



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE RECUAY, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

SANCHEZ CORDOVA CINTHYA KAREN

**ASESOR:**

DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CÉSAR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GÉSTION DEL TALENTO HUMANO

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

# ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACION DE TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **SANCHEZ CORDOVA CINTHYA KAREN** cuyo título es: "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY, 2018."

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: .....**17**.....(numero)  
.....**diecisiete**.....(letras).

HUARAZ: .....**10**.....de.....**Julio**.....del 20..**18**.....

  
.....  
**DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR**  
PRESIDENTE

  
.....  
**MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO**  
SECRETARIO

  
.....  
**DR. SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO**  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar mí camino, por ayudarme en los momentos más difíciles, quien como nuestro padre todo poderoso me permite lograr mis metas y objetivos, así ser una buena persona en nuestra sociedad.

A mis amados Padres, que con su amor incondicional me impulsaron a seguir adelante y me enseñaron a nunca rendirme y en los momentos más difíciles de mi vida me dieron esa fortaleza de seguir adelante gracias Raúl y Mardonia.

A mi hermano Cristhian, que fue mi motivación y siempre estuvo a mi lado.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo quien me abrió las puertas para poder estudiar mi carrera, al personal docente de la Escuela Académico Profesional de Administración, quienes me brindaron sus conocimientos y apoyo del día a día para seguir adelante.

Debo agradecer de una manera muy especial a mis asesores, Dr. Julio Cesar Bustamante Cabello y Mgtr. Mario Arturo Landers Moscol por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento para realizar esta tesis, su apoyo y confianza, ha sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos.

**La autora**

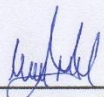
## **DLECRACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cinthya Karen Sánchez Córdova, con DNI N° 70971155 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Huaraz, Julio del 2018



---

Cinthya Karen Sánchez Córdova  
DNI: 70971155

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Recuay, 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

CARÁTULA .....	i
ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías Relacionadas.....	20
1.4. Formulación de problemas .....	38
1.5. Justificación del estudio .....	38
1.6. Hipótesis.....	39
1.7. Objetivos .....	40
II. MÉTODO .....	42
2.1. Diseño de investigación.....	42
2.2. Variables, operacionalización.....	43
2.3. Población, muestra.....	45
2.3.1. Población y Muestra.....	45
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad .....	45
2.5. Métodos de análisis de datos.....	46
2.6. Aspectos éticos.....	46
III. RESULTADOS .....	49
<b>3.1 Tratamiento De Los Resultados</b> .....	49
<b>3.2 Resultados según los objetivos de estudio:</b> .....	49
IV. DISCUSIÓN:.....	69
V. CONCLUSIONES .....	75
VI. RECOMENDACIONES.....	78
VII. REFERENCIAS.....	80
ANEXOS .....	86
ANEXO 01 .....	87
ANEXO 02 .....	89

ANEXO 03 .....	95
ANEXO 04 .....	97
ANEXO 5 .....	98
ANEXO 7 .....	101
ANEXO 8 .....	102
ANEXO 9 .....	103



## RESUMEN

La investigación titulada: “Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Recuay, 2018”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018, se utilizó un diseño de investigación no experimental y correlacional, con una población censal de 60 colaboradores de la municipalidad, utilizo la técnica de la encuesta y su instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, pasando por un proceso de validez y confiabilidad, para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial; llegando a la conclusión: Existe una correlación positiva muy fuerte y significativa ( $r = 0.931$ ;  $0.000 < 0.05$ ), entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018, reflejando que cuando los colaboradores de la municipalidad están satisfechos en su labor realizan una buena calidad de servicio a los usuarios internos y externos.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, calidad del servicio, clima laboral

## ABSTRACT

The research entitled: "Relationship between job satisfaction and quality of service of the workers of the provincial municipality of Recuay, 2018", had as a general objective: Determine the relationship that exists between job satisfaction and quality of service in the Municipality Provincial de Recuay in 2018, a non-experimental and correlational research design was used, with a census population of 60 employees of the municipality, I used the survey technique and its data collection instrument was the questionnaire, going through a process of validity and reliability, descriptive statistics and inferential statistics were used for the data analysis; reaching the conclusion: There is a very strong and significant positive correlation ( $r = 0.931$ ;  $0.000 < 0.05$ ), between job satisfaction and quality of service in the Provincial Municipality of Recuay in 2018, reflecting that when the collaborators of the municipality They are satisfied in their work they perform a good quality of service to internal and external users.

**Keywords:** Job satisfaction, quality of service, work climate

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En las frecuentes observaciones realizadas en la Municipalidad de Recuay sobre el nivel de calidad de servicios que brindaban los trabajadores a los ciudadano/usuarios generado por la insatisfacción laboral que experimentaban los trabajadores de la entidad del Estado; surgió una preocupación que motivo realizar un trabajo de investigación acerca de qué nivel de relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad de servicios, con la finalidad de profundizar y ampliar acerca del Estudio de las variables, si las primeras conjeturas hipotéticas tenían validez; por lo que se decidió responder al problema observado.

Dentro de la gestión de recursos humanos en una Institución Pública como en una Municipalidad o Gobierno Local de Recuay es necesario medir las variables de satisfacción laboral y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios que acuden a la municipalidad para la solución de sus problemas, necesidades y expectativas en las gestiones que realizan; que constituyen problemas generalizados a nivel nacional, regional y local.

La importancia que tiene la calidad de servicio para el aseguramiento de la lealtad del ciudadano elector y del usuario que recibe los servicios de esta entidad del Estado, es probable que tiene deficiencias limitaciones y ausencias en la aplicación de las normas legales vigentes por lo que la calidad de servicio no se manifiesta en forma apropiada creando ciertas limitaciones de confianza en los requerimientos que hace el usuario durante la gestión que realiza en la Municipalidad. En esta línea de análisis es probable que el aseguramiento de la calidad depende de los puntos focales consistentes en la planificación estratégica, los planes operativos y los bienes y servicios que ofrece la Municipalidad sin el control de calidad respectivo; razones por la que los usuarios no están conformes con la calidad de servicio; al contrario son los usuarios los que impulsan la necesidad de dar un valor agregado a los usuarios por parte de los servidores del Estado; creando satisfacción a sus necesidades y expectativas, así como la solución de sus problemas, tanto a nivel individual, como a nivel de la comunidad.

Teniendo en cuenta que un servicio que brinda la Municipalidad es fundamentalmente intangible y no se puede poseer en cambio el servicio es una acción utilitaria que permite

satisfacer la necesidad específica del usuario. En esta perspectiva los servicios son una forma de producto que la Municipalidad entrega, consistente en actividades de atención al usuario, beneficios o satisfacciones a través del cuidado del medio ambiente, obras de infraestructura económica y social, eventos de capacitación y difusión; es en este contexto la Municipalidad tendrá éxitos según el pensamiento de: “se tiene éxito al prestar servicios o se fracasa al prestar servicios”.

En este contexto se está descuidando la satisfacción laboral que es primordial en cualquier tipo de profesión u ocupación, no solo términos del bienestar como deseo de una persona, sino también en términos de productividad y calidad. Para solucionar este problema de la insatisfacción laboral la Municipalidad de Recuay debe proponer política de confianza o seguridad del ánimo del trabajador, considerando abordajes multidimensionales ya que intervienen muchos factores para que un trabajador se sienta satisfecho tales como el equipo directivo y de gestión, los compañeros de trabajo, las condiciones ambientales, el cansancio, etc. porque las están obligadas adaptarse en forma continua a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional.

En este sentido la satisfacción laboral se puede considerar como el conjunto de actitudes generales de la persona hacia su trabajo de oficina en la Municipalidad o en otras obras de infraestructura al exterior de la oficina de la entidad, entonces la labor que desempeña, su dedicación, su participación activa, el Estado de ánimo positivo, pueden cambiar en espacios cortos de tiempo, pero manteniendo su satisfacción laboral.

Diferentes instituciones la satisfacción laboral, muchas veces alcanza un índice global superiores; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción; la mitad de los usuarios que participaron en el estudio consideraron insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de la tercera edad, escolaridad primaria y licenciatura; por lo tanto, la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligado con el trato del personal; concluyeron: que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de satisfacción por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacucha encontró que, la calidad de servicios en las instituciones del sector público, fue cuestionada en varias ocasiones y en la mayoría de las veces se encontraron usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la Municipalidad.

Esta situación se debe a una serie de factores tales como el deficiente clima organizacional generado por el personal de funcionarios y directivos, que generalmente son elegidos en elecciones libres y designados por estas autoridades, generalmente eficiente nivel profesional o de capacitación, sin actualización permanente en aspectos relacionados a la modernización del estado, convivencia laboral, relaciones de interacción comunicacional; que se agrava más cuando existen actitudes de discriminación, de diferenciación de niveles laborales o el manejo de tecnologías de información y comunicación, que son mayormente deficientes y no permiten la competitividad laboral y la prestación de un calidad óptima de servicios; hechos que producen la insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral constituyó un interés creciente desde los años de 1930 para su investigación, alcanzando su punto máximo en los años 60 y a partir de la década de los 70 se estudiaron los efectos de las condiciones de trabajo y los factores de satisfacción, observándose un avance entre las décadas 80 y 90 como un paradigma, capital humano, en relación entre el trabajador y su familia, utilizando estrategias de formación y capacitación. Si históricamente evolucionó en este sentido en la actualidad se considera la satisfacción laboral como un estado emocional o placentero como resultado de la percepción subjetiva que generan las experiencias del trabajador lo que no se estarían cumpliendo en la Municipalidad de Recuay donde la respuesta a los retos del trabajo no tendrían una motivación permanente de compromiso con el puesto laboral, por lo a muchos no les gustaría cumplir con las actividades y tareas establecidas para el puesto que ocupan, donde no demostrarían satisfacción en el trabajo como un conjunto de sentimientos desfavorables que perciben su trabajo, de acuerdo al clima organizacional que viven a partir de los directivos y la interacción entre compañeros de trabajo. La satisfacción laboral en toda institución estatal o privada tiene una directa relación con la calidad del servicio.

Con base a la posición del autor si se compara con la realidad problemática de la Municipalidad de Recuay, las acciones de capacitación para la prestación de un servicio de

calidad, será necesario, organizar cursos de capacitación talleres, charlas de sensibilización, con la finalidad de actualizar los conocimientos con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación, para que los servidores del Estado sean a nivel de funcionarios directivos o trabajadores puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios cumpliendo los principios de eficiencia, eficacia y economía siendo una institución estatal.

Asimismo, la calidad designa el conjunto de atributos o propiedad de un objeto que permite emitir un juicio de valor acerca de él, en este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de servicio (p. 13). Con base al concepto mencionado, se observa con frecuencia limitaciones o deficiencias en cuanto a la calidad de servicio en la Municipalidad de Recuay; no se estarían cumpliendo con brindar al usuario una calidad del servicio, es decir a satisfacción del ciudadano/cliente; porque la calidad en una Municipalidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino es una de las características de las personas; se puede afirmar que donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, porque la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad, desde el punto de vista de los hechos, actividades o desempeños, alcanzando éxitos entre los servicios en competencia; hechos que son percibidos por los usuarios, quienes evalúan el trabajo del personal de la Municipalidad mediante su satisfacción o insatisfacción.

En esta línea de análisis, existiendo una serie de deficiencias en la prestación de un servicio de calidad, se podrá medir la satisfacción que tenga el cuidado/cliente acerca de los servicios que recibe de la Municipalidad; considerando que la evaluación mediante la precepción, observación y/o experiencias vividas por los usuarias sea en la lentitud o rapidez que brinden los servidores de la municipalidad, el público usuario será capaz de medir los servicios prestados, mediante su valoración y apreciación como de nivel alto, medio o bajo y/o como excelente, muy bueno, bueno, malo o muy malo de la calidad de servicio, que definitivamente será el público usuario quien evalúe y califique la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad de Recuay.

Por las razones descritas y analizadas, se decidió responder al siguiente problema de investigación.

## 1.2. Trabajos previos

Espaderos (2016) en su estudio *“Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia.”* El objetivo logrado consistió en: determinar si existe relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, el estudio contó con 30 unidades de análisis, a quienes se seleccionaron de forma aleatoriamente dentro de dicho departamento. Se utilizaron dos cuestionarios los cuales fueron de acuerdo a las dos variables, desempeño y satisfacción laboral. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la cual es una investigación en la que las variables no son manipuladas, es de tipo correlacional, la cual consiste en describir relaciones entre dos o más variables en un momento dado. Resultados: que un 70% de colaboradores se sienten identificados con la empresa, así como un 80% son reconocidos por la misma, esto hace que incremente su productividad y eficiencia, ya que considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su desempeño y satisfacción crece. Se concluye que no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que poseen niveles altos de las variables y que sin importar una de la otra obtienen resultados positivos personales como para la organización.

Caldéron (2015) en su estudio *“Nivel de Satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.”* Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, El tipo y nivel investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, con un diseño correlacional no experimental y transeccional, la técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado para este estudio fue el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral, la población fue de limitada igual 120 y una muestra no probabilística intencional de 70 trabajadores. Resultados: el 70% de los colaboradores presentan niveles altos de Satisfacción Laboral y un 80% está satisfechos con las actividades que realiza en la municipalidad, un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral. Se concluyó que en la institución los factores que favorecen a que los colaboradores se sientan satisfechos con su empleo, siendo



ellos la identificación con la empresa y el desarrollo laboral, a través de constante capacitación.

Reyes (2014) en su tesis titulada “*Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango.*” Cuyo objetivo fue: verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente. Tipo investigación fue de enfoque cuantitativo con un diseño correlacional – no experimental y transversal, la población estuvo conformada por 120 socios y la muestra no probabilística intencional fue igual a 45, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario estructurado. Los resultados: el 80% de los socios carece de capacitación, el 90% de socios encuestados, opinaron que requiere mejorar la calidad de servicio en la asociación, el 70% indicaron que la información sobre los servicios que presta la asociación es incompleta, el 90 % Indicaron que hay demoras en la gestión administrativa. Concluyó: Se capacitó en temas de calidad del servicio a los colaboradores para su adecuada aplicación. Se recomendó implementar la capacitación continua para fortalecer la calidad del servicio que se brinda y con ello garantizar la satisfacción del cliente en su totalidad.

Chang (2014) en su estudio “*Atención al cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos.*” El objetivo de la investigación es proponer la Planeación Estratégica como una herramienta factible para mejorar el servicio que brindan los restaurantes de dicha cabecera, y para ello se utilizó como sujetos de estudio a los propietarios, colaboradores, y clientes de los restaurantes, se utilizó como instrumento las encuestas para determinar si es realmente necesario mejorar el servicio, en base a los resultados obtenidos se dio a conocer los pasos necesarios para elaborar una Planeación Estratégica, sin embargo por ser un trabajo descriptivo únicamente se brindó una propuesta sobre un manual para la creación de un Plan estratégico que guie a mejorar el servicio al cliente en los restaurantes de la Cabecera Departamental de Totonicapán, y ayude a obtener la satisfacción en sus consumidores, una mayor rentabilidad y a asegurar su permanencia en el mercado.

Salazar & Leyton (2014) en su tesis “*Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades.*” El objetivo que se propusieron alcanzar

consistió en: determinar la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. Metodología: el tipo de investigación se realizó dentro del enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, la técnica que utilizo fue la encuesta y el cuestionario fue el instrumento de medición, la muestra estuvo conformada por 82, 120 y 161 trabajadores en cada uno de los municipios, Los principales resultados son: el 80% afirmaron que no existía diferencias en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en cada municipio, el 70% indicaron que existen diferencias por condiciones laborales entre los municipios, el 68 % opinaron que hay diversos factores que obstaculizan la satisfacción laboral. Concluyeron: los factores principales que se detectaron en la investigación fueron importancia de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento, personal o social y los beneficios económicos, que obstaculizaron para que el trabajador encuentre una satisfacción laboral.

Allcahuamán (2015) en su investigación *“Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.”* El objetivo de este estudio de investigación fue determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. El tipo y nivel de investigación fue de enfoque cuantitativo y correlacional, el diseño fue correlacional no experimental y transversal; se utilizó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario estructurado como instrumento para la recolección de datos, la población delimitado fue igual a 2919 usuarios que acudieron a la municipalidad con más frecuencia y la muestra no probabilística intencional fue igual 339 usuarios de los usuarios. Resultados: con la ayuda del estadístico Chi cuadrado, se logró el 82% afirmaron que la municipalidad brindaba buena calidad de servicio por lo que el 86% de encuestados mostraban mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. Concluyó: existe una relación latamente positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas en el 2015.

