



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción laboral en la
Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua -
2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Copa Garavito, Sonia Marlene

ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

MG. ROBLES RAMIREZ, MONICA YESINA
Presidente

MG. RAMOS ROJAS, JAROL TEOFILO
Secretario

MG. VILLACORTA VALENCIA, HENRY
Vocal

DEDICATORIA

La Presente Tesis está dedicada a Dios. Ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi hijo, porque con sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizar profesionalmente.

A mis padres, porque ellos si empre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

Sonia Marlene

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, a pesar que ya no está presente que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Sonia Mariene Copa Garavito, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N°04744186, con la tesis titulada **Calidad de servicio y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - 2017**.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Moquegua 02 de mayo del 2017



Sonia MarieneCopa Garavito
DNI N°04744186

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada **Calidad de servicio y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua - 2017**; con la finalidad de determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación de la investigación	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1. Tipo de investigación	33
2.2. Diseño	33
2.3. Variables, operacionalización	34
2.4. Población y muestra de estudio	37
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.6. Métodos de análisis de datos	39
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60

VIII. ANEXOS	63
ANEXO 1: Matriz de consistencia de la investigación	64
ANEXO 2: Matriz de definición de variables y dimensiones	66
ANEXO 3: Matriz de Instrumento de recojo de datos.	67
ANEXO 4: Instrumento de la investigación	72
ANEXO 5: Valoración de los expertos	76
ANEXO 6: Constancia de aplicación	80
ANEXO 7: Evidencia fotográfica	81
ANEXO 8: Base de datos	82
ANEXO 9: Artículo científico	86
ANEXO 11: Declaración jurada	96
ANEXO 12: Tablas de distribución de frecuencias por indicadores	97

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio	40
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción laboral	40
Tabla 3	Estadísticas descriptivos para la variable calidad de servicio	42
Tabla 4	Dimensión 01: Niveles de satisfacción de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	43
Tabla 5	Dimensión 02: Niveles de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	44
Tabla 6	Niveles de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	45
Tabla 7	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	46
Tabla 8	Dimensión 01: Niveles de satisfacción laboral intrínseca en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	47
Tabla 9	Dimensión 02: Niveles de satisfacción laboral extrínseca en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	48
Tabla 10	Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	49
Tabla 11	Pruebas de normalidad	51

FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Dimensión 1: Niveles de satisfacción de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.	43
Figura 2	Dimensión 2: Niveles de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.	44
Figura 3	Niveles de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.	45
Figura 4	Dimensión 1: Niveles de satisfacción laboral intrínseca en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.	47
Figura 5	Dimensión 2: Niveles de satisfacción laboral extrínseca en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.	48
Figura 6	Niveles de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua- 2017.

La investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal correlacional, con una población de 239 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Se consideró para la muestra 58 trabajadores, que fueron seleccionadas de acuerdo el muestreo aleatorio simple. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta mediante la utilización de dos instrumentos que permitieron evaluar la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. En la presente investigación se realizó la prueba de normalidad en los datos.

Los resultados concluyen que, la variable calidad de servicio y la variable satisfacción laboral, se relacionan significativamente, evidenciando una correlación directa y fuerte ($r = 0.901$), lo que indica que a medida que se logre mejorar la calidad de servicio, la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto se incrementara significativamente.

Palabras Clave: Calidad de servicio, satisfacción laboral, satisfacción, percepción, satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca.

ABSTRACT

The present research aims to determine the level of relationship between quality of service and job satisfaction in the Provincial Municipality of Mariscal Nieto, Moquegua -2017.

The research is applied, with non-experimental cross-correlational cross-sectional design, with a population of 239 workers from the Provincial Municipality of Mariscal Nieto. For the sample, 58 workers were considered, which were selected according to simple random sampling. For data collection, the survey technique was applied through the use of two instruments that allowed evaluating the quality of service and job satisfaction in the Provincial Municipality of Mariscal Nieto. In the present investigation, the normality test was performed on the data.

The results conclude that the variable quality of service and variable labor satisfaction are significantly related, showing a direct and strong correlation ($r = 0.901$), which indicates that as the quality of service is improved, job satisfaction Of the workers of the Provincial Municipality of Mariscal Nieto will increase significantly.

Key words: Quality of service, job satisfaction, satisfaction, perception, intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction.