



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Nivel de atención y satisfacción en los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Distrital de San José del Alto – Cajamarca.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Elver Joel Bustamante Tarrillo (ORCID: 0000-0003-4092-9730)

ASESOR:

Dr. Pedro Soplapuco Montalvo (ORCID: 0000-0003-4631-8877)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios con mucho amor y gratitud y gracias por tus bendiciones.

A mis Padres Santiago y Bisalida por haberme forjado una persona correcta y con valores éticos y morales.

A mi esposa Olivia y a mi hijo Lucas Salvador por ser el motivo de mi superación.

A mis hermanos Rafaela y Frank por compartir diariamente gratos momentos.

A Eloiza Díaz Ruiz (mamalocha) por ser mi guía desde el cielo.

Agradecimiento

A mi Maestro Pedro Soplapuco Montalvo, quien se ha tomado el arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos, también por apoyarme e impulsarme a hacer mi mejor esfuerzo.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elver Joel Bustamante Tarrillo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 44795245, con la tesis titulada "Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto - Cajamarca"

Declaro bajo juramento que:

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

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

Chiclayo, 05 de marzo de 2020



ELVER JOEL BUSTAMANTE TARRILLO

DNI: 44795245

ÍNDICE

Dedicatoria.....	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Declaratoria de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Índice	vi
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
II. MÉTODO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Operacionalización de variables	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Población, muestra y muestreo	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Procedimiento.....	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Método de análisis de datos	¡Error! Marcador no definido.
2.7. Aspectos Éticos	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
IV. DISCUSIÓN	¡Error! Marcador no definido.
V. CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
VI. RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
Instrumento de medición de la variable.....	¡Error! Marcador no definido.
Validación del instrumento	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable nivel de atencion.....	15
Tabla 2 Variable satisfaccion.....	16
tabla 3 Fiabilidad.....	22
tabla 4 Capacidad de respuesta.....	23
tabla 5 Empatía.....	24
tabla 6 Nivel de atención.....	24
tabla 7 Condiciones Físicas y/o Materiales.....	24

tabla 8 Beneficios Laborales y/o Remunerativos.....	25
tabla 9 Políticas Administrativas.....	26
tabla 10 Relaciones Interpersonales.....	26
tabla 11 Desarrollo Personal.....	27
tabla 12 Desempeño de Tareas.....	27
tabla 13 Relación con la Autoridad.....	28
tabla 14 Nivel de satisfaccion.....	29
tabla 15 Correlación.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fiabilidad.....	22
Figura 2 Capacidad de respuesta.....	23
Figura 3 Empatía.....	24
Figura 4 Nivel de atención.....	24
Figura 5 Condiciones Físicas y/o Materiales.....	24
Figura 6 Beneficios Laborales y/o Remunerativos.....	25
Figura 7 Políticas Administrativas.....	26
Figura 8 Relaciones Interpersonales.....	26
Figura 9 Desarrollo Personal.....	27
Figura 10 Desempeño de Tareas.....	27
Figura 11 Relación con la Autoridad.....	28
Figura 12 Nivel de satisfacción.....	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad determinar Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto - Cajamarca. Tomando como referencia los fundamentos de la teoría de Bassols y Mendoza, Bueso, González, Peña, Díaz y Carrillo, teoría de discrepancia Rangel, teoría de eventos situacionales Gan, De la cruz y Huerta Arcos, teoría de la gestión administrativa de Chiavenato, Oliver, Richard Esta investigación es un estudio de tipo descriptivo correlacional porque describe vinculaciones entre las variables (Nivel de atención y satisfacción), con un diseño no experimental transaccional correlacional en sus dimensiones de la nivel de atención como son, *fiabilidad*, capacidad de respuesta, empatía dimensiones de la satisfacción tales como. Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas. La muestra estuvo integrada por 45 trabajadores. En el nivel de atención y satisfacción en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto - Cajamarca, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se comprobó la hipótesis planteada; Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS a los puntajes obtenidos en los cuestionarios se observa en la correlación de Pearson es: Alta y directa ya que es igual a 0.992 y está muy cerca de 1; por lo tanto, es significativa, puesto que el Sig. (Bilateral) es menor que 0, 05.