Atao (2016) en su tesis *“Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo-2015.”* El objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Metodología: el tipo y nivel de investigación fue de enfoque cuantitativo y correlacional, se utilizó una encuesta la calidad de servicio y la satisfacción

de los usuarios, en total fueron 198 usuarios encuestados. El instrumento de recolección de datos que se aplicó constó de un cuestionario para cada variable; el cual estuvo formado por 20 ítems con escala de cinco alternativas. Resultados: el 80% de encuestados afirmaron que reciben adecuada y un 90% se siente satisfechos con los servicios que percibe. Las conclusiones a las que se llegó mediante el presente estudio de investigación, muestran que el usuario percibe todo lo que le rodea desde el momento en que ingresa a la Sub Gerencia y por lo tanto se debe de brindar un servicio de calidad. En el primer y segundo objetivo específico se rechaza la hipótesis nula; porque el valor “sig” es de 0,043, y 0,000 respectivamente puesto que son menores a 0,05 nivel de significancia; por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la comunicación, elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios; en el tercer y cuarto objetivo específico se acepta la hipótesis nula porque el valor “sig” es de 0,640 y 0,108 que son mayores a 0,05 el nivel de significancia por lo tanto se afirma que no existe relación significativa entre la competencia, empatía y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia, y con respecto al objetivo principal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa porque el valor “sig” es de 0,002 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

(Vilchez , 2014) en su estudio *“Clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Anta Carhuaz - Ancash - 2014.”* El objetivo propuesto fue: Determinar el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Anta Carhuaz - Ancash – 2014. La investigación es de tipo Descriptivo Correlaciona la misma que se realizó en una muestra de 19 trabajadores. Los resultados: el 68% de trabajadores afirmaron que no percibían un buen clima organizacional generado por los directivos, el 82% valoraban su desempeño laboral como de un nivel bueno, después del procesamiento con el programa SPSS versión 21 los resultados obtenidos evidencian que existe un predominio de un inadecuado clima organizacional. Concluyó: Existe una relación significativa indirecta y negativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Anta.

### **1.3. Teorías Relacionadas**

#### **1.3.1. Satisfacción Laboral**

Según el estudio realizado por Locke (2016) citado por Álvarez (2014) afirmaron que está formado por la percepción subjetiva del trabajador en sus actividades profesionales diarias; es decir es un estado emocional que no representa una actitud específica, al contrario, es la actitud genérica conformado por varias actitudes específicas en un seguidor o colaborador que tiene una relación íntima con el puesto laboral y su ambiente que se relaciona en forma íntima con él.

Chacón (2015) para el autor es un estado psicológico del trabajador que siente en el puesto laboral donde se sitúa, interviniendo una serie de causas, tales como: las condiciones de trabajo, el salario, la supervisión permanente; la interacción comunicacional entre sus compañeros del área o departamento y casos de promoción laboral o personal.

Moreno , Rodriguez y Ortiz (2014) ellos ratificaron como si fuera una actitud o varias actitudes, que desarrolla una persona en un momento dado en el trabajo o puesto laboral donde se encuentra; o en otros casos referido a aspectos específicos del mismo trabajo, mediante las actitudes que el trabajador muestra en relación a los diferentes aspectos del trabajo, teniendo la satisfacción laboral, su base principal en las actitudes.

Robbins y Judge (2014) los autores sostienen la formación de una sensación positiva sobre el propio trabajo, cuyo resultado de la evaluación sobre sus características, demuestra una alta satisfacción del trabajador en el puesto laboral, siempre experimentará emociones positivas en el trabajo; en otros casos contradictorios, en otros casos tendrá experiencias insatisfactorias cuando no percibe una satisfacción laboral.

#### **A. Teoría de la Aproximación Bifactorial**

Los resultados de la investigación realizado por Herzberg dieron como resultado la teoría de la motivación higiene, llamado también “teoría dual”; donde la establece la relación del trabajador con el trabajo mediante las actividades que realiza percibiendo un triunfo o

fracaso en su actividad laboral, de forma individual. El análisis investigativo se basa en la pregunta: “¿Qué quiere la gente de sus trabajos?”; posteriormente sostuvo que las causas intrínsecas motivacionales son los que elevan la satisfacción con el puesto laboral y entre los factores motivacionales estableció: el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento (Ascoy, 2015).

## **B. Pirámide de Necesidades de Maslow**

Abraham Maslow investigó sobre la motivación y organizando las siguientes necesidades:

**a. Las Necesidades Fisiológicas:** como primera necesidad que el ser humano necesita satisfacer es la alimentación, la habitación o la casa, protegerse contra sufrimiento o el dolor, llamados también como necesidades biológicas como una atención en un hospital para que pueda sobrevivir y lograra una vida tranquila y satisfactoria.

**b. Las Necesidades de Seguridad:** Esta necesidad tiene una íntima relación con la supervivencia de la persona, para que pueda vivir fuera de riesgos y peligros; sean reales o ficticios; es decir salvo de toda clase de amenazas que puedan presentarse en su entorno existencial.

**c. Las Necesidades Sociales:** Estas necesidades tiene relación con el afecto y el amor, que recibe y brinda la persona en su entorno social; basada en la amistad práctica, el sentirse que pertenece a grupos sociales y que participa activamente en ellas. Además, se caracteriza por la interacción comunicacional social comunitaria con otras personas u otras familias en el proceso de una interacción comunicativa social, con una vivencia comunitaria con otras personas de relación recíproca de recibir y dar afecto a otras personas de su entorno, a partir de la familia.

**d. Las Necesidades de Estima:** Está centrada en la alta autoestima personal, de tenerse confianza así mismo, la realización de la autoevaluación reflexiva sobre el amor propio que son características de la personalidad de un individuo que se aprecia así mismo.

**e. Las Necesidades de Autorrealización:** Experimenta a través de la progresión de sus capacidades y aptitudes, mediante una proposición de lograr objetivos y metas en el proceso de desarrollo y crecimiento personal; constituyendo el más alto nivel del ser humano; es decir en el nivel más alto de la pirámide de Maslow que se logran mediante el esfuerzo personal que cada uno realiza, para lograr su potencial éxito, a través de la mejora continua a través de su vida (Goicochea, 2016).

### C. Factores Determinantes para la Satisfacción Laboral

De acuerdo a las investigaciones realizadas y los conocimientos obtenidos, por Robbins en 1998, tuvo en cuenta los siguientes factores organizacionales que contribuyen directamente a la satisfacción laboral, son:

La propuesta de un reto que el trabajador decide cumplir en el puesto laboral que ocupa, esperando recompensas justas; que el clima laboral le proporcione condiciones favorables en el trabajo, complementado con buenas relaciones de interacción comunicacional social, que brindan otros trabajadores, proporcionando apoyo necesario para su realización personal.

Que exista una relación directa entre la dirección y su personalidad con competencia en el puesto laboral que ocupa. De lo que se puede proponer algunas características que se relacionan con la satisfacción laboral, tales como:

**a. Reto del trabajo dentro de los factores condicionantes que se pueden enumerar:** El puesto laboral es el factor principal que determina la satisfacción laboral del trabajador; porque es la fuente principal que crea la satisfacción que requiere; por consiguiente un reto moderado también les produce satisfacción y placer, enriqueciéndolo al trabajador, a través de la expansión vertical, donde actúa con libertad y la realización de tareas variadas, con independencia como soporte continuo de sus acciones propias (Arias, 2015).

**b. Sistemas de Recompensas Justas:** En este caso toda satisfacción laboral se expresa de dos maneras: Una satisfacción intrínseca y otra satisfacción extrínseca. La satisfacción intrínseca son las que brinda la organización, con base al esfuerzo y al desempeño de los trabajadores, de acuerdo a las políticas de desempeño que pone en práctica la organización, el sistema de remuneraciones, los reconocimientos por el supervisor, los elogios, etc. La primera satisfacción intrínseca consiste en la experiencia vivida por el trabajador que experimenta internamente, consistentes en la manifestación intelectual o habilidad manual del trabajador, después de haber realizado un buen trabajo; la identificación que siente por la organización; y los sentimientos de competencia y pertinencia que manifiesta en el puesto laboral que ocupa.

Las recompensas que reciben los trabajadores con justicia y equidad, deben satisfacer las expectativas del trabajador, sin entrar en contradicciones por los directivos, teniendo en cuenta que la percepción de la recompensa debe ser con justicia donde no exista puntos de satisfacción con otras recompensas (Hidalgo, 2015).

**c. La Satisfacción de los Salarios:** Los salarios o sueldos, gratificaciones o incentivos consisten en la compensación que los trabajadores, a cambio del trabajo realizado en el puesto laboral. En estos casos, existen muchos estudios que demostraron, que una compensación justa puede ser la causa mayor de satisfacción de los trabajadores (Leiva, 2017).

**d. Satisfacción con el Sistema de Promociones y Ascensos:** Este tipo de decisiones permite el crecimiento personal y profesional del trabajador porque van adquiriendo mayor responsabilidad y mejoran el estatuto social del trabajador. El trabajador percibe justicia porque la organización cumple la política de ascensos con transparencia y justicia evitando ambigüedades que favorecen una clara satisfacción (Quispe, 2012).

**e. Condiciones Favorables de Trabajo:** Es el ambiente de infraestructura donde le presta comodidad al trabajador, que, diseñado adecuadamente, le motiva cumplir su desempeño con entusiasmo y motivación, y favorece su satisfacción laboral. En esta perspectiva la cultura organizacional empresarial o una entidad pública, el cumplimiento de metas u objetivos son esenciales, que percibe el trabajador a través del sistema de valores que se practica en la institución y el clima organizacional, que le proporciona aspectos favorables en el puesto laboral que ocupa; teniendo en cuenta que la meta personal, no se contradice con la meta organizacional; no siendo opuestas (Leiva, 2017).

Durante las actividades de supervisión, al trabajador le satisface el apoyo de sus colegas, porque están cumpliendo la necesidad de una interacción comunicacional entre los compañeros de trabajo; donde se percibe la conducta del jefe inmediato en forma inmediata, quien determina principalmente la satisfacción laboral (Loayza, 2016).

Velásquez (2013) cuando el trabajador percibe un liderazgo más tolerante y considerado que le presta mayor atención, en relación a los líderes autoritarios indiferentes y hostiles con relación a los trabajadores, los subordinados perciben esta característica que crean insatisfacción laboral.

**f. Consideración del Líder:** En caso que el trabajador tenga baja autoestima, cuando considere que el puesto laboral es frustrante y muy poco agradable para él; es necesario que el líder demuestre una actitud de consideración y tolerancia, debe demostrar al trabajador para elevar su autoestima (Córdova, 2015).

Siempre los trabajadores esperan que un jefe tenga decisiones claras acerca de las tareas que le asigna al trabajador y en otros casos cuando no hay una orientación o guía frecuente, los trabajadores más prefieren a líder con estrecha supervisión y detestan el cumplimiento de

funciones ambiguas del líder. Cuando existe falta de motivación permanente, los trabajadores se desagradaan requiriendo un líder que permita mantener un alto nivel estándares de ejecución en el cumplimiento del desempeño laboral, estos se caracterizan de la siguiente manera:

El trabajador percibe que su personalidad tiene relación competente con el puesto laboral; su ocupación y su personalidad le producen mayor satisfacción porque con la puesta en práctica de sus talentos y habilidades, elevan su personalidad, porque está cumpliendo con sus responsabilidades de trabajo, estas situaciones permiten desarrollar su talento, mejorando el logro de sus objetivos en el desempeño en su puesto laboral, logra éxitos, que garantizan una mayor satisfacción (Leiva et al, 2017).

#### **D. Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Locke fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías: (Juárez, 2014).

##### **1. Eventos o Condiciones de Satisfacción Laboral**

**a. Satisfacción en el Trabajo:** Es el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

**b. Satisfacción con el Salario:** está relacionado con la valoración del aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

**c. Satisfacción con las Promociones:** Son las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

**d. Satisfacción con el reconocimiento:** se refiere a los elogios por las actividades que se realiza en el trabajo.

**e. Satisfacción con los Beneficios:** Se manifiesta mediante las pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

**f. Satisfacción con las Condiciones de Trabajo:** Son lineamientos establecidos como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura, etc.

**2. Agentes de Satisfacción:** Que hacen posible la ocurrencia de estos eventos.

**a. Satisfacción con la Supervisión:** Hace referencia a las actividades de control, gestión de relaciones humanas o administrativas.



**b. Satisfacción con los Compañeros:** Es un conjunto de actitudes que se muestra mediante competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

**c. Satisfacción con la Compañía y la Dirección:** Son los aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

**d. Satisfacción Laboral:** La satisfacción laboral es un aspecto que debe ser medido frecuentemente en toda empresa ya que permite al talento humano ser más productivo en las funciones que realice siendo así eficiente, eficaz, proactivo y brinda un mejor desempeño dentro de la organización y que puede llegar a cumplir con altos índices de producción. Asimismo, se presenta los aspectos críticos de los siguientes autores:

Davis y Newstrom (2013) definen la “Satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo” (p.3). Esta relación da una actitud efectiva o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción en el trabajo tiene relación con tres actitudes en los colaboradores:

1. Dedicación al trabajo
2. Compromiso organizacional
3. Estado de Ánimo en el Trabajo.

Schermerhorn, Hunt y Osborn (2015) para ellos la satisfacción laboral es “El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos en cuanto a su labor” (p. 118), cabe mencionar dos factores en esta definición: El elemento de la satisfacción como un sentimiento positivo (la del trabajador) o negativa (insatisfacción), puede tener distintos grados de intensidad el hecho del mismo.

Así mismo, para Gibson Ivancevich y Donnelly (2013) la satisfacción es “Una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo” (p.121). En esta definición se considera que la misma es un amplio concepto de sentimientos y emociones que tiene el trabajador, ya sea por motivo de alguna cuestión sobre su empleo.

#### **e. Insatisfacción Laboral**

Márquez (2015) La baja eficiencia en el trabajador se expresa mediante conductas de negligencia agresión y finalmente el propio retiro que es generado por un proceso psicológico de insatisfacción laboral debido a una serie de factores, que pueden provocar una frustración de muy alto nivel, creando conductas inapropiadas frente a la organización y específicamente contra las autoridades de la organización empresarial. Estas conductas se pueden enumerar de la siguiente manera:

**f. Abandono:** Se expresa generalmente por la búsqueda de un nuevo empleo, motivo por el cual el empleado se retira expresando su insatisfacción

**1. Expresión:** En algunos casos son discusiones o sugerencias acerca del problema, que generalmente aparecen en la organización.

**2. Negligencia:** Esta situación se expresa mediante pequeños esfuerzos, muchos errores, ausentismo retrasos críticos, frecuentes tardanzas; que muchas veces empeoran la relación de interacción comunicacional con fluidez verbal, frecuentes discusiones y malos entendidos.

**3. Lealtad:** Es una actitud que genera confianza y estabilidad incrementando buenas posibilidades para crecer; por que el trabajador habla y comenta a favor de la organizacional.

#### **f. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral**

Robbins (2014) Es una situación que trae muchas consecuencias para el trabajador, ya que puede afectar su vida, consigo mismo, a su familia, puede involucrar su salud mental y física” (p.62).

Las consecuencias más importantes que pueden anotarse como consecuencia de la insatisfacción son: dificultades para concentrarse en el trabajo, ausentismo, baja productividad, abandono y mayor tasa de accidentes.

Puede haber factores individuales u organizacionales complementado con la diferencia individual entre los trabajadores que tienen una influencia directa en los empleados, cuando tratan de las expectativas laborales; que traen como consecuencia la insatisfacción laboral.

#### **g. Desarrollo Laboral**

Cuando un trabajador ingresa a un puesto laboral no puede permanecer por mucho tiempo en el mismo trabajo; si no tiene que tener un desarrollo laboral, en la medida que va adquiriendo experiencias y conocimientos actualizados que necesariamente requieren una promoción a puestos nuevos con mayor categoría. Aunque no se trata de puestos de alto nivel o de avance rápido lo importante es que haya un desarrollo en la carrera, con la finalidad de ayudar al trabajador en su proceso de desarrollo, actualmente no se toma en cuenta la ocupación o el nivel de la organización, para que haya el desarrollo personal.

### 1.3.2. Calidad de Servicio

Existen aspectos importantes como los factores sensoriales, aspectos éticos y comerciales que el trabajador y la empresa está dispuesta para utilizar factores estructurales dentro de la calidad de servicio. En este sentido la calidad de servicio cumple con todo el requisito de prevención en un contexto brindando cero defectos; así como se constituye en la medida del precio del incumplimiento; porque la calidad de servicio permite lograr un producto satisfactorio útil económico para el consumidor (Cerezo, 2016).

Ishikawa, (2012) Para el autor constituye un conjunto de propiedades que cumplen los requisitos inherentes a sí mismo; así mismo toda calidad se debe observar y lograr, no solamente aun grado de producto si no a nivel de una organización tales como la empresa en sí, su administración de calidad y la vida personal.

Pérez, (2015) El autor propone:

El entorno de la organización apoyado por el márketing se ha realiza el logro de la calidad; eh aquí su importancia que permite saber las necesidades que el cliente requiere satisfacer ; ya que el Marketing puede ser de carácter externo e interno y mediante esta actividad se informara sobre la calidad real del producto; que se percibirá mejor cuando se está entregando el servicio en casos que la experiencia es excesiva, la calidad es excepcional y en casos que la expectativas se cumplen, la calidad es sumamente satisfactoria ; en casos de que las expectativas del cliente no se cumplen; generalmente la calidad no es aceptable.

