la filosofía Kaizen en la que se destaca actitudes, innovación, y creatividad, que apoyan la gestión de la calidad. El enfoque de la calidad se relaciona con los valores de todos los que conforman la organización, la importancia de cada uno para cumplir los objetivos planteados. La calidad en el servicio requiere de un proceso que inicia con la necesidad de un cambio, respaldado en un plan para el desarrollo y evaluación de la calidad. Se debe tener en cuenta los objetivos establecidos como un criterio hacia donde debe llegar la organización. La cultura del servicio identifica a cada organización, y le ofrece una ventaja competitiva real.

Empleando las palabras de Gasalla (2015) el fin de la administración pública es la prestación satisfactoria de los servicios que la sociedad requiere. Las organizaciones tienen como objetivo principal, prestar los servicios en forma satisfactoria y significa entre otras características promover servicio equitativo con trato justo e imparcial, asumiendo que todos los usuarios/clientes deben gozar de los mismos derechos. Un servicio satisfactorio significa también servicio oportuno y justo, es decir, en el momento en que se requiere. El buen servicio presenta condiciones: cantidad acorde con la necesidad, en el lugar donde lo requiere el usuario. Los ciudadanos deben tener siempre la posibilidad de beneficiarse del servicio en forma permanente”.

Según Llanos (2018) la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes genera un gran interés para las instituciones de educación superior, en la actualidad existen más universidades tanto públicas como privadas que compiten por estar certificadas. La

calidad en educación superior debe involucrar los cambios que requiere la sociedad con la posibilidad de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos. La calidad en instituciones de educación superior no solo constituye cumplimiento frente a organismos de control, también la percepción de usuarios de los servicios prestados a los estudiantes. Se puede entender por calidad, al conjunto de cualidades de una institución valoradas en un tiempo y situación determinados, que reflejan los procesos que ejecuta una la institución. Para mejorar la calidad es un análisis del entorno actual, el eficiente manejo de los recursos y los esfuerzos y acciones necesarias para concretar los propósitos de la institución.

Para Peña & Perdomo (2017) la calidad de servicios que brindan las instituciones del sector público se define mediante el logro de los objetivos, la gestión de la calidad en las entidades del sector público es importante ya que determinan la perspectiva de los usuarios. La calidad en los servicios públicos ha tenido una evolución con tendencia a la mejora continua, con el fin de mejorar las condiciones en que los ciudadanos reciben el servicio, se requiere evaluar el nivel de cumplimiento en todos los niveles de la organización. Los ciudadanos tienen la expectativa de que el Estado debe brindar servicios de calidad, oportunos, ágiles y con las facilidades de acceso necesarias para responder de forma eficaz y eficiente el objetivo de las políticas públicas.

### **Gestión de la Calidad**

Méndez (2015) En su estudio sobre la Percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos Región la libertad universidad privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú, cuya evaluación se llevó a cabo utilizando dos cuestionarios: Escala de Percepción hacia la Gestión de Calidad de Sissy Ugaz y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Materán, ambos aplicados de forma voluntaria a la misma muestra de empleados públicos de una dependencia de la región La Libertad. Los datos analizados dan cuenta que no existe una relación significativa entre ambas variables, sin embargo, existe relación parcialmente significativa entre los indicadores de estas, permitiendo tener un alcance de los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los

funcionarios de gestión pública, orientado a una Percepción hacia la Gestión de Calidad, y Satisfacción Laboral en la misma.

La gestión de la calidad en este escenario se vuelve más compleja y sutil. Entender las formas de incrementar la calidad cuando la sensibilidad a los recursos es menor, y muy seguramente se requieren estrategias nuevas y creativas, es algo que desafía a toda la institución. Este proceso no puede ser el fruto de un raptó de creatividad, sino que un proceso sistemático, en el cual se diseñan métodos de búsqueda de los factores que afectan la calidad en una institución de educación superior. (Toro, 2012)

En el modelo de negocio “Cadena Servicio-Utilidades” desarrollado por investigadores de la Universidad de Harvard, demuestran que existe una relación directa entre las experiencias de servicio superior, la lealtad del cliente y rendimiento financiero, que da como resultado mayores utilidades y crecimiento de la empresa. La cadena servicio utilidades, establece la relación directa entre las utilidades conseguidas, la lealtad del cliente, y la satisfacción del empleado. Los enlaces en la misma cadena son utilidades y crecimiento de la empresa, estimulados en primer término por la lealtad del cliente. La cadena de servicio-utilidad se encuentra también definida por una clase especial de liderazgo. Los gerentes de empresas con servicio excepcional enfatizan la importancia de cada empleado y cada cliente. Para esos gerentes el enfocar esfuerzos en clientes y empleados nos es un solo una frase en papel, sino una acción sistemática y permanente. (Anzueto, 2011)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Ubicación**

El proceso de investigación se desarrolló en la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato, Institución de Educación Superior Pública en la zona centro del país, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua; dedicada a formar talento humano de grado y posgrado a través de diferentes modalidades, con liderazgo, responsabilidad social y ambiental, con sólidos conocimientos científicos, tecnológicos y culturales, que interpreten y comprendan la realidad socioeconómica del Ecuador.

#### **3.2. Equipos y materiales**

Los equipos y materiales utilizados para la investigación son:

Tabla N 1: Equipos y Materiales

<b>EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES</b>
Computadora	Hojas de papel bond
Impresora	Memorias
Escáner	Tóner
Proyector	

#### **3.3. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación se desarrolló bajo el paradigma crítico propositivo, en virtud de que se pretende comprender la realidad de las variables objeto de estudio: Satisfacción Laboral y Calidad del Servicio; Este paradigma permitirá comprender el comportamiento y explicar la problemática analizada.

El enfoque de investigación fue cuantitativo ya que se pretendió ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan o miden no fueron afectados por el

investigador, quién debió evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco fueron alterados por las tendencias de otros. Al final, con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías (Hernández et al., 2014)

### **Investigación Descriptiva**

La Investigación fue descriptiva porque se realizó una descripción, registro y análisis de la información. Para Monroy & Nava (2018) “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”.

### **No Experimental**

Citando a Hernández et al., (2014) manifiestan que, a través del diseño no experimental no existe manipulación de variables, se utiliza la observación; los diseños no experimentales son clasificados de acuerdo con el momento que los datos son recolectados en el tiempo.

### **Investigación Correlacional**

Según Bernal (2010) la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

Las modalidades de investigación que se utilizaron son las siguientes:

### **Investigación de Campo**

“El objetivo de la investigación de campo es recopilar la información más real posible, con ello comprobar la hipótesis establecida para dar validez a una problemática a resolverse” (Sadornil, 2013).

El trabajo se realizó en la Universidad Técnica de Ambato, con la ayuda de personal de la Dirección Financiera para recolectar información primaria y otra información que se requiera para el proceso investigativo.

### **Investigación bibliográfica – documental**

Toda vez que la tecnología nos ha acercado al acceso a bases de datos en los cuales encontramos revistas indexadas y artículos científicos que no permitieron relacionar el problema objeto de estudio.

De acuerdo con Agorreta (2012) “La investigación bibliográfica documental se basa en la información de investigaciones previas, resultados y bases de datos que permiten formular una hipótesis, que posteriormente se intentará validar”.

### **3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender**

- La satisfacción laboral fortalece la calidad de servicio del personal de la Dirección Financiera

### **3.5. Población o muestra:**

#### **Población**

Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas

especificaciones a investigarse (Hernández et al., 2014)

La población en estudio está representada por los empleados que desempeñan sus funciones en la Dirección Financiera de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N 2: Distribución de la Población

<b>SECCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Presupuesto	11
Contabilidad	8
Tesorería	14
Servicios	1
Secretaría	2
Redes	1
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>37</b>

Elaborado por: Ing. Gabriela Lozada

Fuente: Sistema Integrado

### **Muestra**

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (Bernal, 2010)

Debido a que la población es finita trabajamos con todo el universo. El mismo que está conformado por todos los empleados de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato a quienes se les aplicó el instrumento de investigación.

### **3.6. Recolección de información**

El método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación que desea realizarse y, por tanto, de las hipótesis y del diseño de investigación que se hayan definido para desarrollar el estudio. (Bernal, 2010)

Para el desarrollo de la investigación se trabajó con el total de la población que está conformado por los empleados de la Dirección Financiera y para obtener información de las variables dependiente e independiente se ha empleado la técnica de la encuesta ya que de acuerdo con (García, 2016) La encuesta puede definirse como un método de recogida de datos por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen de forma escrita u oral con el objetivo de estudiar determinados hechos o fenómenos por medio de la expresión de los sujetos.