Palabras Clave: Nivel de atención, satisfacción, administrativos.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine Level of Attention and Satisfaction in Administrative Workers of the District Municipality of San José del Alto - Cajamarca. Taking as reference the basics of the theory of Bassols and Mendoza. Bueso, González, Peña, Díaz y Carrillo, Rangel discrepancy theory, Gann situational theory, De la Cruz and Huerta Arcos, Chiavenato administrative management theory, Oliver, Richard This research is a correlational descriptive study because it describes links between the variables (Level of attention and satisfaction), with a correlational non-experimental transactional design in its dimensions of the level of attention such as reliability, responsiveness, empathy, satisfaction dimensions such as. Physical and / or material conditions, labor and / or remuneration benefits, administrative policies, interpersonal relationships, personal development, performance of tasks. The sample consisted of 45 workers. At the level of attention and satisfaction in the administrative workers of the District Municipality of San José del Alto - 2016, the survey was used as a technique and the questionnaire instrument. The hypothesis raised was verified; After applying the Pearson correlation coefficient in SPSS to the scores obtained in the questionnaires, the Pearson correlation is observed: High and direct since it is equal to 0.992 and is very close to 1; therefore, it is significant, since the Sig. (Bilateral) is less than 0.05.

Keywords: Level of attention, satisfaction, administrative

I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad es importante que las empresas tanto públicas como privadas tengan un buen equipo de trabajado, un desarrollo del buen clima laboral para así lograr el éxito que se necesita dentro de una organización. Los lineamientos que se estableen para estimar las habilidades de cada trabajador se debe destacar en su nivel de estudio, participaciones, experiencia, actitudes, aptitudes, entre otros, de esa misma manera se desarrolla la empresa dentro de una organización de trabajadores líderes, sin embargo, eso no garantiza que los trabajadores se esfuercen para ello deben ponerse la camiseta y los jefes deben incentivarlos ya que cada institución busca diferentes objetivos. (Galvis & Cárdenas, 2016, p. 20). Es de asunto vital que cada empresa tenga su metodología de trabajo para utilizar en su equipo de trabajo, es sin duda alguna el pilar principal para un buen equipo de trabajo así la organización vigile que tenga ese efecto que diferencia a las demás instituciones. En el ámbito nacional la mayor parte de instituciones públicas se quedan muy cortas en su plan de motivación y también de incentivos, no hay un buen ambiente laboral y menos un trato cordial entre los trabajadores y menos con los usuarios, hacen que las capacidades humanas se sienta una pieza imprescindible dentro de la organización, se ha dado que el personal es un activo interno que está resultando ser progresivamente fundamental para la institución en que labora. (Inca, 2015, p. 15).

Los trabajadores son fuente de consideración como socios estratégicos para diferentes instituciones, las participaciones de sus decisiones son notorias y toma procesos que puedan garantizar sus estrategias de parte de la institución en la que laboran. Esta además implicando que sus organizaciones deben tener ese ajuste para ellos, las estrategias que tienen deben ser acompañadas con implementos y un seguimiento continuo para que permanezcan y sean competitivos en todos sus aspectos. (Galvis & Cárdenas, 2016, p. 22).

Estrada (2017) indica que los gobiernos locales, nacionales, distritales y provinciales estén actuando de acuerdo a sus demandas, los conflictos y están presionando en grupos sociales, para que la municipalidad logre todo lo mencionado es importante que el elemento humano de una u otra manera logre su desarrollo en capacidades, técnicas, y tanto políticas para poder satisfacer productivamente a un conjunto social y de ideales que lleguen a articular en sus diferentes áreas de administración. (p.19)

La Municipalidad Distrital de San José del Alto - Cajamarca, está careciendo de un nivel óptimo de atención y además de satisfacción en sus trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San José del Alto, por ello es debido a que no se sigue un proceso adecuado y no existen actividades que se atribuyan a la admisión del personal, ya que muchas veces son elegidos tanto el personal por confianza o por agrupaciones políticas que ganan las elecciones y no verifican la experiencia y los conocimientos para elaborar dentro de la institución con puestos de trabajo aptos para su rendimiento, por ello no hay competencia legal y el ambiente laboral no será bueno y menos el nivel de trabajo que los colaboradores brinden, la calidad del personal elegido será una incapacidad para que surja la institución y no brinde un buen desempeño como se espera.