#### **A. Pasos para la Evaluación de la Calidad:**

Esta función abarca el conjunto de toda la organización; y en este caso a veces hay emprendedores que experimentan una confusión, al no saber por dónde empezar Pizzo, (2013) es el que indica algunos pasos necesarios para iniciar:

**Paso 1:** Es necesario seleccionar las debilidades principales del servicio con la finalidad de superarlas.

**Paso 2:** Es preciso realizar una evaluación sobre la satisfacción del cliente relacionado a este aspecto identificado; que puede ser mediante una encuesta seleccionado puntos focales. Se preguntaría que es una encuesta focal y una encuesta enfocada; se respondería mediante una encuesta acerca de la satisfacción dirigida solamente al aspecto de un servicio; explicando

al cliente que solamente se está preguntando por este tema que servirá para el mejoramiento de su satisfacción. Primero se inicia con una evaluación general graduando de una a cinco; luego interrogar que debe cambiar en este aspecto para que su satisfacción pueda ser plena y que debe ser redactado por el cliente y opcionalmente se puede preguntar si podrían pagar más si se mejora el servicio.

**Paso 3:** En este caso es mejor realizar una serie de mejoras en forma inmediato; sin esperar todavía las respuestas de muchas encuestas; lo importante es mejorar de inmediato; en caso de que hubiera repetición será mejor implementarlo lo más pronto posible; aunque en forma provisoria; cuya finalidad sería la apreciación sobre la reacción de los clientes.

**Paso 4:** Es mejor finalizar las consultas después de obtener las respuestas de muchas encuestas; quedando como un antecedente y sirva de base para una nueva forma de trabajo. Esta misma encuesta se puede volver aplicar después de que pase un buen tiempo, con la finalidad de verificar la confirmación de la satisfacción del cliente y se experimentó un incremento en forma objetiva (Pizzo, 2013).

## **B. Fundamentos Teóricos sobre la Calidad de Servicio**

Morales , Hernández y Blanco (2015) Establecieron cinco proposiciones de trabajo:

**GAP 1:** Esta referida a la contradicción de las expectativas que tienen los clientes y las percepciones que tiene la empresa sobre esas expectativas. Por ejemplo, en casos de no saber con bastante objetividad que la calidad de servicio no es lo que los clientes esperan.

**GAP 2:** Es la contradicción ya que tienen los directivos sobre la percepción de expectativas de los clientes y las formas específicas establecidas para la calidad; a pesar de que muchas veces se tiene la información precisa y suficiente de lo que esperan los clientes, la que las empresas de servicios, muchas veces no cubren las expectativas del cliente. Puede deberse a la falta de una especificación de la calidad de servicio que no tienen continuidad con las expectativas de los clientes; ya que no se convirtieron en estándares que deben orientarse hacia el cliente.

**GAP 3:** Se refiere a las contradicciones que se generan entre el servicio realmente ofrecido por la organización y las especificaciones de calidad. En estos casos importantes que el personal debe tener un conocimiento acerca de las expectativas de los clientes y tener orientaciones básicas que indiquen con exactitud aunque no tiene una garantía de reflejar un alto nivel de calidad de servicio cuando la empresa no exige o incentiva en que los

trabajadores cumplan con los estándares en el proceso de producción y entrega de los servicios; en caso contrario la calidad del servicio puede sufrir daños; por tanto la calidad de servicio debe tener un respaldo efectivo y adecuado por una serie de recursos tales como las tecnologías los sistemas, actividades y tareas bien programadas y especialmente las personas debidamente capacitadas; ya que los trabajadores se evaluarán y recompensarán de acuerdo a las funciones que cumplen .

**GAP 4:** Se refiere a las contradicciones que se producen relacionados con la comunicación que se da con los clientes y el servicio real que se ofrece. esta situación se refiere a las promesas que la organización hace al cliente, mediante el Marketing que muchas veces no pueden ser consecuentes con el servicio suministrado. Toda información que el cliente recibe mediante la publicidad el personal de ventas o con el uso de la comunicación social, pueden levantar sus expectativas; este hecho no permitirá superarlas por completo resultando más difícil. Por lo tanto, este modelo nace de la calidad de los servicios y las fases que deben considerarse cuando se hace el análisis y la planificación de la misma.

### **C. El modelo SERVQUAL:**

Parasuraman, Berry y Zeithaml, (1993); Los autores definen que el modelo ser cual es la diferencia entre las percepciones reales que los clientes tienen, en relación al servicio y las expectativas, que se formaron con anticipación. En este caso el cliente valora negativamente (positivamente) la calidad del servicio cuando una percepción que obtuvo es inferior (superior), que tuvo expectativas. por esta razón en las compañías de servicios un objetivo fundamental consiste en la diferenciación del servicio de calidad que debe orientarse básicamente a las altas expectativas que sus clientes tienen con relación a la calidad. Parasuraman, et al (1993).

cuando se observan las diferencias entre percepciones y expectativas, que tienen relación con la calidad; su importancia es igual cuando se gestiona ambas corrientes.

realizo el análisis que una comunicación boca-oído entre diversos usuarios y clientes de un servicio que requieren para satisfacer las necesidades de un cliente, a través de experiencias vivenciales, con los servicios similares o iguales, mediante la comunicación externa, que una empresa proveedora realiza a través de la publicidad o promociones. De esta manera Parasuraman, y otros (1993), pudieron establecer diferentes dimensiones abarcando al

constructor y la calidad de servicio con los objetos tangibles y las competencias para dar respuesta de manera inmediata, fiable con actitud empatía y la seguridad necesaria.

#### **D. Dimensiones de la variable gestión de la calidad de servicio**

Macedo (2015) presenta las siguientes dimensiones referente a la variable de gestión de calidad que trata de:

##### **Dimensión 1: Elementos Tangibles**

Se refieren a los que se pueden palpar o ver, diferenciándose de los conocimientos que no ocupan espacio abstracciones y emisiones; es decir se refiere a todo a aquello que la persona se puede percibir con bastante precisión; tales como la infraestructura física, el personal que atiende los equipos y los materiales de comunicación.

La organización empresarial cuenta con equipos modernos, sus instalaciones físicas son atractivas visualmente, la empresa de servicios tiene un personal de empleados con presentación pulcra, los materiales de difusión y archivo tales como los estados de cuenta, los folletos y otros son presentados atractivamente.

##### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Se refieren al trabajo que se desarrolla con datos estadísticos; ya que una aplicación con repetidas ocasiones al mismo grupo, nos darán los mismos resultados al respecto, Soto (2013) sostiene:

En casos que la empresa de servicios promete realizar cierta actividad en un tiempo determinado, cumple con eficacia y eficiencia.

Si un cliente tiene problemas, la empresa o su personal tienen un interés sincero en solucionar de sus problemas.

Cuando la empresa desarrolla sus servicios en forma eficiente la primera vez, cuando la empresa concluye el servicio en el tiempo que prometió en concluir, cuando la empresa mantiene sus registros sin errores.

##### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

Se refiere a la priorización de las demandas del cliente por el personal de empleados de la organización; cumpliendo con responsabilidad la función que fue asignada. Ramos, (2014) sostiene:

Cuando existe comunicación a los clientes por parte de los empleados la conclusión del servicio.

El ofrecimiento de un servicio rápido a los clientes por parte de los empleados.

Cuando los trabajadores de la empresa de servicios están siempre prestan su ayuda a sus clientes

Cuando los empleados demuestran que están prestos a responder las preguntas de los clientes.

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Cuando la característica de la empresa demuestra la falta de peligros y daños existentes en la organización, muestran una seguridad indiscutible; igual a la certeza. Sobre la seguridad de Restrepo (2015) afirma que:

Cuando los trabajadores demuestran un alto conocimiento y atención que muestran los empleados poniendo en práctica sus habilidades inspirando y credibilidad.

Cuando existe transmisión de confianzas a los clientes mediante el comportamiento de los trabajadores de la empresa

Cuando los clientes encuentran seguridad en las transacciones que realizan con la empresa de servicios.

Cuando los empleados de la empresa siempre transmiten amabilidad a los clientes.

Cuando los trabajadores de la empresa tienen un dominio de sus conocimientos para responder con calidad y calidez a las preguntas de los clientes.

#### **Dimensión 5: Empatía**

Es la capacidad psicológica y cognitiva de introducirse emocionalmente sobre los sentimientos de otra persona y sentir la misma experiencia que vive; estableciendo una relación de comprensión de los sentimientos y emisiones, experimentando de una manera racional lo que siente otro cliente (Pérez, 2009) afirma que:

La atención personalizada que la empresa ofrecen a sus consumidores, se refieren a.

La empresa ofrece a sus clientes una atención personalizada

Cuando la empresa establece horarios de trabajo adecuados para sus clientes.

Cuando la empresa de servicios cuenta con trabajadores que brindan la atención personalizada a los clientes.

En caso de que la empresa de servicios siempre está preocupada por los interés y necesidades de los clientes.

Cuando la empresa de servicios se adecua comprensivamente a las necesidades personales y específicas de sus clientes.

#### **D. Aplicación del modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL según los autores Mendoza (2014) establecieron 3 categorías de atributos:

**1. Atributos relacionados con los productos vendidos:** Se refieren a las políticas de la empresa, relacionados con la oferta de marcas del distribuidor, surtido, políticas de precio, calidad de los productos vendidos, promociones y características y físicas de material publicitaria.

**2. Atributos relacionados con la experiencia de compra:** Están referidos con la discusión de las secciones y ubicación de los productos en línea; con lo que permite la circulación fácil y el movimiento de los clientes en el establecimiento, con la finalidad de localizar producto con rapidez.

**3. Conjunto de servicios ofrecidos:** Se refiere al aspecto financiero de la empresa, tales como la oferta d una tarjeta propia, pago aplazado, entrega de cheques regalo, aceptación de tarjeta de crédito y otros servicios comerciales, tales como: envío de mercancía a domicilio, empaquetados gratuitos de regalos, pedidos por teléfono entrega de bolsas para llevar de compras; y otros servicios comerciales como salón de peluquería, guardería, venta de periódicos y revistas, cafería y la existencia de otros departamentos comerciales.

#### **E. Perspectivas para juzgar la Calidad de los Servicios**

según Udaondo (2016) indica los siguientes:

**a. Confiabilidad:** Consiste en la exactitud y la seriedad con que se ofrece y se cumple con el servicio prometido, se observa en servicio a tiempo, sin errores y cada vez que se solicita.



- b. Sensibilidad:** Es el deseo de ayudar al cliente y proveer una pronta respuesta.
- c. Seguridad:** Es la protección que se brinda al cliente con mucha certeza y seriedad, con la demostración de cortesía de los trabajadores en todo instante, demostrando respeto y confianza.
- d. Empatía:** consiste en la sensibilidad, accesibilidad y el esfuerzo cognitivo y emocional para saber entender las necesidades que tiene el cliente.
- f. Tangibles:** Hace referencia a la apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación. La diferencia entre la expectativa y percepción del servicio es una medida de calidad del servicio, la cual puede ser positiva o negativa. Al respecto Udaondo (2016) sostiene que los factores que intervienen en la atención al cliente son:
- g. Saludo:** Una buena recepción al cliente es un buen inicio en la empresa; generalmente utilizando la sonrisa sincera y si el cliente es conocido se puede tratarse por su nombre.
- h. Trato amable:** La amabilidad y la cortesía son tratos muy importantes en toda circunstancia y en cualquier momento dirigido al cliente; haciéndole notar que estamos siempre a su servicio y para brindarle satisfacción.
- i. Actitud:** Una actitud positiva frente al cliente en caso de cometer algún error es necesario en la concepción de atender mejor a su satisfacción.
- j. Rápida atención:** En casos no se brinde en rápida atención y en casos de esperas innecesarias del cliente para la entrega de un producto o brindarle un servicio, puede ser causa para arruinar una excelente de calidad de servicio. Por esta razón es imprescindible la atención rápida al cliente.
- k. Atención personalizada:** Consiste en ofrecerle al cliente promociones exclusivas, brindarle un producto que satisfaga sus necesidades particulares, procurar que un mismo trabajador atienda todas sus consultas, etc.
- l. Comodidad:** Es necesario crear la comunidad al cliente para que pueda sentirse cómodo; mediante la implementación mesas, sillas, lugar donde pueda guardar sus pertenencias.
- m. Seguridad.** La medida seguridad que se tome en la empresa es necesario para que el cliente pueda sentirse seguro al acudir al establecimiento. Consistentes en personal de seguridad, botiquines médicos, zonas marcadas, vías de escape, etc.
- n. Higiene:** Una buena atención al cliente también implica contar con un local limpio y el personal aseado. Nuestro local debe lucir siempre limpio y cumplir con todas las normas de

higiene establecidas, y el personal debe estar siempre bien aseado y con el uniforme o la vestimenta impecable.

**ñ. No presionar:** Es posible sugerir cuando el cliente se muestre perdido, o cuando sepamos de algún producto que podría interesarle (por ejemplo, un producto complementario al que ha comprado), pero nunca presionar.

**o. No apurar:** Así como no se le debe presionar al cliente para que compre, tampoco se le debe apurar.

**p. No discutir:** Debe evitarse la discusión con el cliente frente a una objeción o reclamo por parte de él, evitando polemizar, manteniendo la calma y demostrando una actitud serena y dialogante.

**q. Información:** Todos los trabajadores de un negocio deben tener pleno conocimiento de un producto, especialmente de las promociones, teniendo capacidad de respuesta que el cliente que realiza relacionado de los productos.

**r. Servicios adicionales:** Finalmente, ofrecer servicios adicionales que sean, de preferencia, gratuitos (Udaondo, 2016).

## **F. Factores que influyen en el servicio**

Según Mendoza (2014) los factores que hacen percibir al cliente que un servicio sea mejor recibido, son:

**1. Controles:** Es importante que toda la empresa exista un buen control

**2. Procedimientos:** La integración de toda personal a partir de los ejecutivos y los trabajadores y una adecuada utilización de las instalaciones, serán necesarios considerar para brindar un mejor servicio y permitirán la ejecución de todos los procedimientos adecuados.

**2. Comportamientos:** El cliente evalúa tanto a los elementos utilizados como al personal que atiende al cliente de acuerdo al servicio solicitado

**G. Estrategias para mejorar la Calidad del Servicio,** Cobra, (2015) el autor presenta de diferentes elementos que la organización debe proporcionar dentro de la calidad de servicios: tales como:

**a) Personal capacitado:** Es necesario que la organización empresarial cuente con trabajadores con disposición para ser todas las tareas, y que pueda garantizarse la satisfacción del cliente.

**b) Comunique la importancia y valor del servicio:** Tiene mucha importancia que el colaborador este comunicado acerca de lo que espera de él, la organización y explicitar sobre el servicio que brinda a la empresa.

**c) Otorgue poder de decisión a los empleados:** La capacitación del personal es importante con la finalidad de que tenga competencia suficiente para afrontar cualquier situación; pueda participar en la toma de decisiones, sin afectar a la organización. En muchos casos el personal tiene temor a extra limitarse y en otros casos arriesgarse al despido por haber ejecutado actividades extraordinarias, sin la autorización de su inmediato superior.

**d) Solicite y retroalimente:** Es muy importante la ejecución de sus actividades de fortalecimiento mediante las prioridades que tiene la organización; la finalidad básica radica en el servicio de calidad que se brinda al cliente.

**e) Elija a los clientes adecuados:** En muchos casos es necesario seleccionar a un cliente clave para que brinde atención en una adecuada gestión empresarial; sin embargo, puede servir realizar una segmentación de los clientes, discriminando a algunos clientes que no merecen estar dentro del grupo.

En este orden de ideas el autor da las recomendaciones siguientes:

**f) Trate de satisfacer a todos y cada uno de sus clientes:** Debe asegurarse que todo cliente que entre al negocio salga con una seguridad de satisfacción.

**g) Deje su vida personal en casa:** Depende de los días en que cada persona se encuentre bien o mal; en otros casos el humor personal o sus problemas personales afectan de manera directa o indirecta al cliente por lo que se debe evitar, con el fin de no enrudecer la comunicación interpersonal.

**h) No pierda su tiempo en el salón de ventas:** En caso de que exista poco movimiento en la empresa, es mejor involucrarse en conversaciones en otros clientes; se puede relacionar con el trabajo; pero puede terminarse cuando aparece otro cliente.

**i) Salude a cada cliente:** Una de las características para crear atracción al cliente es atenderlo mediante el saludo; en otros casos para evitar actitudes de cleptomanía en que pueden sustraer mercaderías y se puede evitar prestándole atención a la persona.

**j) Nunca califique a sus clientes por su apariencia:** Es necesario evitar la creencia acerca de un cliente por su apariencia personal; porque ese error pueda dificultar o crear la atención en el cliente para su compra.

Y más adelante recalca acerca de la atención del cliente

**k) Deje que el cliente tenga su espacio:** Es importante respetar el espacio ajeno (cliente), porque todo nosotros tenemos derecho a un espacio personal; ya que la amigabilidad de los clientes, permitirá el éxito de los negocios; pero existen también personas, cuando existen demasiado acercamiento a ellos se sienten incómodos.

**l) No interrumpa usted no debe interrumpir al cliente mientras habla:** Es necesario no interrumpir la conversación cuando un cliente está haciendo el uso de la palabra o este comprando; por más que un vendedor se encuentre ansioso de poder presentar sus productos que la empresa vende.