El instrumento empleado ha sido desarrollado bajo el modelo servqual toda vez que proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (Nishizawa, 2014)

La información sobre la variable dependiente Calidad Interna fue medida bajo el modelo servqual con las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Seguridad, Tangibilidad, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad (Cabello & Chirinos, 2012); El cuestionario está estructurado con 26 interrogantes que se encuentran establecidas en escala de Likert de 5 puntos y sus opciones son: 1= Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = Ocasionalmente; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre. El instrumento cuenta con un alfa de cronbach de 0.879.

Por otro lado, el instrumento para medir la satisfacción laboral variable independiente del trabajo de investigación se procedió a validar la encuesta con los expertos, dicho instrumento cuenta con 15 preguntas en escala de Likert de 5 puntos y sus opciones son: 1= Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = Ocasionalmente; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre; una vez utilizado y validado se procedió al cálculo del alfa de cronbach que corresponde a 0.708.

Una vez que se contó con los instrumentos definidos se procedió a la recolección de datos para lo cual se estableció que la encuesta estaría dirigida a todo el personal de la Dirección

Financiera, para lo cual fue preciso exponer a la Directora Financiera los objetivos del Trabajo de Investigación y una vez que se contó con la autorización respectiva se utilizó la aplicación de Forms y se envió el enlace de la encuesta al correo electrónico de la Dirección Financiera así como al grupo de WhatsApp.

### **3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico**

La base de toda investigación científica justamente está relacionada con el procesamiento de los datos y su análisis estadístico, que no trata de otra cosa que resaltar la información que nos es útil mediante la tabulación de los datos y poder verificar la confiabilidad del instrumento y su correlación.

Para el efecto se utilizaron herramientas propias de la estadística descriptiva como tablas de frecuencias, gráficos y medidas de tendencia central y para la comprobación de hipótesis se utilizó análisis de regresión a través del coeficiente de Pearson; dicho procesamiento se realizó mediante la utilización del software estadístico SPSS.

Esta parte de la estadística se utiliza cuando estamos en presencia de investigaciones de tipo exploratorio o descriptivo. Generalmente, todo trabajo de investigación comienza por esta etapa e incluso cuando queremos realizar investigaciones de tipo relacional o casual también se requiere de la descripción de algunas de las variables. De aquí la importancia de la Estadística Descriptiva. (García Dihigo, 2016)

### **3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados**

Previo al proceso de recolección de datos, se realizó la validación de los instrumentos a través del juicio de expertos. Posteriormente se verificó la confiabilidad con una prueba piloto y el cálculo del Alpha de Cronbach. Finalmente, a través de la aplicación de técnicas de estadística descriptiva que consiste en una descripción detallada de las variables, se recogió la información y se realizaron tablas y gráficos para cuantificar las variables; y,

finalmente la prueba de normalidad con la que se estableció el estadígrafo estadístico más adecuado y la correlación de Pearson para establecer la relación de ambas variables.

## CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Instrumento

#### **Análisis:**

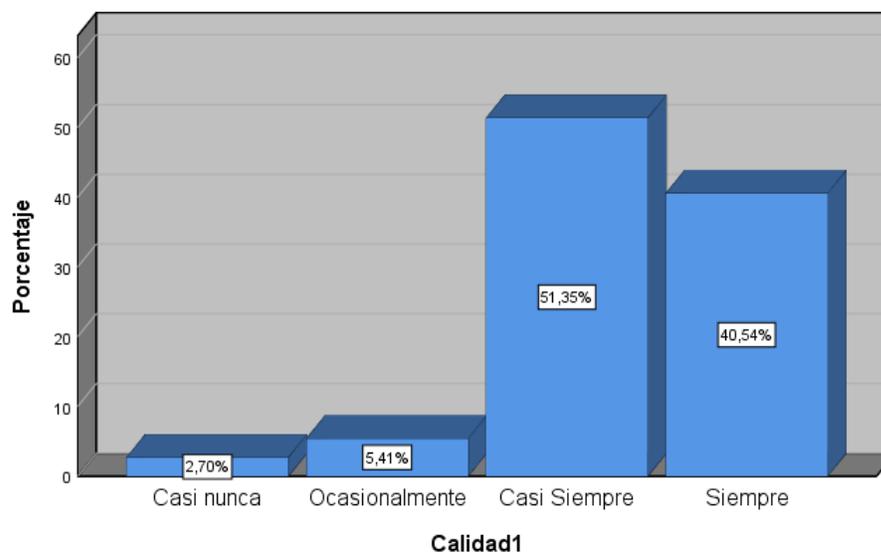
Previo al análisis de los resultados se ha convenido hacer énfasis en las preguntas que tuvieron mayor relevancia en la recolección de datos, con la finalidad de enfocarnos en los aspectos que requieren mayor atención en cuanto a satisfacción laboral y calidad del servicio en la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato.

**Pregunta 1:** ¿Considera usted que su equipo de trabajo se muestra dispuesto a corregir errores en caso de existirlo?

Tabla N 3: Corrección de errores por parte del Equipo de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2.7
	Ocasionalmente	2	5.4
	Casi Siempre	19	51.4
	Siempre	15	40.5
	Total	37	100.0

Gráfico N 2: Corregir errores por parte del Equipo de Trabajo



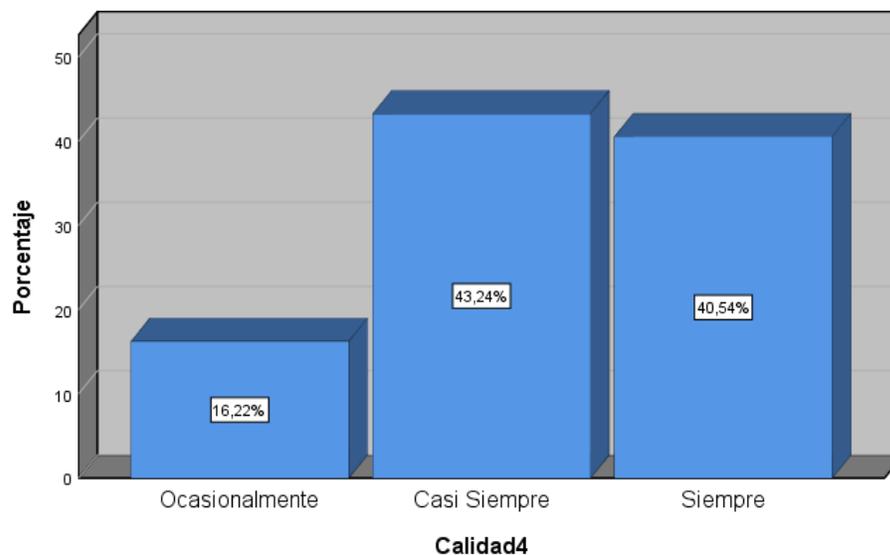
Del 100% de las encuestas aplicadas el 2.7% de los funcionarios han reflexionado que casi nunca su equipo de trabajo se muestra dispuesto a corregir errores en caso de existirlo, en tanto que el 5.4% señala que ocasionalmente el equipo de trabajo se muestra dispuesto a corregir errores, Por lo contrario, el 51.4 % y 40.5% respondieron que casi siempre y siempre el equipo de trabajo se muestra dispuesto a corregir errores en caso de existirlo.

**Pregunta 4:** ¿La información proporcionada por su jefe de sección contribuye al desarrollo de sus actividades?

Tabla N 4: Información proporcionada por el Jefe de Sección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
	Ocasionalmente	6	16.2
	Casi Siempre	16	59.5
	Siempre	15	100.0
	Total	37	100.0

Gráfico N 3: Información proporcionada por el Jefe de Sección



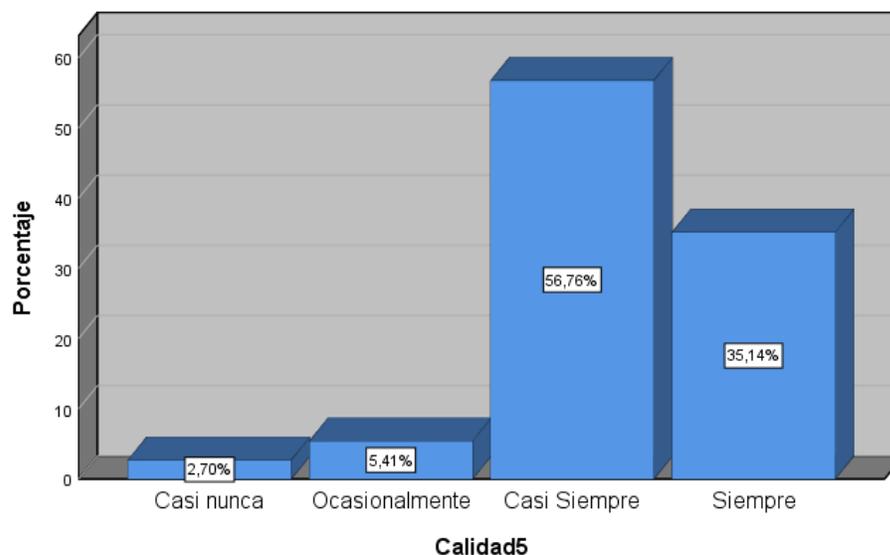
Del 100% de las encuestas realizadas el 16.2% de los funcionarios declararon que ocasionalmente la información proporcionada por el jefe de sección contribuye para el desarrollo de sus actividades, Mientras que el 43.20% y 40.5% afirmaron que casi siempre y siempre la información proporcionada por el jefe de sección contribuye al desarrollo de sus actividades.