Por ello actualmente el personal a cargo de las actividades debe ser eficiente y con supervisión previo verificar la calidad de trabajo y de manera eficiente. En este sentido, el presente trabajo de investigación busca establecer el nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto - Cajamarca.

. En los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San José del Alto Cajamarca, se observa limitaciones. Para el presente estudio se tuvo en cuenta los siguientes trabajos previos. En la actualidad, la satisfacción y la calidad es un tema muy amplio y tratado, al lograr los objetivos de una empresa en determinación. Las opciones, más relevantes e importantes son las necesidades que tienen las empresas para ser competitivas y va a mantener a los usuarios cautivos, tiene los mercados una demanda de cambio.

El régimen actualmente y como consecuencia de la constante relación e integración que se da entre personas, empresas y las formas de gobierno que hay entre los diferentes estados en relación a la forma de gestión que no es aislada el uno del otro, en el universo la concepción de gobierno se modificó por el Bassols y Mendoza (2011) quienes manifiestan que en el universo actual se deben dar gestiones de manera igualitaria a todos los integrantes lo que permita que se de relaciones de proximidad, de semejanza, si esto sucediera se daría un mayor entendimiento, el cual regiría una manera diferente en la gestión de los gobiernos, que sería muy todo lo contrario a la forma acostumbrada, sería una manera innovadora de realizar temas de interés público y privado; a nuestro parecer compartimos lo anteriormente dicho pues gestionar actualmente debe ser de forma activa, lineal lo que demanda un

continuo perfeccionamiento. En el ámbito latino-americano decir gobernanza es imaginarse ¿Cómo está organizado un pueblo, ciudad o región? para afrontar su problemática y modelar su propio constructo, de esta forma la gobernanza interviene en un gobierno proponiendo nuevos proyectos y acuerdos lo que logrará un mejor control tanto adentro como afuera en las instituciones del estado y también en las del ámbito privado. (p.17)

Milani (2002) una investigación nos dice que uno de los resultados de la gestión pública se da en la aproximación de los gobiernos con los pobladores, los que trabajan para el Pueblo tienen la obligación de capacitarse más para dar mejores resultados de agrado a la comunidad y dar de manera más personalizada el servicio teniendo en cuenta los requerimientos y exigencias de los beneficiarios de los recursos. (p.17). Muestran un cuestionario satisfacción donde el mejor es Brasil con un 60% de satisfacción y Jamaica el más bajo con un 37%, el Perú está en un 46.8% de satisfacción de sus atenciones dadas a la comunidad; se afianza la reflexión sobre la importancia de la cercanía entre cliente y servidor, y además de la mejora continua del servidor para lograr un servicio de óptimas condiciones.

La cual fue cambiada y modificada, desde la fecha que se anunciara han pasado y uno y otro gobierno inclusive un transitorio como el de Valentín Paniagua, Alejandro Toledo los que dieron aportes al marco normativo que sería el que orientaría la causa, luego sube al gobierno. En conjunto todos buscaban como meta enriquecer el gobierno su nacional con el fin de repartir la gestión, traspasar responsabilidades y bienes para lograr efectos en nuestra sociedad y los gobiernos más cercanos como son los gobiernos locales. El gobierno local nacional como son los distritos con provincias se rigen por la demanda social, problemas de la sociedad de diferente índole la presión del grupo social, pero para conseguir todo eso es de suma trascendencia el factor persona que es quien desarrollará las habilidades, destrezas, direccionando al grupo social de manera satisfactoria para lograr la articulación de diversos aspectos del ámbito administrativo que es el fin ideal.