**m) Actúe de acuerdo al estilo del cliente:** Es importante la adecuación o adaptación el estilo del cliente, demostrando sencillez que al cliente le pueda agrandar; aunque en la mayoría de los casos un tono formal, es frecuentemente utilizado.

**n) Luzca profesional - vístase adecuadamente:** Generalmente el cliente se forma un criterio personal desde cuando observa al trabajador o al ejecutivo del negocio por lo tanto será necesario controlar o mejorar su apariencia personal; así como también del local empresarial.

**o) Muestre todos sus productos:** Lo importante es mostrar a los clientes, los productos que ellos desean, menos aun lo que pensamos nosotros que nos gusta mejor. Porque, de acuerdo a la psicología diferencial su grado de calidad o gusto se diferencian en relación a los clientes. (Cobra, 2015).

## **H. Características de la calidad del servicio**

Larrea, (2013) el autor indica las siguientes características.

1. Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente: será necesario el conocimiento que se debe tener acerca de las necesidades de los diversos segmentos de clientes para satisfacer o sobre pasar sus expectativas.

2. Flexibilidad y mejora continua: El permanente cambio de las necesidades cada vez más crecientes de los clientes de los diferentes segmentos, requiere que la empresa debe prepararse permanentemente; esta situación se logra a través de la capacitación de los trabajadores que están cerca al servicio al cliente deben contar con mejor formación en la toma de decisiones, para la satisfacción de las necesidades de los clientes; por más difíciles que sean estos aspectos

3. Orientación al trabajo y al cliente: La atención directa al cliente que se realiza con frecuencia, cumple con los siguientes componentes de trabajo:

4. Plantearse la fidelización: El desempeño técnico que corresponde al trabajo y el desempeño humano que está relacionado directamente con la atención al cliente (p. 31).

### **Marco conceptual:**

**a. Satisfecho con sus compañeros:** se refiere a la comprensión del comportamiento del individuo en la organización que se centra en la psicología de la persona humana.

**b. Buen ánimo de trabajo:** es un atributo extra para cualquier colaborador, ya que le permite destacarse en sus relaciones profesionales.

**c. Asistencia social:** es una actividad que promueve el cambio social hacia un estado de superación de las personas, la resolución de conflictos que surjan en la interacción humana, el fortalecimiento y la liberación de los pueblos conforme al objetivo de alcanzar el bien común.

**d. Condiciones de trabajo:** Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

**e. Responsabilidad en el trabajo:** se refiere al nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa.

**f. Comisiones:** es la cantidad que se cobra por realizar transacciones comerciales que corresponden a un porcentaje sobre el importe de la operación.

**g. Aguinaldo:** existe la costumbre de dar un aguinaldo a los trabajadores en época navideña

**h. Supervisión:** es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.

**i. Desempeño laboral:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**j. Equipos modernos:** el grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común recibe el nombre de equipo. Se conoce como trabajo, por otra parte, al esfuerzo humano y a la actividad productiva por la cual se recibe una remuneración.

**k. Instalaciones físicas:** las instalaciones de una organización no solo son el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma.

## **1.4. Formulación de problemas**

### **1.4.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre los agentes de satisfacción y el Equipamiento de Trabajo en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018?
2. ¿Cuál es la relación entre el compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Recuay, 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre las condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay,2018?
4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018?
5. ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

Por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación es necesario justificar desde los siguientes puntos de vista:

En el informe de investigación se adoptan una serie de teorías relacionados a las variables de estudio; así una serie de definiciones, conceptos, principios y postulados que le dieron un sustento teórico al trabajo de investigación; por ser novedosa e inédita; cuyos resultados llenarán un vacío en el sistema de conocimientos teóricos.

Los resultados del trabajo de investigación contribuirán en el marco académico-científica para la toma de decisiones en la Municipalidad de Recuay, para la mejora continua de la

satisfacción laboral y que esta entidad del estado, pueda brindar un servicio de calidad al usuario, brindando un servicio que responda a sus problemas, necesidades y expectativas del ciudadano-cliente o usuario. Así mismo, los hallazgos científicos enriquecerán el acervo bibliográfico de la Universidad; sirviendo a su vez como fuente de información a los futuros investigadores de la especialidad.

De acuerdo al estudio de variables e indicadores, fue necesario la elaboración de instrumentos de medición, utilizando las técnicas adecuadas, para la recolección de datos, con base al problema, objetivos, hipótesis y el cuadro de operacionalización de variables; y su posterior presentación en tablas y figuras y su respectiva interpretación y análisis de datos. El presente estudio fue viable, porque la responsable de la investigación cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros, adecuados y oportunos para el logro de los objetivos que se propone alcanzar.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis de Trabajo**

Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio de los Trabajadores de Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Nula**

No existe relación entre la Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio de los Trabajadores de Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar la relación entre Agentes de la satisfacción y el Equipamiento de trabajo de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.
2. Describir la relación entre el compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.
3. Precisar la relación entre Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay,2018.
4. Señalar la relación entre la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.
5. Especificar la relación entre la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.



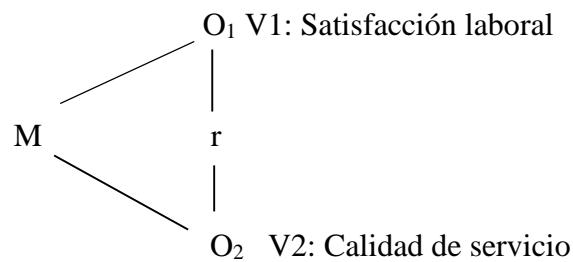
# **CAPÍTULO II**

# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, correlacional y transversal. No experimental porque no se manipularon ninguna de las variables del estudio. Fue de nivel correlacional porque se estudió la relación significativa o no significativa de las variables. Fue transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010); cuyo diagrama es:



Donde:

M = Muestra de estudio

O1 = Observación de la variable satisfacción laboral

r = Relación

O2 = Observación de la variable calidad de servicio.

## 2.2. Variables, operacionalización

	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
X	Satisfacción laboral	Es una positiva sensación acerca del propio trabajo, como resultado de la evaluación de sus características; porque una alta satisfacción del trabajador en su puesto laboral, siempre tendrá emociones positivas sobre su trabajo; al contrario, estará insatisfecho cuando no existe satisfacción laboral. Robbins y Judge (2014)	La variable contiene las dimensiones agentes de la satisfacción, compromiso con el trabajo, condiciones de la satisfacción, satisfacción con la compensación y satisfacción con el control y monitoreo que se medirá a través de sus indicadores mediante la escala ordinal.	X1=Agentes de la satisfacción	X1 – 1 Satisfecho con sus compañeros X1 – 2 Satisfecho con las actividades	Ordinal
				X2=Compromiso con el trabajo	X2 – 1 Responsabilidad en el trabajo X2 – 2 Buen ánimo de trabajo	
				X3=Condiciones de la satisfacción	X3 – 1 Asistencia social X3 – 2 Condiciones de trabajo	
				X4=Satisfacción con la compensación	X4 – 1 Comisiones X4 – 2 Aguinaldo	
				X5=Satisfacción con el control y monitoreo	X5 – 1 Supervisión X5 – 2 Desempeño laboral	
	Un conjunto de características inherentes que	La variable contiene las dimensiones elementos		Y1 – 1 Equipos modernos Y1 – 2 Instalaciones físicas		

Y	Calidad de servicio	cumple con los requisitos, asimismo la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también a nivel organizacional, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal. Ishikawa, (2012)	tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía que se medirá a través de sus indicadores mediante la escala ordinal.	Y1=Elementos tangibles		Ordinal
				Y2=Fiabilidad	Y2 – 1 Solución rápida de problemas	
					Y2 – 2 Entrega de obras a tiempo	
				Y3=Capacidad de respuesta	Y3 – 1 Información efectiva	
					Y3 – 2 Servicio rápido	
				Y4=Seguridad	Y4 – 1 Confianza a los usuarios	
					Y4 – 2 Capacidad de respuesta	
				Y5=Empatía	Y5 – 1 Atención individualizada	
					Y5 – 2 Necesidades específicas	

## **2.3. Población, muestra**

### **2.3.1. Población y Muestra**

La población y la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018. Lo cual se consideró una población finita, en donde la muestra fue también de 60 trabajadores y se hizo uso de la muestra no probabilístico y conveniencia.

## **2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

#### **Recolección de datos**

Consiste en el conjunto de procedimientos cuya finalidad es encontrar datos de la indagación sean bibliográficos, hemerográficos, y empíricos para darle un sustento teórico y práctico al trabajo de investigación. (Carrasco, 2014).

### **2.4.2. Instrumento**

#### **Cuestionario**

Es una herramienta fundamental para la recolección de datos de la realidad empírica donde esta ubicada la muestra o población de estudio. (Ñaupas, 2013)

**2.4.3. Validez:** la validez de los instrumentos de medición se realizará mediante el juicio de tres expertos; quienes darán su veredicto sobre la naturaleza de las preguntas y para su aprobación y aplicación a la muestra de estudio.

**2.4.4 Confiabilidad:** el valor de confiabilidad de los instrumentos de medición se obtendrá con el estadístico Alfa de Cronbach; cuyo valor más de 0.7 significara que los instrumentos tienen confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis estadístico de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 23.0 con la finalidad de clasificar, ordenar y codificar los datos obtenidos; para tabular y presentar los resultados en tablas y figuras estadísticas. Para la prueba de hipótesis se aplicó el estadístico de Pearson.

## **2.6. Aspectos éticos**

La planificación y la ejecución de este trabajo de investigación estuvo orientado en:

**a. El conocimiento informado:** Este principio se cumplió a través de la información que se dio acerca de los objetivos de los instrumentos de medición a los directivos y trabajadores de la Municipalidad de Recuay

**b. El principio del respeto a la dignidad humana:** Se cumplió a través de no mellar la dignidad de la persona humana antes, durante y después de la recolección de datos mediante los instrumentos de medición.

**c. Principio de anonimato:** Los instrumentos de medición se aplicaron a los directivos y trabajadores de Municipalidad de Recuay, indicándoles que las respuestas que imitan fueron de carácter anónimo; y se cuidaron con absoluta reserva, todas sus respuestas, sirviendo solamente para efectos del presente trabajo de investigación.

**d. Honestidad:** Este principio consistió en respetar el derecho de autor de las fuentes de información, así como la versión de los informantes.

## Escala de medición

La escala de medición es ordinal para ambas variables de investigación, ya que establece niveles en cuanto a la satisfacción laboral, alto, medio y bajo. Por otro lado, para la calidad de servicio, adecuado, regular e inadecuado.

<b>Variable</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Puntaje mínimo</b>	<b>Puntaje máximo</b>	<b>Nivel</b>	<b>Puntuación De nivel</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Cuestionario sobre la satisfacción laboral	10	30	<b>Bajo</b>	(10-17)
				<b>Medio</b>	(18-24)
				<b>Alto</b>	(25-30)
<b>Calidad De Servicio</b>	Cuestionario sobre la calidad de servicio	10	30	<b>Inadecuado</b>	(10-17)
				<b>Regular</b>	(18-24)
				<b>adecuado</b>	(25-30)

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**



### III. RESULTADOS

#### 3.1 Tratamiento De Los Resultados

Para la realización de las tablas y las figuras pertenecientes a los resultados, se tuvo como referencia a las variables y dimensiones; para lo cual se tuvo en cuenta el programa SPSS aplicando las funciones absolutas y del mismo modo las frecuencias relativas.

#### 3.2 Resultados según los objetivos de estudio:

##### 3.2.1 Resultados respecto al objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018.

Tabla 1.

Cruce de variable de la satisfacción laboral y la calidad del servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Satisfacción laboral	Bajo	11 18,3%	6 10,0%	0 0,0%	17 28,3%
	Mediano	1 1,7%	14 23,3%	9 15,0%	24 40,0%
	Alto	0 0,0%	1 1,7%	18 30,0%	19 31,7%
Total		12 20,0%	21 35,0%	27 45,0%	60 100,0%

*Fuente: Base de datos de los encuestados 2018*

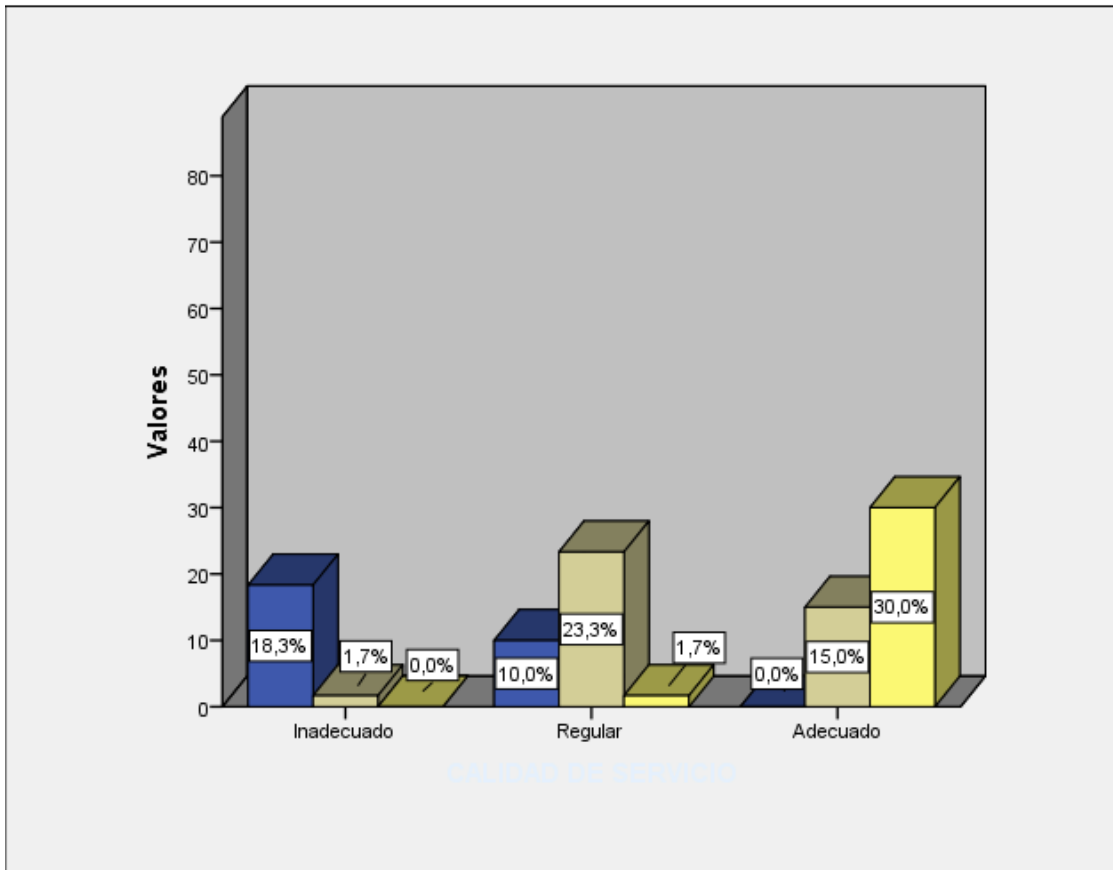


Figura 1.

Barra de la satisfacción laboral y la calidad del servicio.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede apreciar que cuando se tiene una baja satisfacción laboral, entonces se tiene una mala calidad de servicio a un 18.3 %, así también cuando se tiene una satisfacción laboral medio, la calidad de servicio se presenta de manera regular al 23.3 %, así también cuando se tiene una satisfacción laboral alto, la calidad de servicio es adecuada al 30.0 %; con estos resultados se puede afirmar que hay una relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio que brinda la municipalidad.

Tabla 2.

Relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

		Calidad de servicio
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,931**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

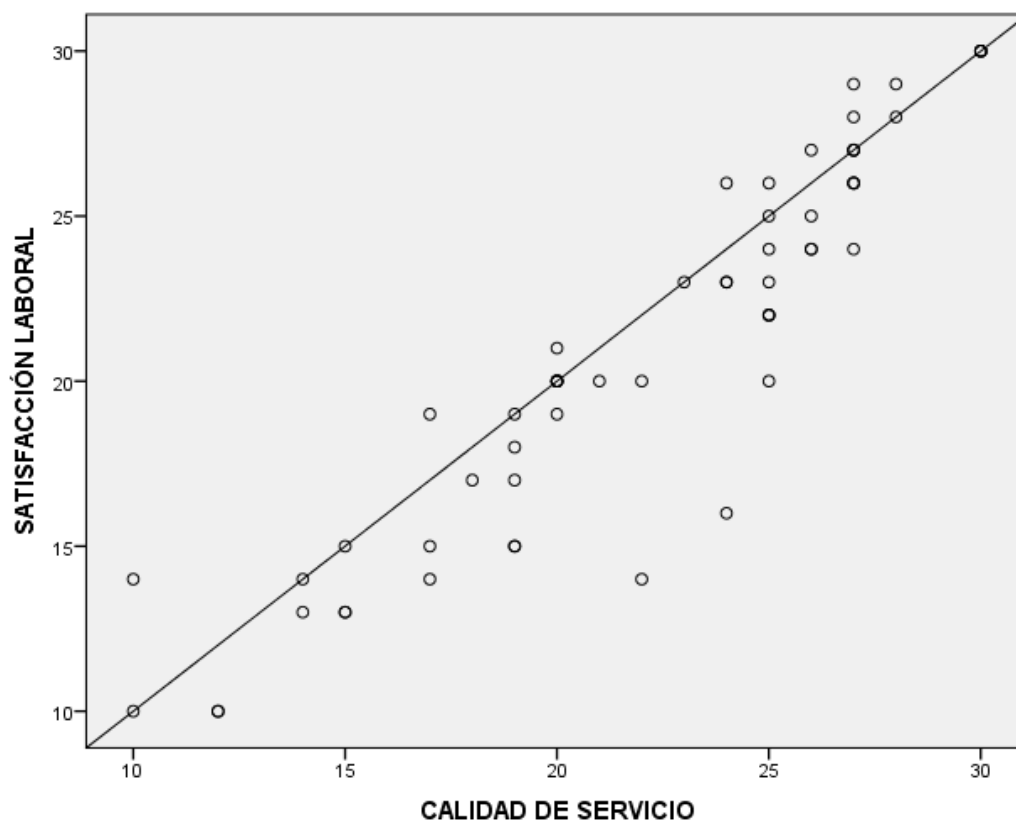


Figura 2.

Dispersión de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

## Interpretación:

De los resultados evidenciados en la tabla 2 en relación a la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, se puede observar que se obtuvo un valor de correlación de  $r = 0.931$  el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se analiza como una correlación positiva muy fuerte, indicando que cuando se tiene una satisfacción laboral por parte de los trabajadores conlleva una mejor calidad de servicio dentro de la municipalidad. Por otro lado, la figura 2 evidencia la distribución de dispersión entre las variables satisfacción laboral y la calidad del servicio, en el cual se interpreta según la diagonal y los puntos, cuando los puntos se encuentran más cercanos a la diagonal indica mayor correlación entre las variables.

### 3.3. Resultados respecto al objetivo específico:

**Objetivo específico:** Identificar la relación entre Agentes de la satisfacción y el Equipamiento de trabajo de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

Tabla 3.

*Cruce de los agentes de la satisfacción y el equipamiento de trabajo.*

		Elementos de trabajo			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Agentes de satisfacción	Bajo	4 6,7%	2 3,3%	0 0,0%	6 10,0%
	Mediano	8 13,3%	13 21,7%	6 10,0%	27 45,0%
	Alto	2 3,3%	5 8,3%	20 33,3%	27 45,0%
Total		14 23,3%	20 33,3%	26 43,3%	60 100,0%

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

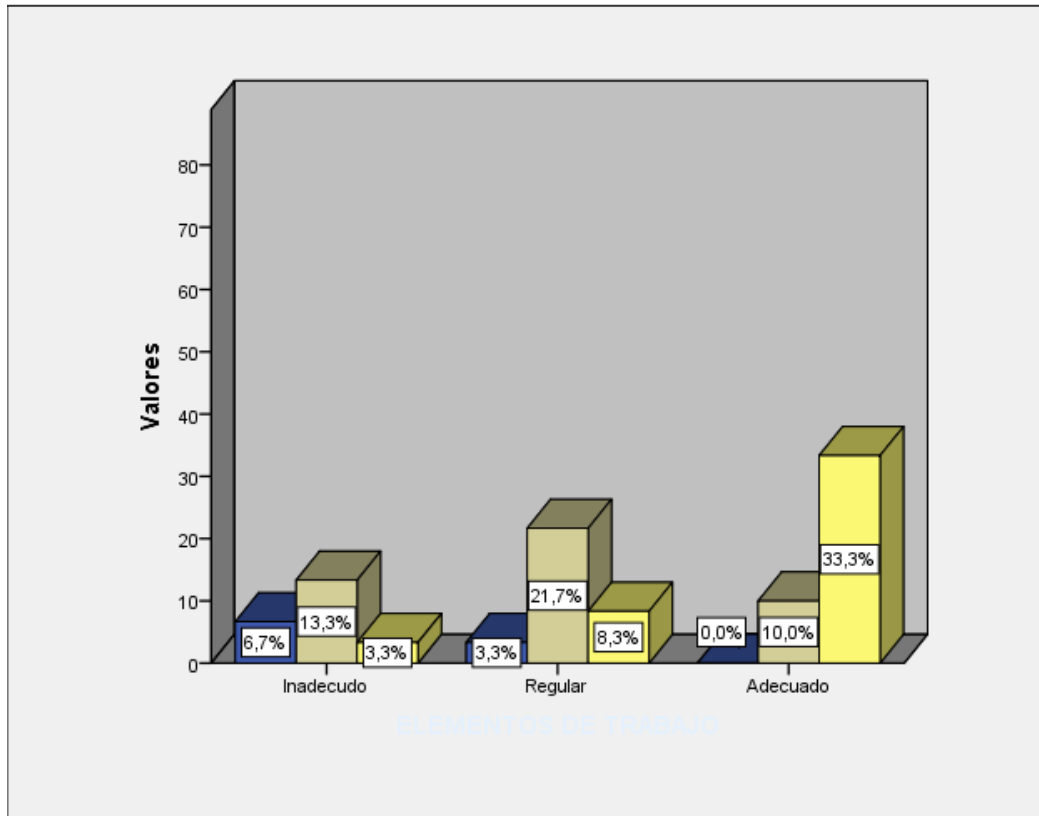


Figura 3.

Barra de los agentes de la satisfacción y el equipamiento de trabajo.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede apreciar que cuando se tiene agentes de satisfacción baja, entonces los elementos de trabajo se presentan de manera inadecuado a un 6.7 %, así también cuando los agentes de satisfacción se presenta de manera medio, los elementos de trabajo se presenta de manera regular al 21.7 %, así también cuando los agentes de satisfacción se presenta de manera alta, los elementos de trabajo se presenta de manera adecuada al 33.3 %; con estos resultados se puede afirmar que hay una relación entre los agentes de la satisfacción y el equipamiento de trabajo que brinda la municipalidad.

Tabla 4.

*Relación entre los agentes de la satisfacción y el equipamiento de trabajo.*

		Elementos de trabajo
Agentes de satisfacción	Correlación de Pearson	,629**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

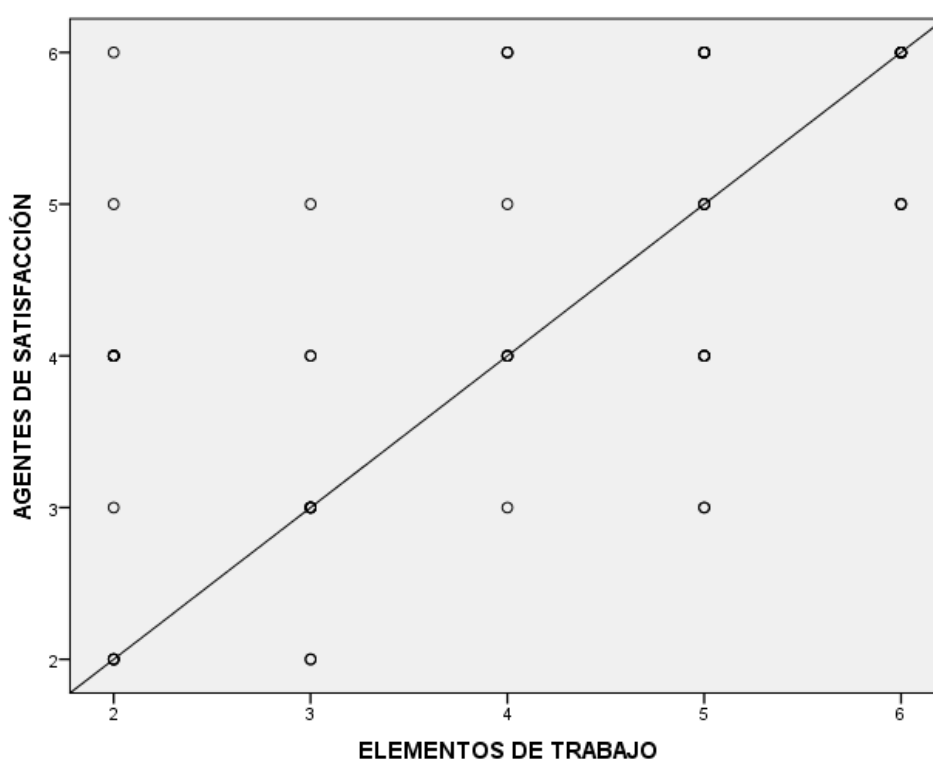


Figura 4.

Dispersión de la relación entre los *agentes de la satisfacción* y el *Equipamiento de trabajo*.

#### **Interpretación:**

De los resultados evidenciados en la tabla 4 en relación a los agentes de la satisfacción y el equipamiento de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad

Provincial de Recuay, 2018, se puede observar que se obtuvo un valor de correlación de  $r = 0.629$  el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se analiza como una correlación positiva media, indicando que cuando se tiene adecuados agentes de satisfacción tiene una vinculación con el equipamiento del trabajo. Por otro lado, la figura 4 evidencia la distribución de dispersión entre los agentes de la satisfacción y el equipamiento de trabajo, en el cual se interpreta según la diagonal y los puntos, cuando los puntos se encuentran más cercanos a la diagonal indica mayor correlación entre las variables.

**Objetivo específico:** Describir la relación entre el compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

Tabla 5.

*Cruce del compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores.*

		Fiabilidad			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Compromiso con el trabajo	Bajo	3 5,0%	3 5,0%	0 0,0%	6 10,0%
	Mediano	1 1,7%	16 26,7%	6 10,0%	23 38,3%
	Alto	0 0,0%	12 20,0%	19 31,7%	31 51,7%
Total		4 6,7%	31 51,7%	25 41,7%	60 100,0%

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

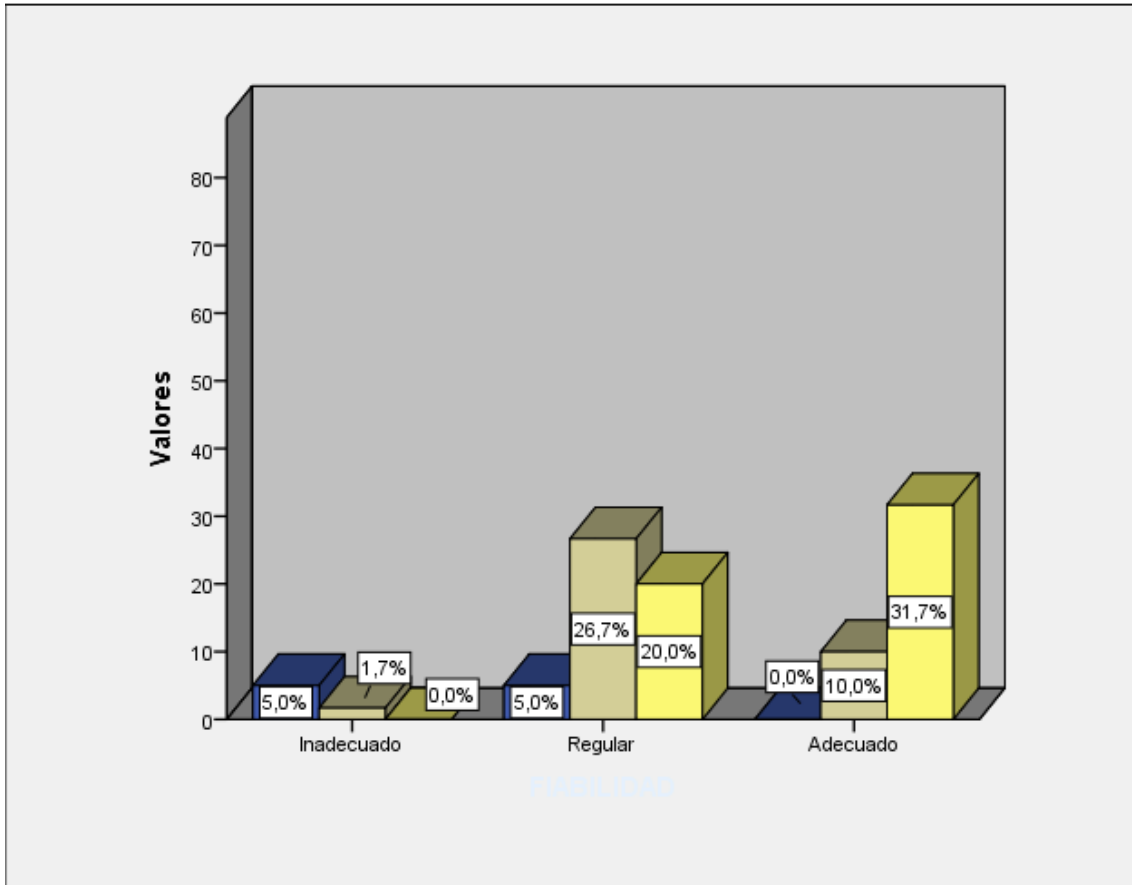


Figura 5.

Barra del compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede apreciar que cuando se tiene un compromiso de trabajo de nivel baja, entonces la fiabilidad se presentan de manera inadecuado a un 5.0 %, así también cuando los compromisos con el trabajo se presenta de manera medio, la fiabilidad se presenta de manera regular al 26.7 %, así también cuando los compromisos con el trabajo se presenta de manera alta, la fiabilidad se presenta de manera adecuada al 31.7 %; con estos resultados se puede afirmar que hay una relación entre los compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores.



Tabla 6.

*Relación entre el compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

		Fiabilidad
Compromiso con el trabajo	Correlación de Pearson	,686**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

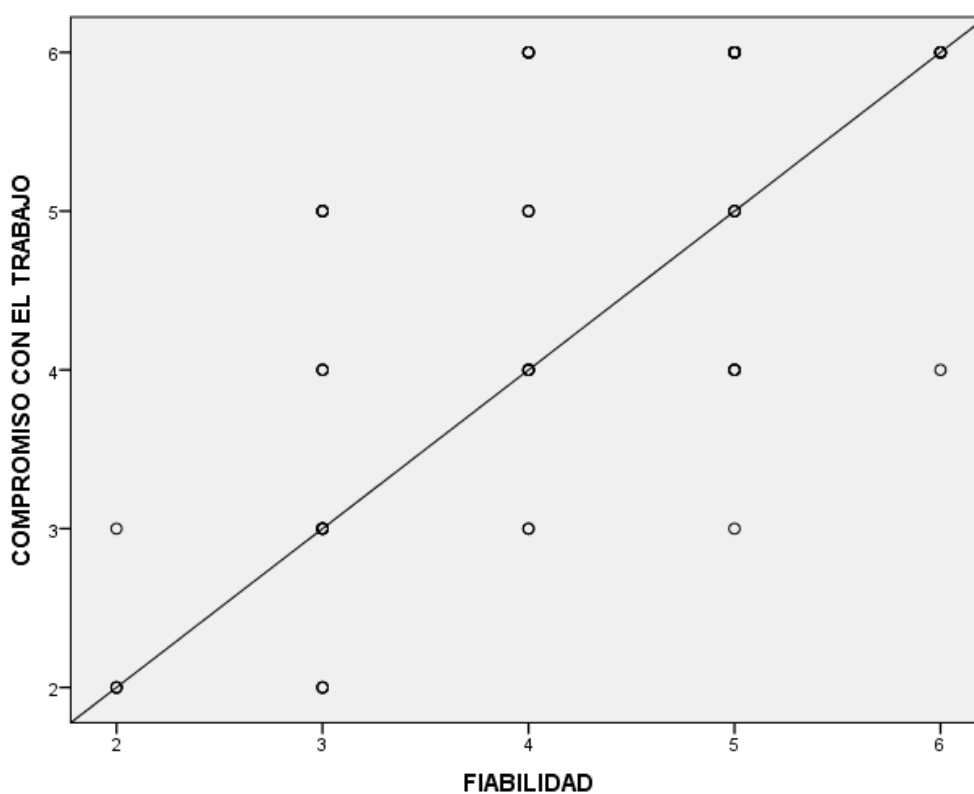


Figura 6.

*Dispersión del compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

### Interpretación:

De los resultados evidenciados en la tabla 6 en relación al compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, se puede observar que se obtuvo un valor de correlación de  $r = 0.686$  el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se analiza como una correlación positiva media, indicando que cuando se tiene un compromiso con el trabajo que se realiza dentro de la municipalidad, esto contribuye a afianzar la fiabilidad de los trabajadores. Por otro lado, la figura 6 evidencia la distribución de dispersión entre el compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores, en el cual se interpreta según la diagonal y los puntos, cuando los puntos se encuentran más cercanos a la diagonal indica mayor correlación entre las variables.

**Objetivo específico:** Precisar la relación entre Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

Tabla 7.

*Cruce entre las Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta.*

		Capacidad de respuesta			
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Condiciones de satisfacción	Bajo	1 1,7%	7 11,7%	1 1,7%	9 15,0%
	Mediano	1 1,7%	18 30,0%	15 25,0%	34 56,7%
	Alto	0 0,0%	1 1,7%	16 26,7%	17 28,3%
Total		2 3,3%	26 43,3%	32 53,3%	60 100,0%

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

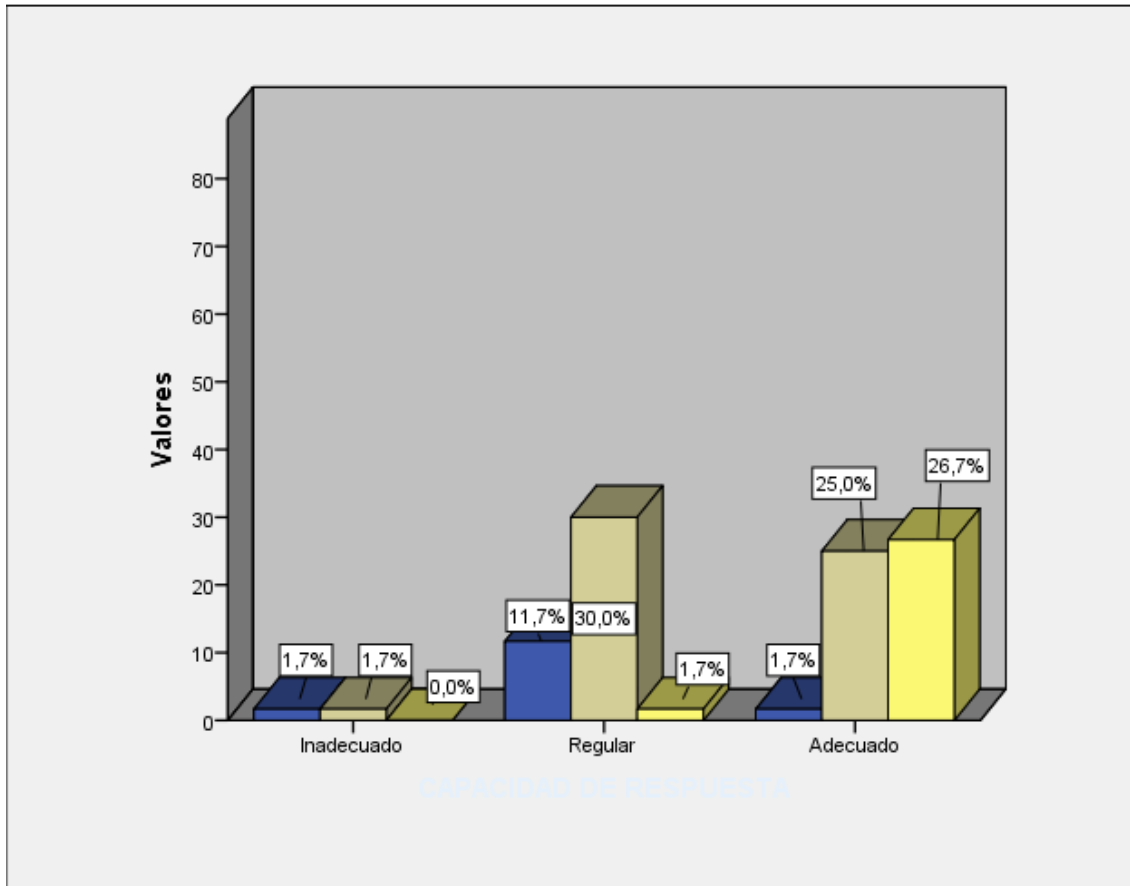


Figura 7.

Barra de las Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede apreciar que cuando se tiene las condiciones de la satisfacción de nivel baja, entonces la capacidad de respuesta se presentan de manera regular a un 11.7 %, así también cuando las condiciones de satisfacción se presenta de manera medio, la capacidad de respuesta se presenta de manera regular al 30.0 %, así también cuando las condiciones de satisfacción se presenta de manera alta, la capacidad de respuesta se presenta de manera adecuada al 26.7 %; con estos resultados se puede afirmar que hay una relación entre las Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta.

Tabla 8.

*Relación entre Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

		Capacidad de respuesta
Condiciones de satisfacción	Correlación de Pearson	,684**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

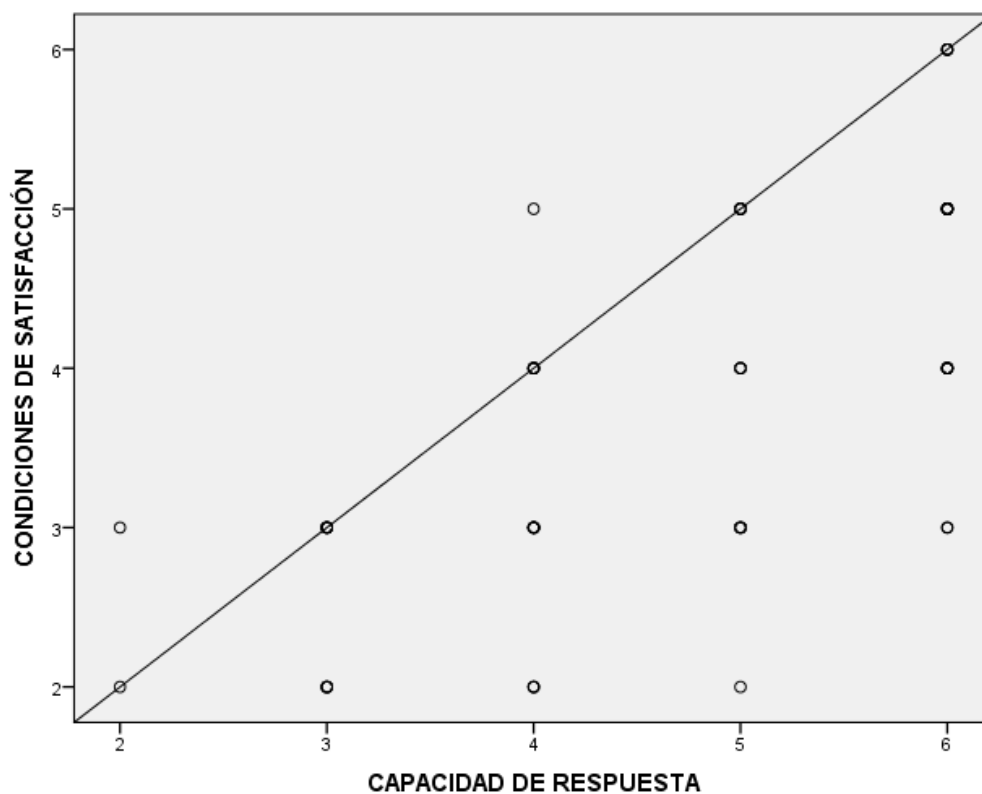


Figura 8.

*Dispersión de las condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

### Interpretación:

De los resultados evidenciados en la tabla 8 en relación a las condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, se puede observar que se obtuvo un valor de correlación de  $r = 0.684$  el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se analiza como una correlación positiva media, indicando que las condiciones de satisfacción de los trabajadores aportan a desarrollar una mejor capacidad de respuesta en la actividad que realizan. Por otro lado, la figura 8 evidencia la distribución de dispersión entre a las condiciones de la satisfacción y la capacidad de Respuesta de los trabajadores, en el cual se interpreta según la diagonal y los puntos, cuando los puntos se encuentran más cercanos a la diagonal indica mayor correlación entre las variables.

**Objetivo específico:** Señalar la relación entre la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

Tabla 9.

*Cruce entre la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores.*

		Seguridad			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Satisfacción con la compensación	Bajo	5 8,3%	3 5,0%	6 10,0%	14 23,3%
	Mediano	1 1,7%	11 18,3%	13 21,7%	25 41,7%
	Alto	0 0,0%	2 3,3%	19 31,7%	21 35,0%
Total		6 10,0%	16 26,7%	38 63,3%	60 100,0%

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

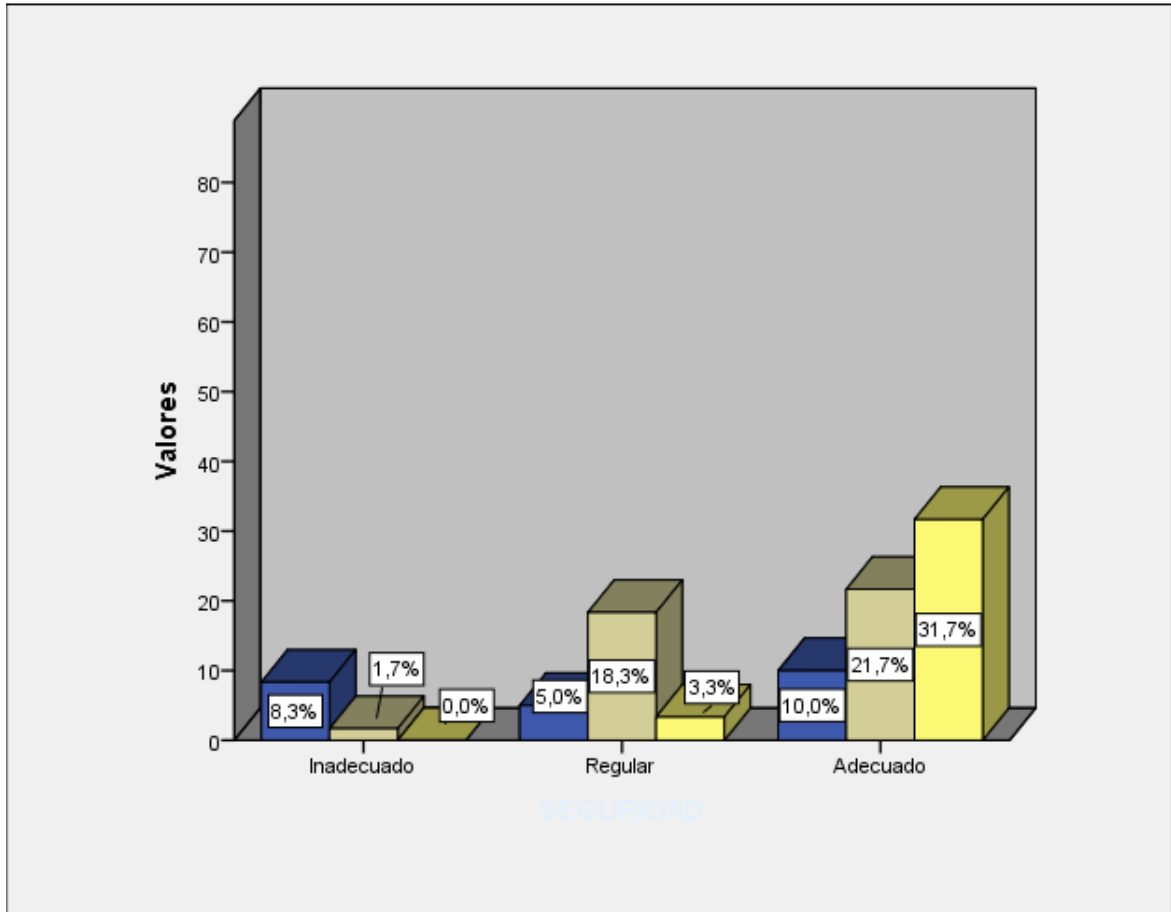


Figura 9.

Barra de la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede apreciar que cuando se tiene la satisfacción con la compensación de nivel baja, entonces la seguridad de los trabajadores se presentan de manera adecuada a un 10.0 %, así también cuando la satisfacción con la compensación se presenta de manera medio, la seguridad de los trabajadores se presenta de manera adecuada al 21.7 %, así también cuando la satisfacción con la compensación se presenta de manera alta, la seguridad de los trabajadores se presenta de manera adecuada al 31.7 %; con estos resultados se puede afirmar que hay una relación entre la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores.

Tabla 10.

*Relación entre la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

		Seguridad
Satisfacción con la compesación	Correlación de Pearson	,627**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

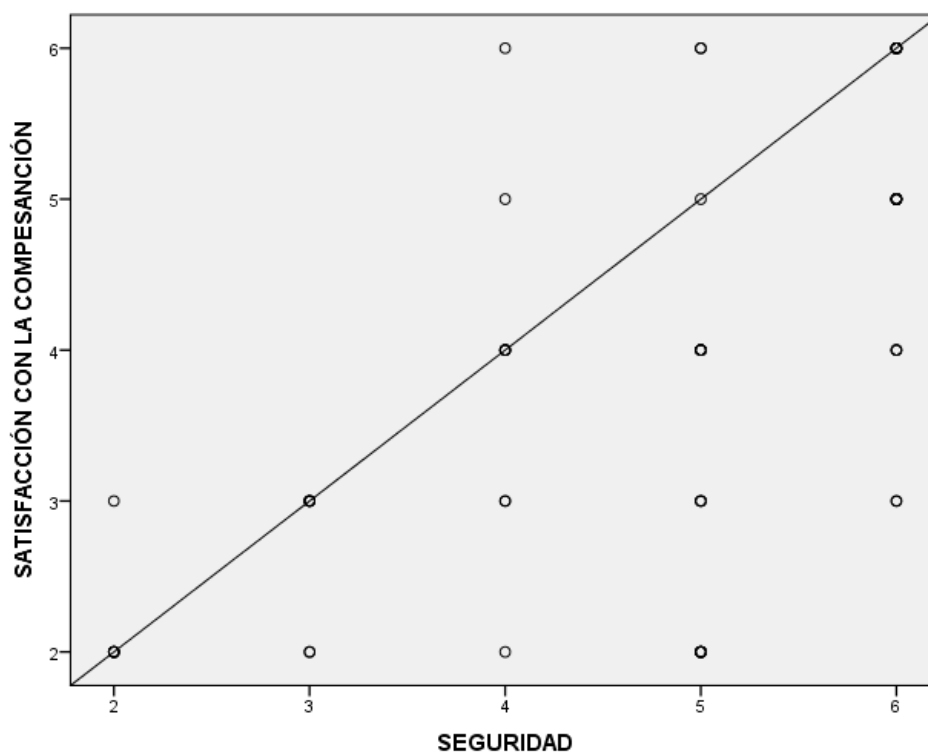


Figura 10.

*Dispersión de la satisfacción con la compensación y la seguridad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

### Interpretación:

De los resultados evidenciados en la tabla 10 en relación a la satisfacción con la compensación y la seguridad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, se puede observar que se obtuvo un valor de correlación de  $r = 0.627$  el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se analiza como una correlación positiva media, indicando que la satisfacción de la compensación favorece a la seguridad de los trabajadores dentro de la municipalidad. Por otro lado, la figura 10 evidencia la distribución de dispersión entre a la satisfacción con la compensación y la seguridad de los Trabajadores, en el cual se interpreta según la diagonal y los puntos, cuando los puntos se encuentran más cercanos a la diagonal indica mayor correlación entre las variables.

**Objetivo específico:** Especificar la relación entre la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

Tabla 11.

*Cruce de la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores.*

		Empatía			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Satisfacción con el control	Bajo	4 6,7%	2 3,3%	0 0,0%	6 10,0%
	Mediano	2 3,3%	8 13,3%	9 15,0%	19 31,7%
	Alto	0 0,0%	2 3,3%	33 55,0%	35 58,3%
Total		6 10,0%	12 20,0%	42 70,0%	60 100,0%

*Fuente: Base de datos de los encuestados*



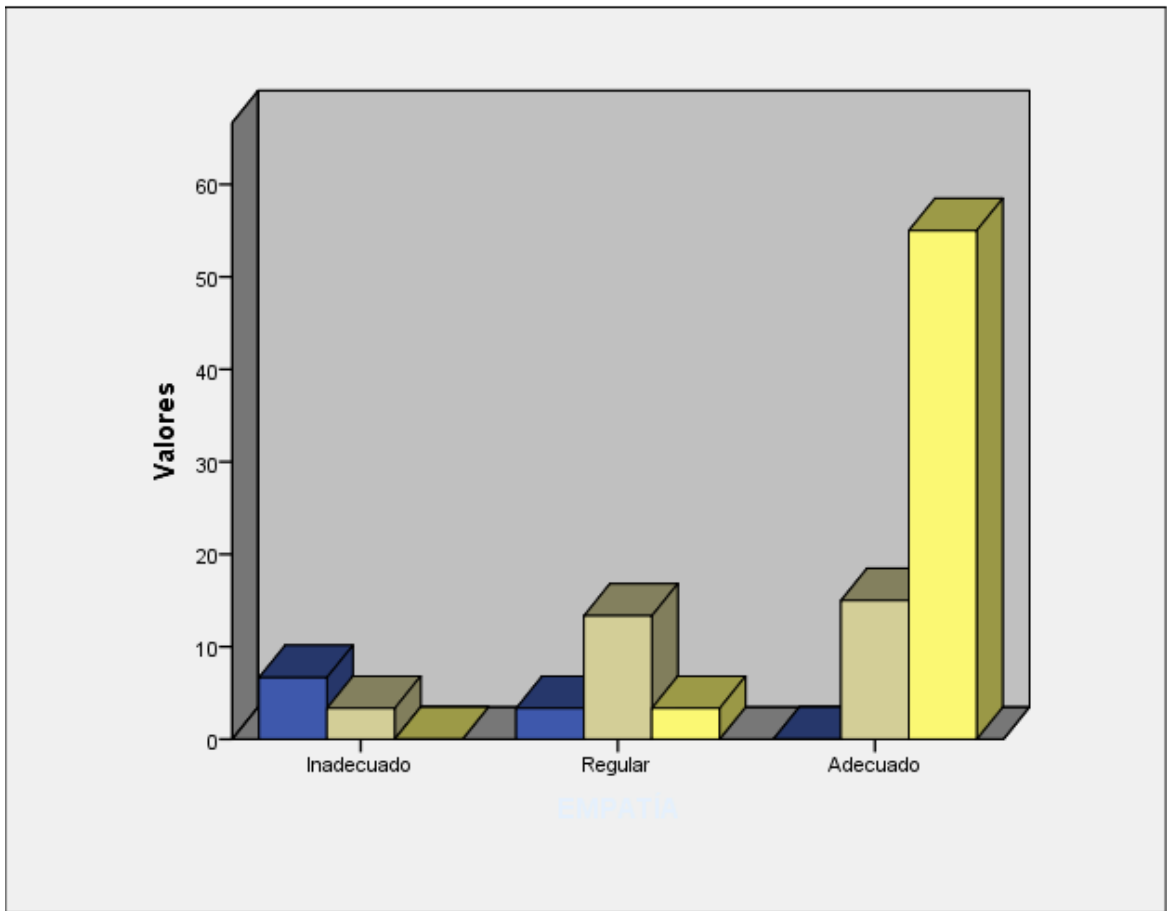


Figura 11.

Barra de la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede apreciar que cuando se tiene la satisfacción con el control de nivel baja, entonces la empatía de los trabajadores se presentan de manera inadecuada a un 6.7 %, así también cuando la satisfacción con el control se presenta de manera medio, la empatía de los trabajadores se presenta de manera adecuada al 15.0 %, así también cuando la satisfacción con el control se presenta de manera alta, la empatia de los trabajadores se presenta de manera adecuada al 55.0 %; con estos resultados se puede afirmar que hay una relación entre la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores.

Tabla 12.

*Relación entre la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

		Empatía
Satisfacción con el control	Correlación de Pearson	,776**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Fuente: Base de datos de los encuestados*

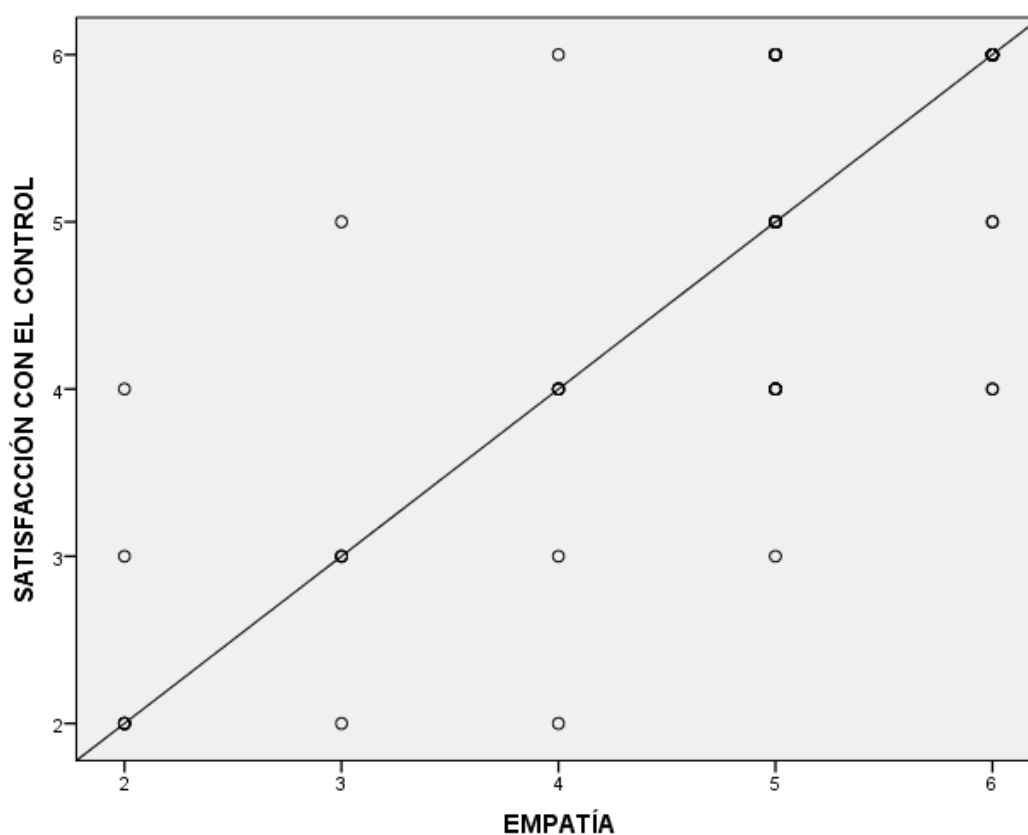


Figura 12.

*Dispersión de la satisfacción con el control y la empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.*

**Interpretación:**

De los resultados evidenciados en la tabla 12 en relación a la satisfacción con el control y la empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, se puede observar que se obtuvo un valor de correlación de  $r = 0.776$  el cual según Hernández,

Fernández y Baptista (2014) se analiza como una correlación positiva considerable, indicando que la satisfacción con el control favorece a la empatía entre los trabajadores y los usuarios que recurren a diario a realizar sus consultas dentro de la municipalidad. Por otro lado, la figura 12 evidencia la distribución de dispersión entre a la satisfacción con el control y la empatía de los trabajadores, en el cual se interpreta según la diagonal y los puntos, cuando los puntos se encuentran más cercanos a la diagonal indica mayor correlación entre las variables.

### Prueba de hipótesis:

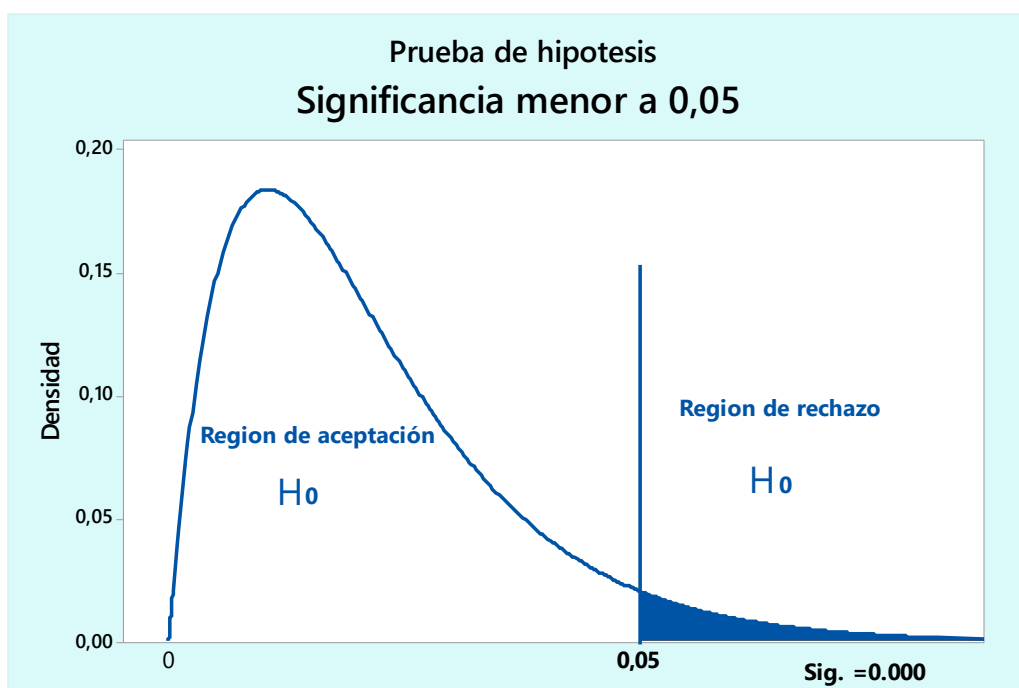


Figura 13.

Campana de Gauss de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

### Interpretación:

De la figura 13 se evidencia que el valor de la significancia se puede apreciar que es de 0.00 el cual es inferior al 0.05 del margen de error afirmando que la relación entre las variables de estudio es significativa y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación entre la Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**

#### **IV. DISCUSIÓN:**

En referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018, cuyo resultado obtenido fue con un nivel de correlación de  $r = 0.931$  la cual está indicando que cuando se tiene una satisfacción laboral por parte de los trabajadores conlleva una mejor calidad de servicio dentro de la municipalidad, resultados que se asemejan con Espaderos (2016) en su estudio “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia.”, donde concluye que no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que poseen niveles altos de las variables y que sin importar una de la otra obtienen resultados positivos personales como para la organización; con los resultados obtenidos por el investigador y los encontrados en la investigación se puede afirmar que una adecuada satisfacción por parte de los trabajadores conlleva a brindar una buena calidad de servicios a los usuarios internos y externos, así también se considera importante que la municipalidad implemente mecanismo de satisfacción, así también se puede resaltar el aporte de Moreno , Rodriguez y Ortiz (2014) ellos ratificaron como si fuera una actitud o varias actitudes, que desarrolla una persona en un momento dado en el trabajo o puesto laboral donde se encuentra; o en otros casos referido a aspectos específicos del mismo trabajo, mediante las actitudes que el trabajador muestra en relación a los diferentes aspectos del trabajo, teniendo la satisfacción laboral, su base principal en las actitudes.

En referencia al objetivo específico: Identificar la relación entre Agentes de la satisfacción y el Equipamiento de trabajo de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, los resultados obtenidos, se evidencia que el nivel de correlación alcanzado fue de  $r = 0.629$ , la cual está indicando que cuando se tiene adecuados agentes de satisfacción tiene una vinculación con el equipamiento del trabajo, resultados que al ser comparados con los hallazgos de Caldéron (2015) en su estudio “Nivel de Satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.”. Se concluyó que en la institución los factores que favorecen a que los colaboradores se sientan satisfechos con su empleo, siendo ellos la identificación con la empresa y el desarrollo laboral, a través de constante capacitación, además contar con equipos adecuados para el desarrollo de trabajo de las diferentes áreas administrativas favorecen el desempeño y mantiene satisfechos a los

trabajadores, además el puesto laboral es el factor principal que determina la satisfacción laboral del trabajador; porque es la fuente principal que crea la satisfacción que requiere; por consiguiente un reto moderado también les produce satisfacción y placer, enriqueciéndolo al trabajador, a través de la expansión vertical, donde actúa con libertad y la realización de tareas variadas, con independencia como soporte continuo de sus acciones propias (Arias, 2015).

En referencia al objetivo específico: Describir la relación entre el compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, los resultados obtenidos con un porcentaje de 31.7 %, por otro lado, se plasmó el nivel de correlación con un valor de  $r = 0.686$  el cual se analiza como una correlación positiva media, indicando que cuando se tiene un compromiso con el trabajo que se realiza dentro de la municipalidad, esto contribuye a afianzar la fiabilidad de los trabajadores, resultados que al ser contrastados por lo hallado por Reyes (2014) en su tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango”. Los resultados: el 80% de los socios carece de capacitación, el 90% de socios encuestados, opinaron que requiere mejorar la calidad de servicio en la asociación, el 70% indicaron que la información sobre los servicios que presta la asociación es incompleta, el 90 % Indicaron que hay demoras en la gestión administrativa. Concluyó: Se capacitó en temas de calidad del servicio a los colaboradores para su adecuada aplicación. Se recomendó implementar la capacitación continua para fortalecer la calidad del servicio que se brinda y con ello garantizar la satisfacción del cliente en su totalidad, de los resultados obtenidos por el investigador y lo obtenido en la investigación afirman lo importante que es mantener comprometido al personal porque esto favorece a la gestión y al trabajo que se realiza en conjunto, además implementar mecanismo de fiabilidad para comprometer a los trabajadores resulta favorable, además el cumplimiento de metas u objetivos son esenciales, que percibe el trabajador a través del sistema de valores que se practica en la institución y el clima organizacional, que le proporciona aspectos favorables en el puesto laboral que ocupa; teniendo en cuenta que la meta personal, no se contradice con la meta organizacional; no siendo opuestas (Leiva, 2017).

En referencia al objetivo específico: Precisar la relación entre Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, los resultados obtenidos se afirma que presentan similitudes de nivel, además

el valor de correlación obtenida en la tabla 8 de  $r = 0.684$  el cual se analiza como una correlación positiva media, indicando que las condiciones de satisfacción de los trabajadores aportan a desarrollar una mejor capacidad de respuesta en la actividad que realizan, resultados que al ser comparados con lo encontrado por Salazar & Leyton (2014) en su tesis “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades.”, Los principales resultados son: el 80% afirmaron que no existía diferencias en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en cada municipio, el 70% indicaron que existen diferencias por condiciones laborales entre los municipios, el 68 % opinaron que hay diversos factores que obstaculizan la satisfacción laboral. Concluyeron: los factores principales que se detectaron en la investigación fueron importancia de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento, personal o social y los beneficios económicos, que obstaculizaron para que el trabajador encuentre una satisfacción laboral, con estos resultados se reafirma que contar con buenas condiciones laborales en donde los trabajadores se están cómodos de realizar sus actividades cotidianas, conlleva a brindar una capacidad de respuesta más oportuna entre área y sobre todo los usuarios externos que recurren a diario a realizar sus consultas, así también Robbins y Judge (2014) los autores sostienen la formación de una sensación positiva sobre el propio trabajo, cuyo resultado de la evaluación sobre sus características, demuestra una alta satisfacción del trabajador en el puesto laboral, siempre experimentará emociones positivas en el trabajo; en otros casos contradictorios, en otros casos tendrá experiencias insatisfactorias cuando no percibe una satisfacción laboral.

En referencia al objetivo específico: Señalar la relación entre la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, los resultados obtenidos en la tabla 9, evidencian un nivel de 31.7 % puntaje más alto alcanzado entre la satisfacción de la compensación y la seguridad adecuada, con esto se puede afirmar que si existe relación, además la tabla 10 demuestran un nivel de correlación de  $r = 0.627$  el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se analiza como una correlación positiva media, indicando que la satisfacción de la compensación favorece a la seguridad de los trabajadores dentro de la municipalidad, resultados que al ser contrastados con lo encontrado por Atao (2016) en su tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo-2015.”. Resultados: el 80% de encuestados afirmaron que reciben adecuada y un 90% se siente satisfechos con los servicios que percibe. Las conclusiones a las que se

llegó mediante el presente estudio de investigación, muestran que el usuario percibe todo lo que le rodea desde el momento en que ingresa a la Sub Gerencia y por lo tanto se debe de brindar un servicio de calidad. En el primer y segundo objetivo específico se rechaza la hipótesis nula; porque el valor “sig” es de 0,043, y 0,000 respectivamente puesto que son menores a 0,05 nivel de significancia; por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la comunicación, elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios; en el tercer y cuarto objetivo específico se acepta la hipótesis nula porque el valor “sig” es de 0,640 y 0,108 que son mayores a 0,05 el nivel de significancia por lo tanto se afirma que no existe relación significativa entre la competencia, empatía y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia, y con respecto al objetivo principal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa porque el valor “sig” es de 0,002 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social; los resultados obtenidos por el investigador y lo obtenido reflejan lo importante que es la satisfacción de la compensación porque favorece tanto al usuario interno como al usuario externo, además la seguridad que se brinda en la hora de recibir la atención y las instalaciones físicas también favorecen a la adecuada gestión de la municipalidad.

En referencia al objetivo específico: Especificar la relación entre la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, los resultados obtenidos de nivel de correlación alcanzada es de  $r = 0.776$  el cual se analiza como una correlación positiva considerable, resultados que al ser comparados con lo encontrado por Allicahuamán (2015) en su investigación “Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.”. Resultados: con la ayuda del estadístico Chi cuadrado, se logró el 82% afirmaron que la municipalidad brindaba buena calidad de servicio por lo que el 86% de encuestados mostraban mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. Concluyó: existe una relación latamente positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas en el 2015, con los resultados obtenidos se puede afirmar que la empatía va de la mano con la satisfacción de los usuarios, por lo tanto la municipalidad debe realizar capacitaciones para que los servicios que se brinda sea con empatía se tenga una buena percepción, referente a lo planteado se tiene aspectos importantes como los factores sensoriales, aspectos éticos y comerciales que el trabajador y



la empresa está dispuesta para utilizar factores estructurales dentro de la calidad de servicio. En este sentido la calidad de servicio cumple con todo el requisito de prevención en un contexto brindando cero defectos; así como se constituye en la medida del precio del incumplimiento; porque la calidad de servicio permite lograr un producto satisfactorio útil económico para el consumidor (Cerezo, 2016).

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva muy fuerte y significativa ( $r = 0.931$ ;  $0.000 < 0.05$ ), entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018, reflejando que cuando los trabajadores de la municipalidad se sienten satisfacción de realizar su trabajo, conllevara a una buena calidad de servicio a los usuarios internos y externos, además se comprobó la hipótesis de trabajo afirmando que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018.
2. Existe una correlación positiva media y significativa ( $r = 0.629$ ;  $0.000 < 0.05$ ), entre los Agentes de la satisfacción y el Equipamiento de trabajo de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, reflejando los agentes de satisfacción como en equipamiento de las oficinas favorecen a la satisfacción de los trabajadores y conllevan a brindar una mejor atención a los usuarios que recurren a diario a la municipalidad.
3. Existe una correlación positiva media y significativa ( $r = 0.686$ ;  $0.000 < 0.05$ ), entre el compromiso con el trabajo y la Fiabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, reflejando que mantener comprometidos a los trabajadores con las metas de la municipalidad favorece a la gestión y ayuda a mejorar la fiabilidad de los trabajadores para brindar un servicio de calidad a los usuarios.
4. Existe una correlación positiva media y significativa ( $r = 0.684$ ;  $0.000 < 0.05$ ), entre las Condiciones de la satisfacción y la Capacidad de Respuesta de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, reflejando que contar con buenas condiciones laborales en donde los trabajadores se están cómodos de realizar sus actividades cotidianas, conlleva a brindar una capacidad de respuesta más oportuna entre área y sobre todo los usuarios externos que recurren a diario a realizar sus consultas.
5. Existe una correlación positiva media y significativa ( $r = 0.627$ ;  $0.000 < 0.05$ ), entre la Satisfacción con la compensación y la Seguridad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, reflejando lo importante que es la satisfacción de la compensación porque favorece tanto al usuario interno como al usuario externo, además

la seguridad que se brinda en la hora de recibir la atención y las instalaciones físicas también favorecen a la adecuada gestión de la municipalidad.

6. Existe una correlación positiva considerable y significativa ( $r = 0.776$ ;  $0.000 < 0.05$ ), entre la Satisfacción con el control y la Empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018, reflejando que la empatía va de la mano con la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, la municipalidad debe realizar capacitaciones para que los servicios que se brinda sean con empatía se tenga una buena percepción.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

A partir de los resultados obtenidos en la investigación y las conclusiones obtenidas se puede aportar con las siguientes recomendaciones:

1. Al gerente municipal planificar estrategias motivaciones en conjunto con el área de talento humano para que los trabajadores se sientan motivados y comprometidos con los objetivos de la municipalidad.
2. Al área de talento humano planificar estrategias para mejorar la calidad de servicio que brinda la municipalidad hacia los usuarios internos y externos, a través de talleres de atención al cliente y solución de problemas de los usuarios.
3. A los trabajadores de la municipalidad solicitar capacitaciones sobre atención al cliente para mejorar su desempeño y función dentro de la municipalidad.
4. A los usuarios que recurren a diario hacer llegar sus inquietudes y sugerencias que le permitan mejorar los procesos de la municipalidad para mejorar la calidad de servicios que se brinda a diario.

**CAPÍTULO VII**  
**REFERENCIAS**

## VII. REFERENCIAS

Alvarez, V. (2014). *Tesis: Cultura y Clima Organizacional como factores relevantes en la Eficacia del Instituto Nacional de Oftalmología*. Lima.

Allcahuamán , M. (2015). *Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Atao , M. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo-2015*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José Arguedas. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael\\_Atao\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arias. (2015). *Artículo: Factores del clima organizacional influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los cuidados intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004*. Costa Rica: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>.

Ascoy. (2015). *Tesis: Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción e Insatisfacción Laboral en Relación a los Factores Intrínsecos y Extrínsecos*



- del Personal de una Empresa Privada de la Ciudad de Trujillo. Trujillo:*  
Universidad Privada del Norte
- Caldéron , E. (2015). *Nivel de Satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.* Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica.* Lima, Peru: San Marcos.
- Chacón , A. (2015). *Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente.* Granada, España : Universidad de Granada. Recuperado el 19 de Junio de 2018, de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/21938/ReiDoCrea-Vol.1-Art.2-Fenoy-Dios-Banqueri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos.* Quetzaltenango, Guatemala : Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Cerezo, P. (2016) *Calidad del Servicio como Elemento Estratégico.* México: Prentice Hall
- Cobra, M. (2015). *Estrategias de los Servicios.* Colombia. Mc Graw Hill.
- Córdova. (2015). *Tesis: Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura Año 2008. Piura.*

- Espaderos , A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia*. Santa Lucia Cotzumalguapa, Venezuela: Universidad Rafael Landivar. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2013). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos (10ª ed.)*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Intera.
- Goicochea, G. (2016). *Tesis: Influencia entre el Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Sistema Integral, Lima - 2009*. Trujillo.
- Hidalgo, J. (2015) *Modelo de Gestión para mejorar la Calidad de Atención al Usuario del CADM Cantón Babahoyo*. Ecuador Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Ishikawa, K (2012) *Introducción al Control de Calidad*. Brasil - Rio de Janeiro: Editores S.A.
- Juarez. (2014). *Tesis: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. México.
- Larrea, P. (2013). *Calidad de Servicio: del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Díaz de Santos. p. 31
- Leiva, L. (2017). *Tesis: Diagnóstico de la Satisfacción Laboral en el Área de Atención al Cliente y Central Telefónica de la Empresa de Transportes Línea S.A*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

- Loayza, H. (2016). *Tesis: Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín - Tacna 2009. Tacna.*
- Locke. (2016). "Purpose without consciousness: A contradiction".
- Macedo, C. (2015) *Los elementos tangibles y no tangibles*. Santo Domingo: Ediciones científicas.
- Márquez, M. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Mendoza , J. (2014). *Medición de la calida del servicio*.
- Morales , V., Hernández, A., & Blanco, Á. (2015). *Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL*. Barcelona, España : Universidad de Barcelona. Recuperado el 19 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/2351/235119253001/>
- Moreno , P., Rodriguez, L., & Ortiz , J. (2014). *Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre sexos en Población Inmigrate*. Madrid, España : Universidad de Málaga. Recuperado el 19 de Junio de 2018, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000300008&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000300008&script=sci_arttext&tIng=pt)
- Ñaupas, H. (2013). *Metolodologia de la investigacion cientifica y elaboración de tesis*. Lima, Perú: CEPREDIM.
- Parasuraman, Berry & Zeithaml (1993) *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

- Pérez, I. (2015) *Estrategia para Mejorar la Calidad del Servicio de capacitación de la OTN* Madrid: Sancti Spíritus.
- Pizzo, M. (2013) *Plan de Mejoramiento en la Calidad del Servicio al Cliente*. México: Trillas.
- Quispe, S. (2012). *Relación entre la Cultura Organizacional y el Clima Organizacional de una Empresa Envasadora de GLP en la Ciudad de Trujillo*.
- Ramos, D. (2014) *Glosario de Conceptos de Gestión más Usuales*. Bogotá: Trillas.
- Restrepo, H. (2015) *Psicología Organizacional*. Bogotá-Colombia: Universidad Católica Javeriana.
- Reyes , S. (2014). *Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landivar. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional (10ª ed.)*. México: Prentice Hall.
- Salazar, R., & Leyton , S. (2014). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. Lima, Perú: Pontificia YUniversidad Católica del Perú. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2015). *Comportamiento Organizacional*.

Soto, D. (2013) *Fiabilidad: Una de las Bases de la Ciencia*. Santiago de Chile:  
Universidad Católica

Udaondo, M. (2016). *Gestión de Calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Velázquez, A. R. (2013). *"La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral"*.  
Venezuela.

Vilchez , J. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad  
distrital de Anta Carhuaz - Ancash - 2014*. Huaraz, Perú: Universidad  
Santiago Antunes de Mayolo. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de  
[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/972/AMADO%  
20RUBEN%20APOLINARIO%20OROPEZA%20CESAR%20JORGE%20G  
UERRERO%20OSORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/972/AMADO%20RUBEN%20APOLINARIO%20OROPEZA%20CESAR%20JORGE%20GUERRERO%20OSORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE “RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY, 2018”

- I. **INDICACIONES:** El cuestionario tiene por objetivo la recopilación de datos sobre la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay. Por esta razón solicito a Ud. se sirva responder a las siguientes interrogantes que a continuación se indican, marcando con un aspa (X), la respuesta que considere correcta. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta reserva; solamente se utilizarán para efectos de la presente investigación en administración.

#### II. ITEMS

N°	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	La Municipalidad fomenta el compañerismo y la unión en su entorno laboral			
2	Está conforme con todas las actividades que desarrolla en la Municipalidad			
3	Existe compromiso laboral por parte de la Municipalidad			
4	Ud. demuestra optimismo en su entorno laboral			
5	La municipalidad brinda apoyo social a Ud. cuando lo necesita			
6	Está de acuerdo con las condiciones de trabajo que se maneja en la Municipalidad			
7	Las labores extras que usted realiza son retribuidas.			
8	Está conforme con el aguinaldo que le otorgan			
9	Está conforme con la supervisión laboral que se realiza.			
10	Considera que la supervisión realizada mejora su rendimiento laboral.			
11	Cuenta la Municipalidad con equipos modernos para que brinde un óptimo servicio			
12	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas y cómodas para desarrollar su labor			
13	Ud. como trabajador, da una solución inmediata a los problemas básicos que puedan tener los usuarios			
14	La Municipalidad concluye las obras en el tiempo previsto según su expediente físico			

<b>15</b>	Ud. informa con objetividad las dudas que tiene el usuario con el servicio que brinda			
<b>16</b>	Ofrece un servicio rápido a los usuarios			
<b>17</b>	Considera que los usuarios perciben confianza de su persona.			
<b>18</b>	Tiene la capacidad para responder las preguntas de los usuarios			
<b>19</b>	Realiza una atención individualizada a los usuarios			
<b>20</b>	Usted como trabajador comprende las necesidades que pueda tener el usuario			

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

**Fecha:** / 04 / 2018

**Hora:** .....



## ANEXO 02: Matriz de validación por juicio de expertos


### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Influencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad de Recuay en el año 2017"

OBJETIVO: Determinar la relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad de Recuay en el año 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				


APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Díaz Rosario Nelyda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

Firma



Post firma

  
Mg. CPC. Nelyda Díaz Rosario  
Magister en Gestión Pública  
N° matricula: 06-2824

OBSERVACIONES.....Procede la aplicación del instrumento de medición.....

Firma



Post firma

DNI: 43153901



Mg. CPC. Neyda Diaz Rosario  
Magister en Gestión Pública  
N° matricula: 06-2824

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Influencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad de Recuay en el año 2017"

OBJETIVO: Determinar la relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad de Recuay en el año 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

SANCZ RODRIGUEZ ROBERTO ROMERO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Dr. en Administración



Dr. Roberto S. Sanz Rodríguez  
DNI: 31600080  
Presidente Directorio

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....  
.....

  
Firma  
  
Dr. Ramón R. Sanz Rodríguez  
DNI: 31600080  
Presidente Directorato

Post firma  
DNI:

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Influencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad de Recuay en el año 2017"  
OBJETIVO: Determinar la relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad de Recuay en el año 2017.

DIRIGIDO A: Los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Recuay

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				<input checked="" type="checkbox"/>

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

*Gamile Rodríguez Armando Somoza*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

*Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad*

Firma

*Gamile Rodríguez*

Post firma

DNI 10145784

CINSE  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS SOCIO - EDUCATIVOS

*Gamile Rodríguez*

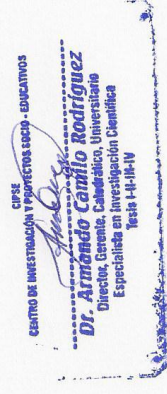
**Dr. Armando Gamile Rodríguez**

Director, Gerente, Catedrático, Universitario

Especialista en Investigación Científica

tesis F-11-IV

OBSERVACIONES: *Señalar la aplicación del Instrumento*



Firma *[Handwritten Signature]*

Post firma  
DNI:

**ANEXO 03: Hoja de vida**

<b>HOJA DE VIDA</b>	
<b>DATOS PERSONALES</b>	
1. Apellidos:	CAMILO RODRÍGUEZ
2. Nombres:	ARMANDO DOMINGO
3. DNI:	10145784
4. Teléfono:	973-827970
5. Dirección actual:	AV. LAS FLORES Nº 116 - INDEPENDENCIA
6. Correo Electrónico:	acamiler@yahoo.com.pe
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL</b>	
<b>Grado profesional:</b>	
DR. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD	
<b>Título:</b>	
PROFESOR	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	
ASESOR EN LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN BILINGÜE-ME	
DOCENTE UNIVERSITARIO - TESIS I, II, III y IV	

CIPSE  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS SOCIO-EDUCATIVOS

*Armando Camilo Rodríguez*

---

**Dr. Armando Camilo Rodríguez**  
Director, Gerente, Catedrático, Universitario,  
Especialista en Investigación Científica:  
Tesis I-II-III-IV

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES:

1. Apellidos: SAENZ RODRIGUEZ
2. Nombres: ROLANDO REMIGIO
3. N° de DNI: 31600080
4. Teléfono: 995602200
5. Dirección actual: Jr. Fray Martin S/N – Santa Rosa Palmira
6. Correo electrónico: Rsaenz@ucv.edu.pe

### FORMACION ACADEMICA PROFESIONAL:

#### Grados:

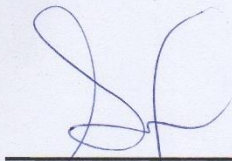
- Doctor en Administración de la educación

#### Títulos:

- Licenciado en Administrador- Docente en matemática

### EXPERIENCIA PROFESIONAL:

1. Docente de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz desde el año 2014 hasta la actualidad.
2. Docente de la Universidad San Pedro – Huaraz desde el año 2008 - 2016.
3. Coordinador de la escuela profesional de Administración de la Universidad San Pedro, desde el año 2012-2014.
4. Coordinador de posgrado de la Universidad San Pedro en el 2014
5. Coordinador de FPA- Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo en la actualidad.



Dr. Rolando Remigio Saenz Rodriguez



## ANEXO 04: Solicitud para encuestar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Huaraz, 14 de Mayo del 2018

**CARTA N° 098- 2018- FCE- CPP- UCV**

Señor:

**MILTON LEÓN VERGARA**

**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY**



Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita **SANCHEZ CORDOVA CINTHYA KAREN**, identificada con DNI. **N° 70971155**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quien en el presente semestre académico 2018- I se encuentra cursando el X ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, dicha estudiante actualmente está realizando su TESIS, motivo por el cual le solicitamos su autorización para que la estudiante pueda desarrollar su trabajo de investigación en su institución referente al tema: **SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD SE SERVICIO**. De ser aceptada la autorización, por favor brindarle el apoyo y las facilidades a la estudiante.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



*Jaela Peña Romero*  
Dra. Jaela Peña Romero

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

### CAMPUS HUARAZ

Av. Independencia N° 1488  
Barrio Palmira Baja,  
Independencia - Huaraz  
Telf.: (043) 483031

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

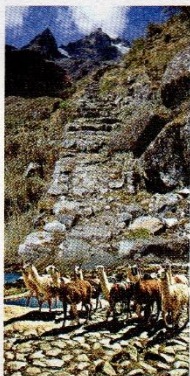
## ANEXO 5: Constancia de aceptación



ANTACOCHA



HATUN MACHE



CAMINO INCA  
RECUAY - CHAVIN



PASTORURI



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY

“Año del Dialogo de la Reconciliación Nacional”

Recuay, 15 de Mayo del 2018

### CARTA N° 08-2018-MPR

Señora.

**Dra. Jaela Peña Romero**

**Directora De La Escuela De Administración**

**Universidad Privada “Cesar Vallejo”**

Presente

**Asunto** : Aceptación De Desarrollo De Proyecto De Investigación

**Ref.** : CARTA N° 098-2018-FCE-CPP-UCV

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la municipalidad provincial de Recuay, al mismo tiempo en atención al documento de la referencia comunicarle que mi representada ha aceptado el desarrollo del proyecto de investigación “SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO” de la municipalidad provincial de Recuay en el año 2018”, que está a cargo de la Srta. **Cinthy Karen SÁNCHEZ CORDOVA**, para lo cual se le brindara las facilidades del caso.

Sin otro particular me suscribo de usted, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RECUAY  
**Milton Duck León Vergara**  
ALCALDE


Plaza Mayor de Recuay N° 170 - Telefax: 043 - 444153  
e-mail: munirecuay@hotmail.com

## ANEXO 6: Fotos a los trabajadores





## ANEXO 7: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Julio Cesar Bustamante Cabello  
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César  
Vallejo Huara?, revisor (a) de la tesis titulada:

"Relación entre la satisfacción laboral y la calidad  
de servicio de los trabajadores de la Municipalidad  
Provincial de Recuay, 2018"

del (de la) estudiante  
Cynthia karen sanchez cordova

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.% verificable en el  
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias  
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas  
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César  
Vallejo.

Lugar y Fecha: Huara? 10 de Julio del 2018




Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 31.66.24.76

## ANEXO 8: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo..... Cynthia Karen Sanchez Cordova..... identificado con DNI N° 70971155.....  
 egresado de la Escuela Profesional de..... Administración..... de la  
 Universidad Cesar Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulada  
 "..... Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio  
de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recay, 2018.....", en  
 el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe>), según lo estipulado en  
 el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



---

**FIRMA**

DNI: 70971155

FECHA: 10 de Julio del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## ANEXO 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANCHEZ CORDOVA CINTHYA KAREN

INFORME TÍTULADO:

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE RECUAY, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10/07/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISIETE (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

---