**Pregunta 5:** ¿Se muestra usted conocedor de los procesos administrativos y financieros en su lugar de trabajo?

Tabla N 5: Conoce los procesos administrativos y financieros en su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2.7	2.7
	Ocasionalmente	2	5.4	8.1
	Casi Siempre	21	56.8	64.9
	Siempre	13	35.1	100.0
	Total	37	100.0	

Gráfico N 4: Conoce los procesos administrativos y financieros en su lugar de trabajo



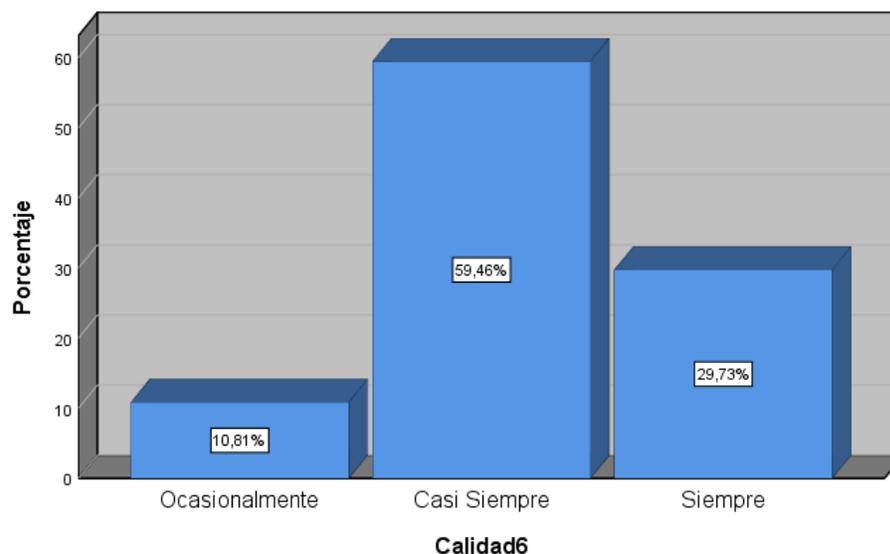
Con relación al 100% de los encuestados, el 2.7% de los empleados de la Dirección Financiera manifestaron que casi nunca son conocedores de los procesos administrativos y financieros del lugar de su trabajo, por otro lado el 5.4% de las personas encuestados indicó que ocasionalmente conoce de los procesos de su lugar de trabajo, a diferencia del 53.8% y 35.1% del personal manifestó que casi siempre y siempre respectivamente conocen de los procesos administrativos y financieros de su lugar de trabajo.

**Pregunta 6:** ¿La satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda el personal de la Dirección Financiera ha mejorado en el último período?

Tabla N 6: Mejor atención de la Dirección Financiera en el último período

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	4	10.8	10.8
	Casi Siempre	22	59.5	70.3
	Siempre	11	29.7	100.0
	Total	37	100.0	

Gráfico N 5: Mejor Atención de la Dirección Financiera en el último período



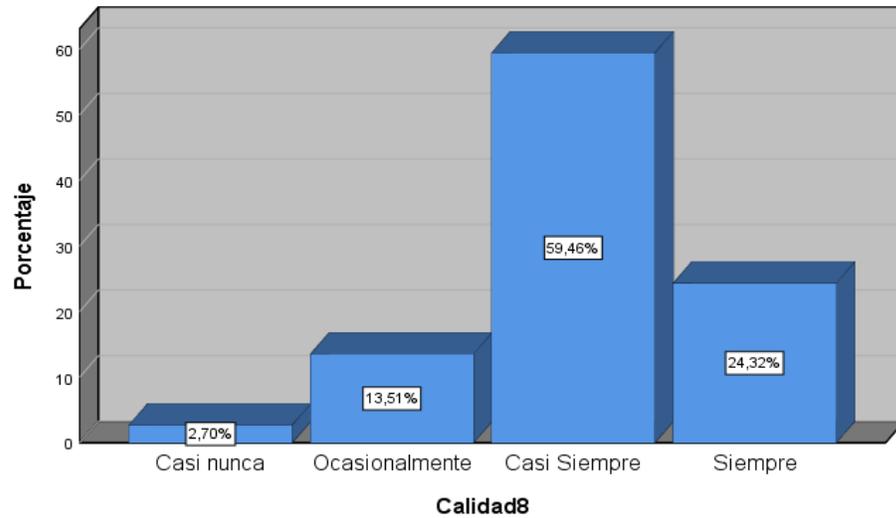
Según los resultados obtenidos de las encuestas, se puede observar que el 10.8% de los funcionarios encuestados consideran que ocasionalmente ha mejorado la atención brindada por el personal de la Dirección Financiera con relación a la satisfacción del usuario, por otro lado el 59.5% ha mencionado que casi siempre ha mejorado la atención brindada por el personal de la Dirección Financiera con relación a la satisfacción del usuario, a diferencia del 29.73% de los funcionarios que señaló que siempre mejora la atención brindada por el personal de la Dirección Financiera con relación a la satisfacción del usuario.

**Pregunta 8:** ¿Si hay un cambio en el procedimiento de mis actividades laborales conozco que acciones debo seguir?

Tabla N 7: Conocimiento de acciones a seguir en el cambio de procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2.7	2.7
Ocasionalmente	5	13.5	16.2
Casi Siempre	22	59.5	75.7
Siempre	9	24.3	100.0
Total	37	100.0	

Gráfico N 6: Conocimiento de Acciones a seguir en el cambio de procedimiento



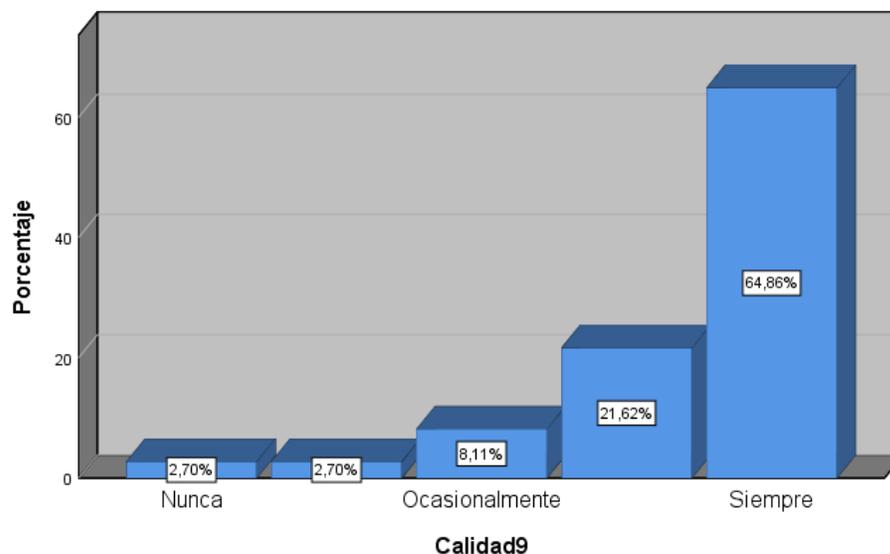
Del 100% de los encuestados se evidencia que 2.7% del personal ha respondido que Casi Nunca conoce las acciones a seguir si hay cambios en los procedimientos de sus actividades, mientras que un 13.5% de los funcionarios han señalado que ocasionalmente conoce las acciones a seguir si hay cambios en los procedimientos de sus actividades, a diferencia del 59.5% de los encuestados ha mencionado que Casi siempre conoce las acciones a seguir si hay cambios en los procedimientos de sus actividades, y el 24.3% de los encuestados ha manifestado que siempre conoce las acciones a seguir si hay cambios en los procedimientos de sus actividades.