La defensa pública peruana es la institución del ministerio de justicia que se encarga de proteger el amparo jurídico efectivo del derecho constitucional a la defensa, trabajo de vital trascendencia para engrandecer el gobierno democrata y de derecho. La vigilancia de defensa pública es dada por abogados públicos que integran de la jefatura superior de defensa pública del ministerio de justicia y defensores públicos asignados. Estos servidores son una

figura importantísima en estos procedimientos, pues son ellos quien mantienen el contacto de manera directa con el público, es necesaria en estas organizaciones, tener condiciones adecuadas para atender con calidad a los clientes y lograr un efecto beneficioso en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto - Cajamarca, obteniendo el agrado en los colaboradores y esmero al atender a los clientes. Se presentaron trabajos similares a esta presente investigación para desarrollarse tenemos:

Bueso (2016) en su investigación “Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados de Industrias Calan, Honduras”, en conclusión: Si calculamos, valoramos y ejecutamos con perseverancia tomando al ser humano como persona que es eficaz y eficiente, las probabilidades que surgen para obtener con la activación del accionar de la mayoría o ciertas agrupaciones y dimensiones es , un gran resultado en el logro de las exigencias y el perfeccionamiento del individuo como persona de trabajo, es decir ; sus principios y por ende su postura, conducta y efectos, estas 2 posturas últimas estamos forzados a comprobarlos y calcularlos para realizar la retroalimentación de los resultados que han tenido los hechos. Este estudio está estrechamente vinculado con el presente trabajo, pues abarca un aspecto primordial que es la satisfacción en el trabajo. Determinando la trascendencia de este factor al interior de una organización y su estrecha relación en cómo se comportan los bienes humanos, modificando de manera directa al resultado final, que en esta ocasión está íntegramente relacionado con un servicio de calidad.

González (2004) hizo un estudio llamado: Falta de Equidad en Los Salarios y de Reconocimiento Personal, para graduarse en la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en conclusión: Antiguamente el sueldo y las utilidades fueron factores trascendentales en las relaciones de trabajo, actualmente los trabajadores consideran otros factores entre el cual está el clima laboral, las probabilidades de crecer y desarrollarse, conciencia de posesión.

Peña, Díaz y Carrillo (2015) denominado el clima organizacional y la satisfacción laboral en México concluye: en una institución podemos negociar las horas de trabajo, se puede negociar su asistencia física en un espacio específico, hasta podemos negociar determinada cantidad de movilidad muscular en determinado tiempo. Pero su empeño, su fidelidad y el fervor de sus sentimientos no se podrán negociar. Pues todo esto se tiene que ganar. Las personas son en una organización el factor más trascendental de esta, por lo que debemos tratarla no como una maquinaria sino como seres humanos que tienen carencias,

intereses, experiencias irrepetibles, que se tienen que considerar para generar la motivación adecuada que permita sumar esfuerzos y de esta manera lograr las metas propuestas.

En una institución no hay organización sino poseen trabajadores involucrados con las metas y para que esto se dé es importante tener en cuenta el contexto laboral donde se van a desarrollar las interrelaciones, acuerdos y los modelos de conducta que formarán la formación de la organización por lo cual será más fructífera y eficiente o infértil e ineficiente, lo cual dependerá de las interrelaciones que surjan desde el comienzo entre todos los trabajadores. Este estudio está basado principalmente en la satisfacción y la motivación laboral, como factores primordiales en la organización, por lo que antes descrito nos ha servido de base y medio de consulta para la realización de la presente investigación. Reinoso (2015). En su trabajo de investigación en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, indicando que en una de sus conclusiones se manifiestan que hay un vínculo lineal en el agrado del consumidor de adentro y el consumidor de afuera. La aparición de esta interrelación crea una relación de mayor fuerza entre ambos modelos de compradores. Aun existiendo la interrelación mencionada, hay otros factores que actúan en la apreciación del comprador de fuera cuya influencia no están fácil de determinar y aún más difícil de definir.

En esta investigación se vio las relaciones entre clientes y empleados considerando a ellos como los clientes externos y clientes internos proporcionalmente. Todo esto nos sirvió de soporte para referenciar nuestro estudio considerando que estas dos agrupaciones son el centro de nuestra investigación, en el cual se quiere dar a conocer como la conducta de los clientes internos modifica el júbilo de los clientes externos. Para las teorías se tuvo en cuenta a los siguientes autores.