**Pregunta 9:** ¿Está usted dispuesto a inducir a un compañero de otra sección sobre las actividades de su cargo?

Tabla N 8: Inducción a compañeros de otra sección sobre actividades a su cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.7
	Casi nunca	1	5.4
	Ocasionalmente	3	13.5
	Casi Siempre	8	35.1
	Siempre	24	100.0
	Total	37	100.0

Gráfico N 7: Inducción a compañeros de otra sección sobre actividades a su cargo



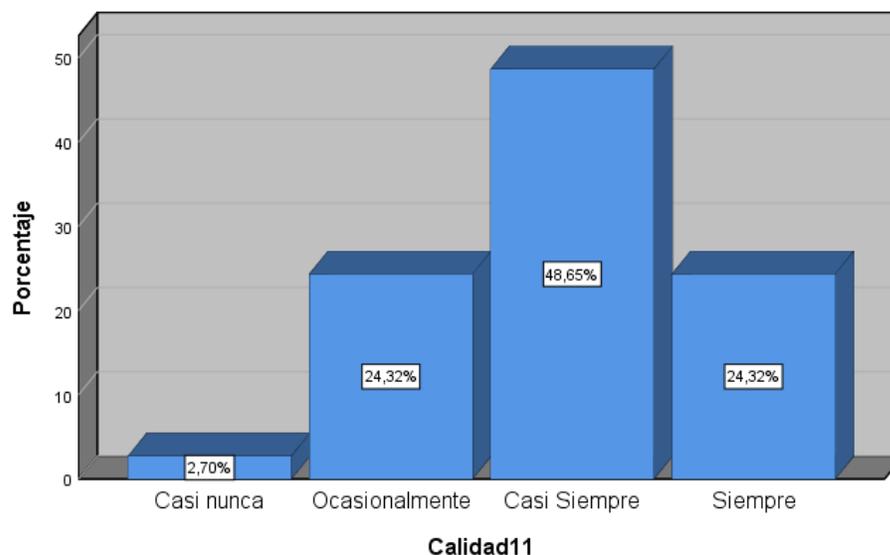
Del total de funcionarios de la Dirección Financiera encuestados, el 2.7% expresó que Nunca y Casi Nunca está dispuesto a inducir a otro compañero de diferente sección sobre las actividades a su cargo, mientras que el 8.1% manifestó que Ocasionalmente estaría dispuesto a inducir a otro compañero de diferente sección sobre las actividades a su cargo, a diferencia del 21.6% que señaló que Casi Siempre induciría a otro compañero, y el 64.9% aseguró que Siempre estaría dispuesto a inducir a otro compañero de diferente sección sobre las actividades a su cargo.

**Pregunta 11:** ¿Conozco cómo gestionar adecuadamente las quejas y reclamos de la comunidad universitaria?

Tabla N 9: Gestión adecuada de quejas y reclamos de la Comunidad Universitaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2.7	2.7
Ocasionalmente	9	24.3	27.0
Casi Siempre	18	48.6	75.7
Siempre	9	24.3	100.0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>	

Gráfico N 8: Gestión adecuada de quejas y reclamos de la Comunidad Universitaria



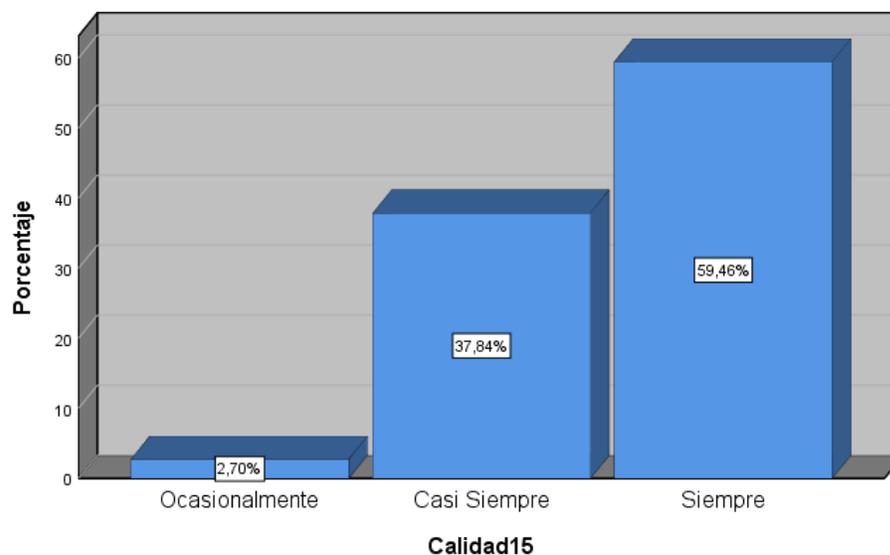
En la encuesta realizada a los funcionarios de la Dirección Financiera se obtuvo como resultado que el 2.7% de los encuestados Casi Nunca conoce como gestionar las quejas y reclamos de la comunidad universitaria, el 24.3% ha expresado que Ocasionalmente conoce como gestionar quejas y reclamos de la comunidad universitaria, a diferencia del 48.6% de los empleados que indicó que Casi Siempre sabe cómo gestionar las quejas y reclamos, y un 24.3% aseveró que Siempre sabe cómo gestionar las quejas y reclamos de la comunidad universitaria.

**Pregunta 15:** ¿Existe cortesía en la atención brindada por su equipo de trabajo?

Tabla N 10: Cortesía en la atención brindada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
	Ocasionalmente	1	2.7
	Casi Siempre	14	37.8
	Siempre	22	59.5
	Total	37	100.0

Gráfico N 9: Cortesía en la atención brindada



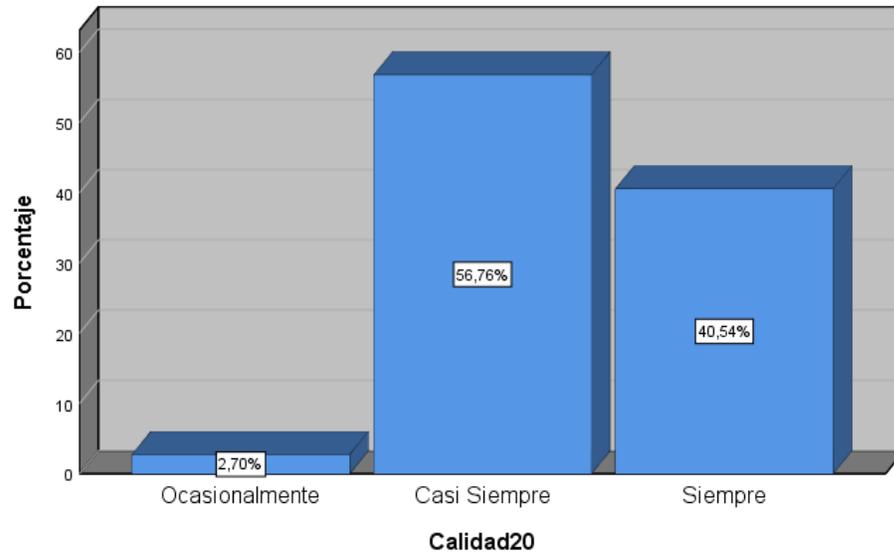
Del 100% de las encuestas aplicadas se observa que el 2.7% de los funcionarios expresó que Ocasionalmente existe cortesía en la atención brindada por su equipo de trabajo, mientras que el 37.8% señaló que Casi Siempre existe cortesía en la atención brindada por su equipo de trabajo, a diferencia del 59.5% que aseguró que Siempre existe cortesía en la atención brindada por su equipo de trabajo.

**Pregunta 20:** ¿La preparación del personal de la Dirección Financiera es adecuada para la atención a la comunidad universitaria?

Tabla N 11: Preparación adecuada del personal de la DF para la atención a la Comunidad Universitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	1	2.7	2.7
	Casi Siempre	21	56.8	59.5
	Siempre	15	40.5	100.0
	Total	37	100.0	

Gráfico N 10: Preparación adecuada del personal de la DF para la atención a la Comunidad Universitaria



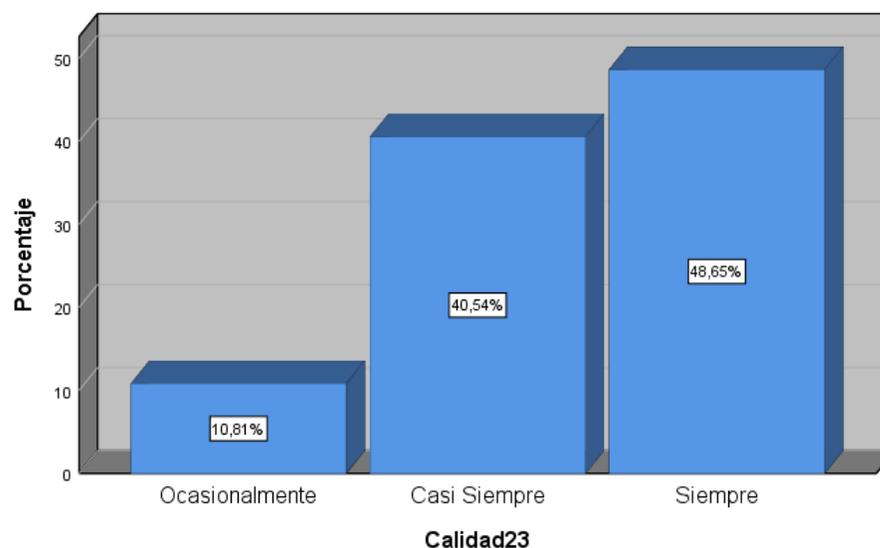
Sobre el total de las encuestas realizadas a los funcionarios de la Dirección Financiera el 2.7% ha manifestado que Ocasionalmente la preparación del personal es adecuada para la comunidad universitaria, el 56.8% ha resaltado que Casi Siempre la preparación del personal de la Dirección Financiera es adecuada para la comunidad universitaria, y el 40.5% afirmó que la preparación del personal es adecuada para la población universitaria.

**Pregunta 23:** ¿Las instalaciones físicas de la Dirección Financiera son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?

Tabla N 12: Instalaciones físicas adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	4	10,8	10,8
	Casi Siempre	15	40,5	51,4
	Siempre	18	48,6	100,0
	Total	37	100,0	

Gráfico N 11: Instalaciones físicas adecuadas



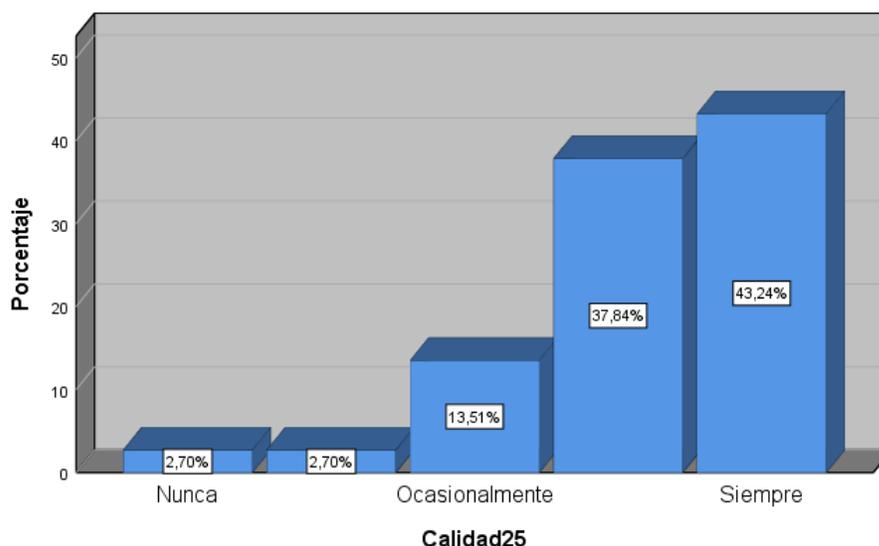
Con relación al 100% de las encuestas realizadas a los funcionarios de la Dirección Financiero, se puede determinar que el 10.8% de los encuestados considera que las instalaciones físicas de la Dirección Financiera son adecuadas para el desarrollo de su trabajo, por otro lado el 40.5% resaltó que Casi Siempre las instalaciones físicas son adecuadas, a diferencia del 48.6% que asegura que Siempre las instalaciones físicas de la Dirección Financiera son adecuadas para el desarrollo de su trabajo.

**Pregunta 25:** ¿Se brinda información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera sobre los servicios que ésta brinda?

Tabla N 13: Información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,7	2,7
Casi nunca	1	2,7	5,4
Ocasionalmente	5	13,5	18,9
Casi Siempre	14	37,8	56,8
Siempre	16	43,2	100,0
Total	37	100,0	

Gráfico N 12: Información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera



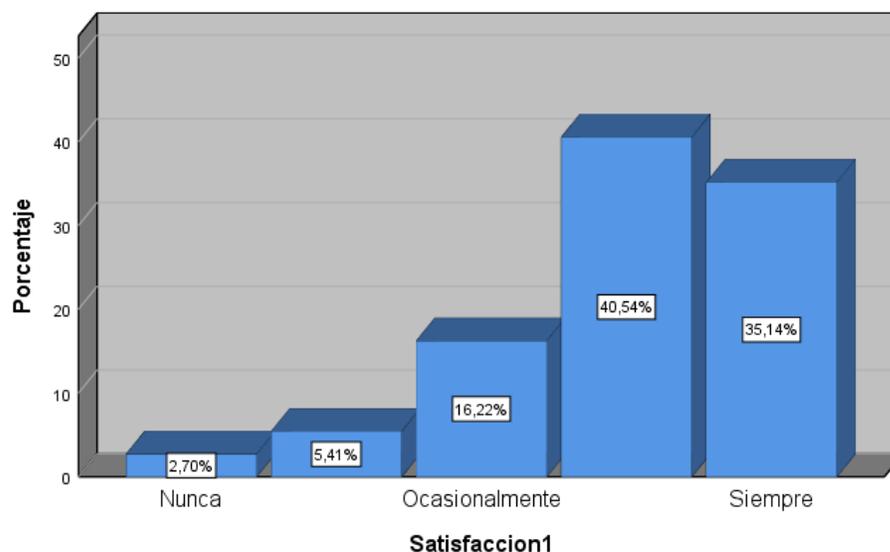
Se observa que del 100% de las personas encuestadas, 2.7% indica que Nunca y Casi Nunca respectivamente se proporciona información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera sobre los servicios de la misma, mientras que el 13.5% manifestó que Ocasionalmente se proporciona información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera sobre los servicios que ésta brinda, a diferencia del 37.8% y 43.2% que ha expresado que Casi Siempre y Siempre se proporciona información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera sobre los servicios que ésta brinda.

**Pregunta 27:** ¿Mi jefe/a valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?

Tabla N 14: El jefe valora mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,7	2,7
	Casi nunca	2	5,4	8,1
	Ocasionalmente	6	16,2	24,3
	Casi Siempre	15	40,5	64,9
	Siempre	13	35,1	100,0
	Total	37	100,0	

Gráfico N 13: El jefe valora mi trabajo



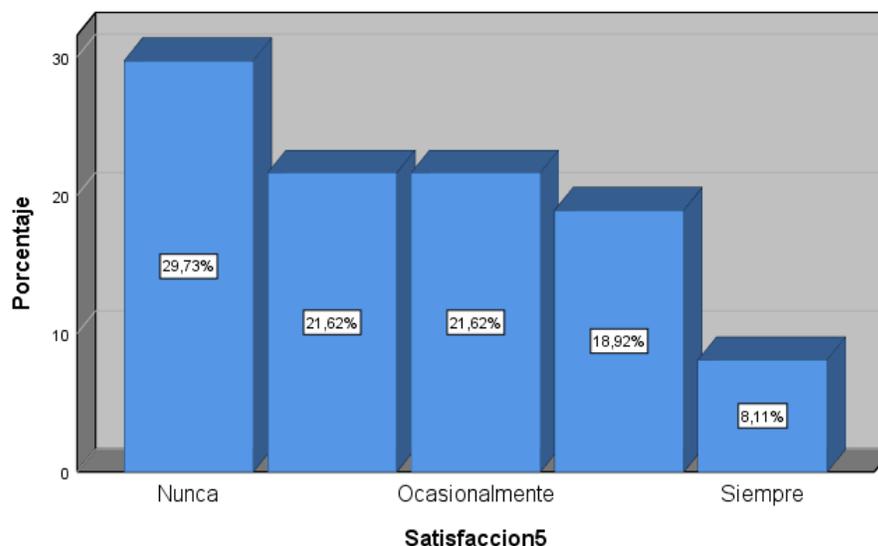
Según los resultados obtenidos del 100% de las encuestas realizadas a los funcionarios de la Dirección Financiera se puede determinar que el 2.7% de los encuestados considera que el jefe/a Nunca valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo, el 5.4% ha mencionado que Casi Nunca el jefe/a valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo, mientras que un 16.2% hace referencia a que Ocasionalmente el jefe/a valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo, a diferencia del 40.5% de los empleados de la Dirección Financiera que afirma que Casi Siempre el jefe/a valora el esfuerzo, y el 35.1% afirma que Siempre el jefe/a valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

**Pregunta 31:** ¿Mi remuneración está acorde con las funciones que realizo?

Tabla N 15: Remuneración acorde a las funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	29,7	29,7
	Casi nunca	8	21,6	51,4
	Ocasionalmente	8	21,6	73,0
	Casi Siempre	7	18,9	91,9
	Siempre	3	8,1	100,0
	Total	37	100,0	

Gráfico N 14: Remuneración acorde a las funciones



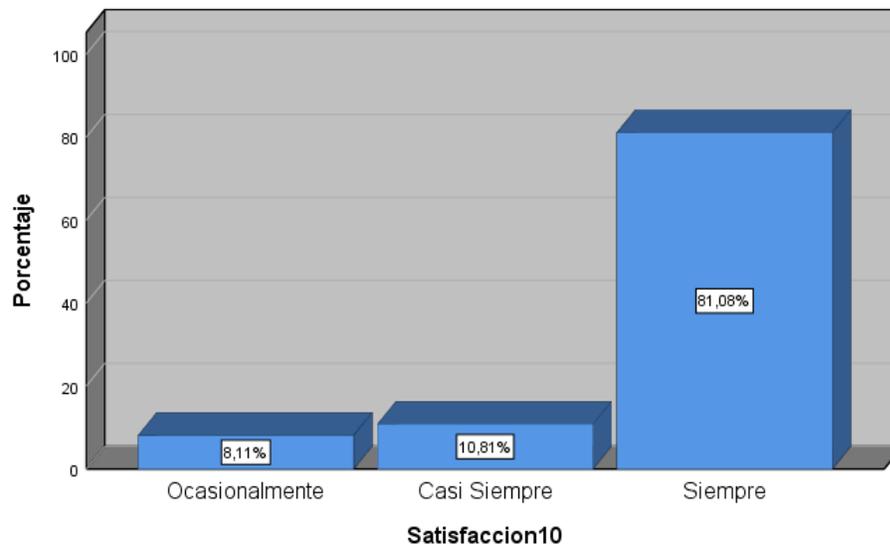
Del total de las encuestas aplicadas se puede mencionar que el 29.7% de los encuestados ha afirmado que la remuneración Nunca está acorde con las funciones que realiza, el 21.6% ha manifestado que Casi Nunca y Ocasionamente la remuneración está acorde con las funciones que realiza, por otro lado el 18.9% de los encuestados señala que Casi Siempre la remuneración está acorde con las funciones que realiza; y , finalmente el 8.1% considera que Siempre remuneración está acorde con las funciones que realiza.

**Pregunta 36:** ¿Me desagrada mi horario laboral?

Tabla N 16: Horario Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionamente	3	8,1	8,1
	Casi Siempre	4	10,8	18,9
	Siempre	30	81,1	100,0
	Total	37	100,0	

Gráfico N 15: Horario Laboral



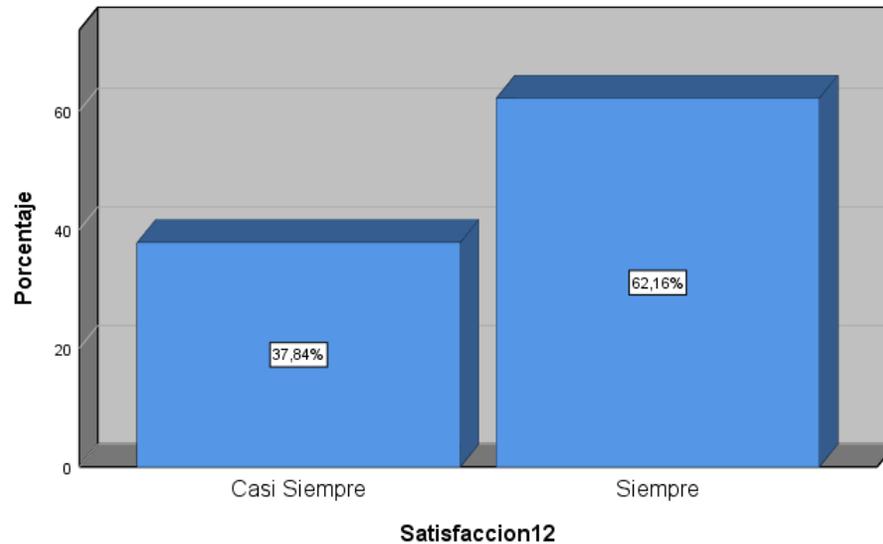
Del 100% de las encuestas llevadas a cabo, el 8.1% de los funcionarios respondió que Ocasionalmente le desagrada su horario laboral, mientras que el 10.8% de los encuestados afirmó que Casi Siempre le desagrada el horario laboral, a diferencia del 81.1% que asegura que siempre le desagrada su horario laboral.

**Pregunta 38:** ¿Me complacen los resultados de mi trabajo?

Tabla N 17: Resultados de mi Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	14	37,8	37,8
	Siempre	23	62,2	100,0
	Total	37	100,0	

Gráfico N 16: Resultados de mi Trabajo



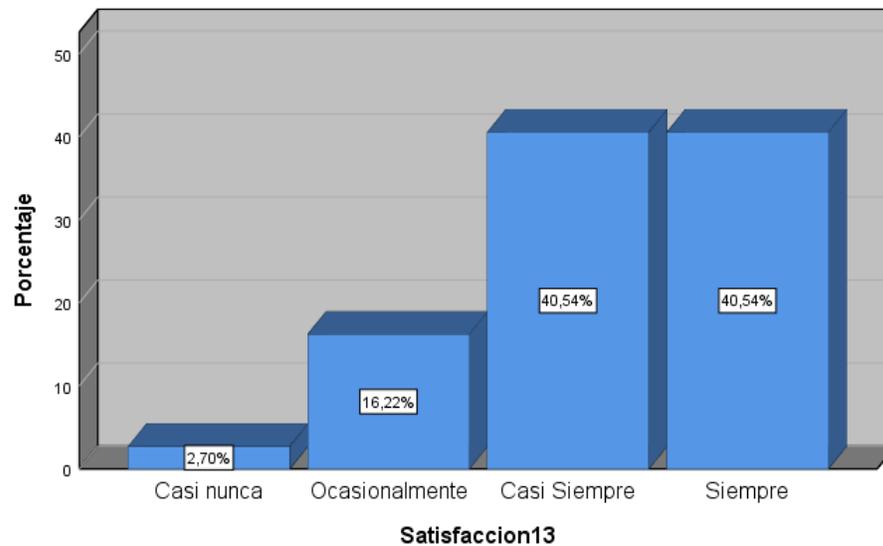
Sobre las encuestas realizadas a la población de estudio, se determinó que a el 37.8% de los encuestados Casi Siempre le complace los resultados de su trabajo, y el 62.2% afirmó que siempre le complace el resultado de su trabajo.

**Pregunta 39:** ¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?

Tabla N 18: Mi trabajo me hace sentir realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,7	2,7
	Ocasionalmente	6	16,2	18,9
	Casi Siempre	15	40,5	59,5
	Siempre	15	40,5	100,0
	Total	37	100,0	

Gráfico N 17: Mi trabajo me hace sentir realizado



Del 100% de los funcionarios encuetados el 2.7% respondió que Casi Nunca su trabajo lo hace sentir realizado como persona, el 16.2% señala que Ocasionalmente su trabajo lo hace sentir realizado, por el contrario el 40.5% de los funcionario afirmó que Casi Siempre y Siempre respectivamente el trabajo los hace sentir realizados como personas.

Confiabilidad:

- **Alpha De Cronbach Calidad**

Tabla N 19: Alpha De Cronbach Calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	26

- **Alpha de Cronbach Satisfacción**

Tabla N 20: Alpha De Cronbach Satisfacción

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	15

Desde la perspectiva de (Oviedo & Campos - Arias, 2005) El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo.

En la presente investigación encontramos un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.879 para la variable de calidad y un coeficiente de 0.708 alfa de Cronbach para la variable de Satisfacción lo que quiere decir su confiabilidad es aceptable. La validez de las encuestas para la satisfacción laboral se la realizó con dos expertos mediante los formatos establecidos, PhD en Administración Estratégica de Empresas y Psicología General y Forense.

Dr. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

Mg. Gabriela Jacqueline Garzón Moreno

## **4.2. Prueba de hipótesis**

### **4.2.1 Prueba de Normalidad**

Ho = los datos tienen distribución normal

Ha = los datos no tienen distribución normal

Smirlov-Kolmogorov

Si p-valor es mayor que 0.05, se acepta la Ho

Si p-valor es menor que 0.05 se rechaza la Ho

Tabla N 21: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad_Promedio	Satisfaccion_Pro medio
N		37	37
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4,3358	4,1387
	Desv. Desviación	,33964	,36290
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,091	,119
	Positivo	,055	,119
	Negativo	-,091	-,087
Estadístico de prueba		,091	,119
p-valor		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Dado que el p-valor es mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula de normalidad y por lo tanto se concluye que los datos siguen una distribución normal.

#### 4.2.2 Prueba de Pearson (Comprobación de Hipótesis)

En cuanto a la correlación de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, se calcula a partir de las puntuaciones recogidas en una muestra en dos variables y se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos. La correlación obtenida mediante el programa SPSS señala con un asterisco el nivel de significancia donde un asterisco (\*) implica una significancia menor

a 0.05 (quiere decir que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05, la probabilidad de error es menor de 5%) y dos asteriscos (\*\*) una significancia menor a 0.01 (la probabilidad de error es menor de 1%). (Hernández et al. 2010)

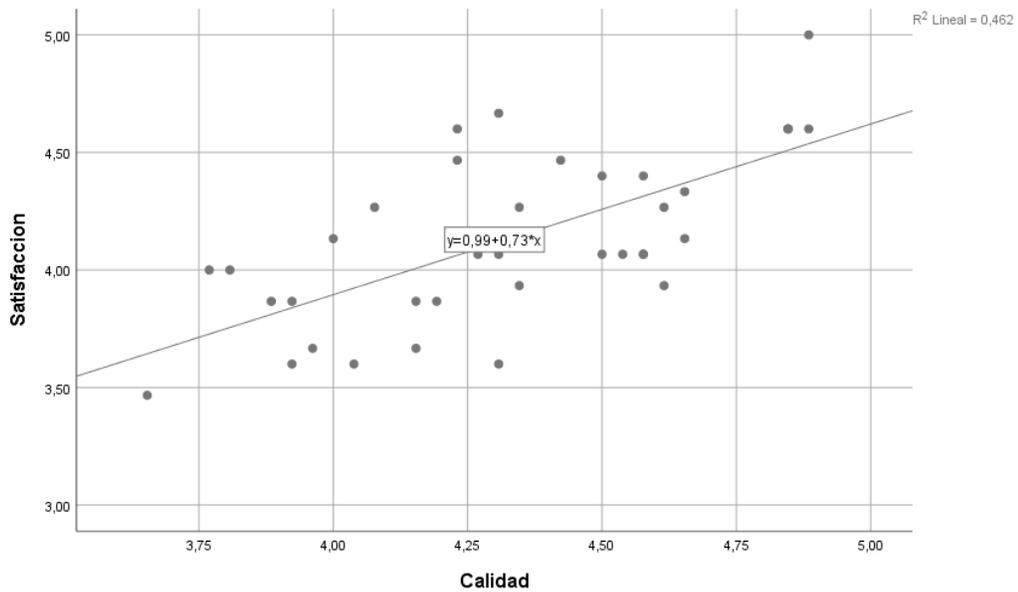
Tabla N 22: Correlaciones

		Calidad Promedio	Satisfacción Promedio
Calidad_Promedio	Correlación de Pearson	1	,679**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Satisfaccion_Promedio	Correlación de Pearson	,679**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

Los resultados muestran que existe una correlación positiva y significativa entre la Calidad y la Satisfacción (0.679; p-valor < 0.05) mostrando así una relación directa y positiva entre cada una de las variables de estudio, lo que llevaría a aceptar la hipótesis de investigación. La siguiente figura muestra la correlación de las variables a través de un gráfico de dispersión:

Gráfico N 18: Gráfico de Dispersión



### 4.3. Análisis

Para la comprobación de la hipótesis planteada se utilizó el análisis de correlación múltiple. El análisis de correlación lineal es una técnica estadística utilizada para estudiar la relación entre variables. Ya sea que se necesite analizar la relación entre dos variables (correlación simple) o entre más de dos variables (correlación múltiple), este análisis puede utilizarse para explorar y cuantificar la relación entre una variable llamada dependiente o criterio (Y) y una o más variables llamadas independientes o predictoras ( $X_1, X_2, \dots, X_p$ ), así como para desarrollar una ecuación lineal con fines predictivos (regresión lineal). La Tabla 10 muestra los valores de regresión entre cada una de las variables de estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Una vez culminada la investigación, cuyo objetivo general es: Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la calidad interna de los servicios de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato, se puede concluir que una variable se encuentra ligada a la otra en razón de que la actitud general de una persona hacia su trabajo puede ser determinante para la obtención de resultados como Institución; el ambiente de trabajo y sus condiciones influyen en la calidad de servicio que se presta, esto significa que el personal que se siente reconocido por su trabajo y dispone de las herramientas e información necesaria sabrá desarrollar sus actividades laborales de manera óptima lo que con lleva que los servicios en la Dirección Financiera sean oportunos y de calidad.
- Se estableció los fundamentos teóricos de la satisfacción laboral en la calidad interna de los servicios, esta ha permitido darle fiabilidad documental sobre el tema de investigación y afirmaciones sobre la relación de una y otra variable.
- En virtud de los resultados obtenidos se pudo diagnosticar los niveles de satisfacción laboral y la calidad de los servicios de la Dirección Financiera; Evidenciándose que los empleados perciben que no se valora de manera suficiente el esfuerzo en sus tareas laborales, así también que las remuneraciones no están acorde las funciones que vienen realizando; mientras que un aspecto menos importante es el rechazo por parte de los funcionarios a inducir a compañeros de diferentes secciones en los procesos que tienen a cargo.
- En lo que respecta al objetivo específico sobre la relación de la satisfacción laboral y la calidad mediante el uso del Alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad de las variables, así como la validación de las encuestas que permitieron la recopilación de los resultados y la verificación de Pearson que permitió evidenciar una correlación positiva entre las variables.

## 5.2. Recomendaciones

- La Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato debe proponer una herramienta de gestión como lo es el benchmarking con la finalidad de analizar errores y aciertos en los servicios de otras Direcciones Financieras de las Instituciones de Educación Superior, se puede realizar un enfoque en aquellos servicios que tiene relación con los estudiantes, proveedores y contratistas, con la finalidad de que exista comunicación efectiva y los trámites sean atendidos con oportunidad.
- Propulsar una política para manejo de tiempo, respetando la planificación en coordinación con las unidades administrativas y académicas que estén inmersas en los principales servicios de la Dirección Financiera como por ejemplo los trámites de pago por adquisición de bienes y servicios donde pueda establecerse de manera clara los documentos habilitantes los que serán emitidos con prioridad y de manera precisa por cada uno de los responsables en las diferentes instancias.
- Coordinar con la Dirección de Bienestar Universitario y la Dirección de Gestión de Riesgos el desarrollo de un taller trimestral sobre el manejo del estrés, la importancia de establecer buenas relaciones con los compañeros y pausas activas laborales de conformidad a la normativa legal vigente relacionada con salud y seguridad ocupacional, con la finalidad de mitigar aquellas condiciones de trabajo negativas que imposibilitan el buen desarrollo de nuestro trabajo y también afecta a nuestra salud física, social y psíquica.
- Desarrollar un proyecto que consista en la reclasificación de puestos del personal de la Dirección Financiera, se lo realizaría en función a las actividades que desempeñan los funcionarios y que entre muchas otras cosas al administrar recursos públicos estamos expuestos a diferentes sanciones por los diferentes órganos de control como lo es la Contraloría General del Estado, dichas diferencias como resultado de la reclasificación de puestos se podrían financiar con los cargos que se encuentren vacantes para el área financiera.
- Reconocer el trabajo realizado por los empleados de la Dirección Financiera, esto

denota gratitud y se valora el esfuerzo entregado durante un período o un proceso en particular, a más de ello fortalece el vínculo operativo directivo, aumenta el compromiso laboral y mejora el servicio a los usuarios y el sentido de pertenencia.

- Finalmente al ser una Institución de Educación Superior sería muy importante retomar el proceso de concesiones de becas para cursar programas de posgrados, especializaciones o cursos que se realizan en la Universidad con la finalidad de contar con personal más preparado esto en función del trabajo que el empleado haya venido desempeñando; La Dirección de Talento Humano sería la encargada de informar si el funcionario cumple con el perfil y el programa se ajusta a las actividades que viene desempeñando.

### 5.3. Bibliografía

- Méndez Farfán, K. F. (2015). *Repositorio de Tesis Universidad Privada Antenor Orrego*. Repositorio de Tesis Universidad Privada Antenor Orrego: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1780>
- Naveed Jabba, M., & Hussin, F. (2018). La Gestión de la Calidad como Herramienta Estratégica para Potenciar la Relación entre el comportamiento de los líderes y la satisfacción laboral de los profesores. *Revista Internacional de Educación Superior*, 11.
- 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*, 7.
- Agorreta, M. (2012). *Metodología de la Investigación Histórica I*. Madrid: UNED Publicaciones.
- Anzueto, R. (11 de Octubre de 2011). *Galileo Universidad*. <https://www.galileo.edu/facom/noticias/que-utilidad-tiene-el-servicio/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bouzas, J., & Reyes, G. (2019). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: IURE Editores.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 8.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Fierro Moreno, E., Ortiz Reyes, F. A., & Montes de Oca López, J. C. (2020). Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del Estado de México. *Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales*, 26.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la Investigación para Administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- García, J. (2016). *Metodología de la Investigación para Administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gasalla, J. M. (2015). *La dirección de personas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gonzalez López, L. (2001). *Satisfacción y Motivación en el Trabajo*. Madrid: Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales, <https://elibro.net/es/ereader/uta/97527>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional*. México: Pearson Educación.
- Llanos, M. (2018). *Modelo de Cultura Organización para el desarrollo de la calidad en Instituciones de Educación Superior*. Guayaquil: Centro de Publicaciones Universida Tecnológica ECOTEC.

- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*, 11.
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Lapislázuli.
- Nishizawa, M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*, 30.
- Osorio, S. (31 de Octubre de 2018). *Ingeniería de Calidad*. Normas de Calidad: <https://sites.google.com/site/calidadsergioa/home>
- Oviedo, H., & Campos - Arias, A. (2005). Metodología de la Investigación y Lectura Crítica de Estudios. *Revista Colombiana de Psiquitría*, 9.
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista INNOVAR Journal*, 16. <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/81863414002.pdf>
- Peña, G., & Perdomo, Á. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*. Bogotá: Ediciones USTA.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez Estrada, M. (2014). *Motivación al Trabajo*. México: El Manual Moderno.
- Sadornil, D. (2013). *Diccionario - Glosario de Metodología de la Investigación Social*. Madrid: UNED Cuadernos.
- Toro, J. (2012). *Gestión interna de la calidad en las instituciones de Educación Superior*. Santiago de Chile: Rileditores.
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 65-69.
- Vargas, M. E., & Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio*. ECOE Ediciones.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 22.

## 5.4 Anexos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**OBJETIVO:**

Medir la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Lea detenidamente cada ítem.
- ✓ De acuerdo a lo percibido por usted, en relación a la Satisfacción Laboral, marque la valoración apreciativa que considere pertinente

**NOTA DE DESCARGO:**

Esta investigación es de carácter académico; el Investigador se compromete a no revelar la información individual de los participantes.

		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	Ocasional-mente	Casi Siempre	Siempre
1	¿Mi jefe/a valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?					
2	¿Me gusta la actividad que realizo?					
3	¿Llevarse bien con el/la jefe/a, beneficia la calidad del trabajo?					
4	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?					
5	¿Mi remuneración está acorde con las funciones que realizo?					
6	¿Las funciones que realizo son tan valiosas como cualquier otra?					
7	¿Me siento descontento con la remuneración que percibo?					
8	¿El ambiente donde trabajo es confortable?					
9	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?					
10	¿Me desagrada mi horario laboral?					
11	¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?					
12	¿Me complacen los resultados de mi trabajo?					
13	¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?					
14	¿La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando?					
15	¿Me desagrada que limiten mi tiempo de trabajo para cubrir procesos o responsabilidades de otras secciones?					

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

**Apreciación cualitativa:** El presente instrumento (encuesta) cumple con el objetivo principal que se refiere a medir la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Financiera de la Institución Universitaria (UTA), donde se observa excelente calidad de redacción, el contenido es acorde al tema, y excelente factibilidad para su aplicación. Cabe mencionar que las preguntas son claras y precisas de fácil entendimiento para el usuario.

**Observaciones:** Ninguna

**Validado por:** Mgs. Gabriela Jacqueline Garzón Moreno

**Firma:**



**Lugar y fecha:** 22 de julio 2022

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**OBJETIVO:**

Medir la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Lea detenidamente cada ítem.
- ✓ De acuerdo a lo percibido por usted, en relación a la Satisfacción Laboral, marque la valoración apreciativa que considere pertinente

**NOTA DE DESCARGO:**

Ésta investigación es de carácter académico; el Investigador se compromete a no revelar la información individual de los participantes.

		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	Ocasional-mente	Casi Siempre	Siempre
1	¿Mi jefe/a valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?					
2	¿Me gusta la actividad que realizo?					
3	¿Llevarse bien con el/la jefe/a, beneficia la calidad del trabajo?					
4	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?					
5	¿Mi remuneración está acorde con las funciones que realizo?					
6	¿Las funciones que realizo son tan valiosas como cualquier otra?					
7	¿Me siento descontento con la remuneración que percibo?					
8	¿El ambiente donde trabajo es confortable?					
9	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?					
10	¿Me desagrada mi horario laboral?					
11	¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?					
12	¿Me complacen los resultados de mi trabajo?					
13	¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?					
14	¿La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando?					
15	¿Me desagrada que limiten mi tiempo de trabajo para cubrir procesos o responsabilidades de otras secciones?					

#### VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

**Apreciación cualitativa:** El instrumento de medición cumple con excelencia todos los criterios evaluados, por lo que se puede utilizar con alta confiabilidad para medir las variables de estudio.

**Observaciones:**

**Validado por:** Carlos A. Manosalvas Vaca

**Firma:**



**Lugar y fecha:** Puyo, 2 de Julio de 2022

# Encuesta para determinar la Calidad Interna y Satisfacción Laboral en la Dirección Financiera

## **OBJETIVO:**

Medir la calidad interna y satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Financiera de la Universidad Técnica de Ambato

## **INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente cada ítem.
- De acuerdo a lo percibido por usted, en relación a la Satisfacción Laboral, marque la valoración apreciativa que considere pertinente

## **NOTA DE DESCARGO:**

Ésta investigación es de carácter académico; el Investigador se compromete a no revelar la información individual de los participantes.

\* Obligatoria

## **FIABILIDAD**

1. ¿Considera usted que su equipo de trabajo se muestra dispuesto a corregir errores en caso de existirlo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

2. ¿Cuándo el usuario tiene un problema, la Dirección Financiera debe mostrar un sincero interés en resolverlo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

3. ¿Considera usted que los servicios de la Dirección Financiera son eficientes? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

4. ¿La información proporcionada por su jefe de sección contribuye al desarrollo de sus actividades ? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

5. ¿Se muestra usted conocedor de los procesos administrativos y financieros en su lugar de trabajo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

6. ¿La satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda el personal de la Dirección Financiera ha mejorado en el último período? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

7. ¿Proporciona información oportuna sobre el estado de un trámite o requerimiento a los diferentes usuarios ? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

8. ¿Si hay un cambio en el procedimiento de mis actividades laborales conozco que acciones debo seguir? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

9. ¿Esta usted dispuesto a inducir a un compañero de otra sección sobre las actividades de su cargo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

10. ¿Su equipo de trabajo atiende en tiempo óptimo los trámites o requerimientos? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

11. ¿Conozco como gestionar adecuadamente las quejas y reclamos de la comunidad universitaria? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

## EMPATÍA

12. ¿El equipo comprende las necesidades de los usuarios externos? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

13. ¿Su equipo de trabajo se esfuerza por satisfacer sus necesidades de la comunidad universitaria? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

14. ¿Considera usted que se brinda atención personalizada en la Dirección Financiera? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

15. ¿Existe cortesía en la atención brindada por su equipo de trabajo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

16. ¿El horario de labores de la Dirección Financiera es conveniente para usted? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

## SEGURIDAD

17. ¿En mi área se lleva el control de documentos y registros relacionado a las actividades de los servicios de la Dirección Financiera? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

18. ¿Las auditorías pueden ayudar a mejorar los procesos y actividades de su labor? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

19. ¿Las acciones preventivas son aplicadas como parte de sus funciones?

\*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

20. ¿La preparación del personal de la Dirección Financiera es adecuada para la atención a la comunidad universitaria? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

21. ¿El comportamiento del Director/a Financiero/a debe infundir confianza en usted? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

## TANGIBILIDAD

22. ¿La Dirección Financiera cuenta con maquinaria, equipos y mobiliario modernos? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

23. ¿Las instalaciones físicas de la Dirección Financiera son adecuadas para el desarrollo de su trabajo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

24. ¿La presentación del personal es el adecuado para brindar un buen servicio? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

25. ¿Se brinda información a través de un canal oficial de la Dirección Financiera sobre los servicios que ésta brinda? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

26. ¿La Dirección cuenta con una adecuada distribución de sus instalaciones? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

## SATISFACCIÓN LABORAL

27. ¿Mi jefe/a valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

28. ¿Me gusta la actividad que realizo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

29. ¿Llevarse bien con el/la jefe/a, beneficia la calidad del trabajo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

30. ¿Compartir el trabajo con otros/as compañeros/as me resulta aburrido? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

31. ¿Mi remuneración está acorde con las funciones que realizo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

32. ¿Las funciones que realizo son tan valiosas como cualquier otra? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

33. ¿Me siento descontento con la remuneración que percibo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

34. ¿El ambiente donde trabajo es confortable? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

35. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con quiénes trabajo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

36. ¿Me desagrada mi horario laboral? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

37. ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

38. ¿Me complacen los resultados de mi trabajo? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

39. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

40. ¿La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

41. ¿Me desagrada que limiten mi tiempo de trabajo para cubrir procesos o responsabilidades de otras secciones? \*

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi Siempre
- Siempre

## Sección

42. Por favor indique la sección en la que se desempeña \*

- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería
- Secretaría
- Servicios
- Redes

---

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