Calderón (2016) desarrolló una investigación denominada "Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área Administrativa de la municipalidad de Huehuetenango." La investigación tuvo como fin reconocer la satisfacción de un grupo de trabajadores de la municipalidad encuestada. La investigación es de tipo cuantitativa en su nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores de las áreas de administración a quienes se les aplicó el instrumento que fue validado y confiado a través de una muestra piloto. Los hallazgos en el informe de investigación expresan que los trabajadores muestran altos estándares de satisfacción en su puesto de trabajo. Ninguno de ellos evidenció estar disconforme con su trabajo. Por cuanto recomienda, controlar los

factores que afectan a la satisfacción laboral en el puesto de trabajo para mantener ese estándar de satisfacción en los colaboradores a partir de las constantes capacitaciones por la empresa para el mejoramiento sostenido del desarrollo personal y profesional en la empresa.

A nivel nacional Rodríguez (2017) desarrolló una investigación sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores del ministerio de producción. La investigación tuvo como fin vincular las dos variables para reconocer el comportamiento de cada una en función de la otra. La investigación fue de tipo básica descriptiva correlacional. El diseño corresponde al no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 108 trabajadores a quienes se les administró los cuestionarios sobre las variables de estudio. En las conclusiones se puede apreciar que existe una relación moderada significativa entre las variables.

Maza (2018) desarrolló una investigación en Perú denominada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018”. El trabajo tuvo como fin demostrar la vinculación entre las dos variables. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores a quienes se le aplicó los cuestionarios validados a nivel de contenido y de confiabilidad con Alfa de Cron Bach. En las conclusiones acta que la vinculación es alta y significativa con un índice de 0,953. De igual modo, en las dimensiones el comportamiento de la relación es alta y significativa. Lo que significa que a mayor gestión administrativa mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

Córdova y Arévalo (2018) desarrolló una investigación denominada “Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Distribuidora Tulipan S.A.C, Ciudad de Tarapoto, Año 2017”. La investigación tuvo como fin determinar la relación entre las dos variables. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva correlacional. Los autores seleccionaron una muestra correspondiente a 32 colaboradores de la entidad. Evaluadas las dos variables por separado se determinó que se encuentran en una categoría regular. Los resultados de la vinculación reflejó un coeficiente de 0,782 que significa relación positiva o directa y significativa entre las variables. Lo que significa que si una se desarrolla la otra también.

Acosta, De la cruz, y Huerta, (2018) desarrolló una investigación denominada Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados

intensivos perioperatoria en un hospital Es salud, Lima. Agosto - octubre 2017. La investigación buscó relacionar las dos variables con el fin de encontrar constantes entre ellas. La investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 48 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario de satisfacción laboral debidamente validado y confiable. Los resultados demostraron que existe relación entre las variables de estudio. Esta correlación fue directa y significativa demostrando que existe dependencia entre una respecto a la otra. Si una aumenta la otra también.

Cruz (2016) desarrolló un trabajo de investigación denominado “Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos 2016”. La investigación tuvo como fin reconocer los factores que inciden a la satisfacción laboral en el personal de trabajo del hospital. La investigación fue de tipo cuantitativo transversal analítico. La muestra estuvo conformada por 93 trabajadores médicos del hospital a quienes se les aplicó los cuestionarios para recoger información sobre las dos variables. Los instrumentos fueron validados a nivel de contenido y confiables a través de una prueba piloto y sometido a procesamiento de alfa de cron Bach. Un 65% de los trabajadores médicos encuestados no tuvieron una satisfacción asociada a su puesto de trabajo debido que tienen más de un trabajo. Uno en el hospital y otros en clínicas y consultorios particulares. El puesto de trabajo lo utilizan para servir de “gancho” a las clínicas y consultorios particulares. Situación que se ve mellada la identificación con su centro de trabajo principal. Esta situación se percibe como una satisfacción laboral fluctuante pues no existe una identificación plena con su puesto de trabajo.

Para efectos de dar sustento a la investigación se ha seleccionado los modelos teóricos satisfacción en el trabajo, teoría de la higiene – motivación, ajuste del trabajo satisfacción por facetas y eventos situacionales. Estos modelos explican el comportamiento de los colaboradores en el funcionamiento de la empresa y los puestos de trabajo en función con los factores que inciden en la satisfacción laboral.

Según Gonzales (2012) sostiene que la teoría de la higiene – motivación explica la presencia de variables que se asocian a la satisfacción laboral de los colaboradores; así como la presencia de otros factores en la insatisfacción de los trabajadores. De aquí que los variables que causan satisfacción adquieren la denominación de motivadores y son internos al trabajo que se desempeña. Entre estos encontramos los logros que se persiguen, los reconocimientos,

el trabajo que se despliega, los valores como la responsabilidad, crecimiento en el puesto. Por otro lado, encontramos los factores de higiene que son extrínsecos que son causas de insatisfacción. Entre ellos encontramos las políticas, la supervisión, relaciones laborales, la condición laboral, el salario, la seguridad y el estatus que tienen cada uno.

Otra teoría es la de ajuste en el trabajo que según Rangel (2012) centra su atención en las relaciones y habilidades de las personas como el saber, experiencia, comportamientos y actitudes. Estos se relacionan directamente con lo que se requiere en el puesto de trabajo y la función que ejercen los colaboradores dentro de la empresa. Se hace preséntela vinculación entre el esfuerzo de las funciones dentro del trabajo como los logros, la seguridad, autonomía, estatus, confort, altruismo. Si esto se cumple en el trabajador entonces existe mucha probabilidad que el trabajador esté satisfecho en su puesto y en adelante el éxito está asegurado. En este contexto se tiene en cuenta las probabilidades en que el colaborador se realice en su puesto de trabajo permaneciendo y teniendo éxito para alcanzar su reconocimiento.

En la teoría de discrepancia Rangel (2012) explica que la satisfacción laboral se entiende como un estado emotivo de placer que es producto de la valoración del trabajo para alcanzar que los colaboradores desarrollen valores dentro del puesto de trabajo. Por otro lado, se encuentra la insatisfacción como estado que no es de placer que es causada por variables que frustran o bloquean el desarrollo de valores laborales. Los conceptos de insatisfacción y satisfacción emergen de la perspectiva valorativa que tiene el colaborador cuando contrasta lo que le ofrece el trabajo y los valores que posee. A partir de esto los valores adquieren un dinamismo de una persona a otra donde sólo es seguro el cambio de perspectiva. Las vivencias de satisfacción e insatisfacción es consecuencia de un razonamiento dual y la discrepancia entre valores y percepción y la relatividad del valor que adquiere en cada persona.

Otra teoría es la satisfacción por facetas que según Gan (2012) plantea que la satisfacción es el producto de la discrepancia de cómo piensa lo que le asiste a la persona y lo que de manera real recibe. Esto tiene que ver con la valoración que la persona tiene de las condiciones del contexto. El producto que debe recibir corresponde a la percepción que tiene el trabajador con lo que ejecuta en su puesto. Esto es lo que se llama los rasgos del puesto y función de cumplimiento. Asimismo, tiene que ver las percepciones de los otros

en los resultados o productos del puesto y el producto real que debe tener el puesto acorde al perfil del puesto. Por cuanto al compararse sucede o revela lo siguiente: puede haber satisfacción, insatisfacción o bien sentimiento de culpa por la iniquidad de la motivación laboral.

En la teoría de eventos situacionales Gan (2012) plantea que una satisfacción laboral se determina por rasgos o factores de situación llamados eventos situacionales. Los rasgos de situación corresponden a los aspectos del puesto que la persona evalúa antes de comprometerse laboralmente con el puesto de trabajo. Estos factores son la condición del trabajo, el salario, política empresarial, supervisión y las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional o del oficio. Los eventos de situación se constituyen en facetas que los colaboradores no reflexionaron antes de aceptar la función del puesto. Estos eventos suelen ser positivos como la culminación de tareas, espacios libres; o bien negativos como los desajustes de una máquina.

La satisfacción laboral según Acosta, De la cruz y Huerta (2018) se define como un reconocimiento del profesional en función del trabajo que desempeña. Esto se asienta en los valores y creencias que se determinan por los rasgos del puesto y las expectativas que tiene el trabajador. La importancia de este concepto sobre vivencia acorde al grado de vivencia que los colaboradores tienen dentro de la organización. Por ello un empleado que está satisfecho en su puesto de trabajo refleja gozo y salud psicológica y física. Por cuanto una fuerza laboral satisfecha induce a mejorar la productividad y desarrollo en los puestos de trabajo evitando la indiferencia, ausentismo y variaciones negativas.

Para Arcos (2015) existen otros factores que inciden en la satisfacción ejerciendo consecuencias positivas en la motivación. Estos factores son la condición física del puesto, estabilidad y seguridad que tiene la entidad, la interacción con los demás compañeros, respeto y apoyo a los directivos, reconocimiento de los demás, desarrollo profesional y personal en el puesto. Este concepto se relaciona con la interacción de actitudes entre los colaboradores. Por un lado, encontramos la dedicación que el personal le impone a su puesto de trabajo. Esto es la inversión de tiempo y energía que es importante para el desarrollo del trabajador. La organización está convencida de que el personal cuenta con un soporte ético que le sirve de base para las relaciones laborales. Esta vivencia ética permite a los

trabajadores un crecimiento personal y profesional que facilita el crecimiento dentro y fuera de la empresa.

Otro factor condicionante es el compromiso con la organización. esto se traduce en la vivencia de lealtad del colaborador con la empresa o institución. El colaborador trabaja y se identifica de modo activo con su puesto y empresa con el fin de mantenerse en la compañía. Los compromisos son más mayores entre los trabajadores antiguos y que han logrado éxito en su trabajo. Los estados de ánimo fluctúan entre lo positivo y lo negativo. Esta autopercepción influye de modo positivo o negativo en la organización y la productividad (Fuentes, 2012).

La gestión administrativa según Chiavenato (2010) lo entiende como un procedimiento que cumple pasos de planificación, dirección, organización, y control con el único fin de lograr metas o productos. Estos procesos son la base de la administración que se hacen visible a través de acciones para el progreso de la empresa e los diferentes niveles de los estamentos de la empresa.

Para Anzola (2002) sostiene que la gestión tiene que ver con un conglomerado de pasos se es producto del esfuerzo conjunto que ejecutan los actores de una institución con el fin de alcanzar los fines institucionales. Estos objetivos están en beneficio de la empresa donde los trabajadores se desempeñan en su puesto de trabajo. Para ello cumplen los procesos de planificación, ejecución y evaluación de productos. Este concepto cobre un valor muy importante en la gestión institucional. A partir de esto se concretan metas hacia donde se va para lograrlo a través de procesos ordenados de la administración. A partir de esto se puede deducir que lo que llama la atención para el desarrollo de los trabajadores implica una variedad de factores que inciden en ella.

Atención y satisfacción.

Se tiene como un sistema de manera eficiente para atraer, satisfacer, exceder, y poder retener a los usuarios tanto internos y externos, se hace las cosas a la medida de las exigencias de las personas. (Estrada, 2017, p. 49). Carrasco (2012), la calidad de cada cliente es muy necesario en tener su capacidad de satisfacción en las necesidades en su atención es una de las medidas para satisfacer las expectativas de los usuarios en relación al servicio en que se trabaja.

Dimensiones

Fiabilidad. Tiene la capacidad para identificar los problemas, se disminuye los errores y tiene a buscar soluciones con la única finalidad de poder evitar los riesgos, mediante la mejora de sus procesos, una innovación de tecnología y además capacitación al personal que labora, abastecimiento y ejecución de programas en el servicio. (Nieva, 2014, p. 61)

Capacidad de respuesta. Se predispone en contar con los servidores para dar una prestación de calidad al cliente, dándole un buen servicio. (Estrada, 2017, p. 19)

Empatía. Estrada (2017), la empatía es un talento que agrada a los demás, dando disposición de poder sentir, se da un valor propio a la persona entendimiento de los problemas que se aquejan y así ayudar de manera más eficiente. (p. 19)

Satisfacción. Palma (2005) es la actitud que los trabajadores enfatizan hacia un puesto de trabajo, está influenciada por muchas características personales y los propios factores para la organización.

Satisfacción del trabajador. Vavra (2002) manifiesta que estar satisfecho es “el placer que muestran los clientes luego de consumir un determinado bien o de recibir un servicio” (p.25).

Schlesinger y Heskin (2000) “El satisfacer al usuario impacta de gran manera en el reciente o la viabilidad futura de una organización, esto manifiesta que al existir un cliente satisfecho tiene que existir un trabajador satisfecho”. (p.44). Márquez (2001) “nos dice que la insatisfacción genera una menor eficiencia en la organización que se manifiesta en variados comportamientos de expresividad, fidelidad, descuido, violencia o apartarse”. (p.87). Pero en los últimos años el objetivo de los estudios en cuanto a la construcción de las teorías satisfacción ha cambiado. Anteriormente en los años setenta la motivación estaba principalmente en definir los conceptos que influyen en el desarrollo de su configuración en los ochenta se estudian también los efectos de su evolución (Moliner. Berenguer y Gil 2001).

En concordancia con el significado dado por la Real Academia Española, satisfacción al cliente: “Es la percepción de placer que alcanzamos cuando logramos satisfacer un requerimiento”, si nos percatamos es la manera pertinente entorno a un reclamo, interrogante o a la falta de confianza. Para Atalaya P. María C. (2005:23): “Satisfacción es un fenómeno que no se da objetivamente y mayormente va junto a apariencias de subjetividad que de manera directa perjudican a los clientes en sus apreciaciones”.

Según Oliver, Richard L. (2009:40) define: “Satisfacción es la respuesta a los apetitos de los usuarios o consumidores”. La sensación de satisfacción, tiene un aspecto que al pasar el tiempo va transformándose a la par con los avances de las investigaciones, destacando diversos matices y modificando sus conceptos. Volviendo a la trascendencia del Capital Humano, se puede hacer hincapié en un aspecto muy trascendental como lo es la Satisfacción Laboral. Según Álvarez (2003) “Los estudios de la Satisfacción Laboral como un prodigio relacionado a posturas y la relaciones de estas con la conducta y de los productos lo que lo convierten en un asunto de gran relevancia en la realidad de hoy” los organismos, el soporte; quienes producen y se muestran directamente ante los clientes, de sus actitudes y comportamientos dependerá el renombre de las empresas.

Una apropiada. El adecuado cumplimiento en el trabajo se vincula de manera directa con la comodidad del trabajador, de sus carencias y las interrelaciones con su grupo laboral, dicho en dos maneras. Satisfacción Laboral. El creador determina este factor de la siguiente manera. La satisfacción laboral abarca un comportamiento, o mejor dicho una reunión de conductas y una inclinación beneficiosa de las personas y las asociaciones en el ámbito gremial que respaldará de forma valiosa en las actitudes y por ende en los productos. (Op. Cit. p. 15). Consecuencia de la Satisfacción: Haciendo una revisión de información en cuanto al tema, sobresalen tres efectos importantes en la insatisfacción: comportamientos de quejas, proceso comunicativo boca oídos negativo/positivo y deseos de cambios/recompras.

Las conclusiones del modelo de Mooradian y Oliver (1997). Se basa en la influencia del carácter en los sentimientos y desarrollo posterior a la adquisición, aseveran las investigaciones precedentes que interrelacionan los efectos y la valoración cognitiva de la constatación con la satisfacción y a la vez esta con la intención de compra y satisfacción no es directa dándose, por ello, consecuencias que no concluyen hasta la actualidad.

De manera simultánea, en las letras hay diferentes indagaciones que examinan las pretensiones de comportamientos cercanos, observando sus capacidades desiguales, de tal forma como la fidelidad y predisposición a remuneraciones mayores más. No obstante, tienen como base las relaciones de calidad-satisfacción, no tienen en cuenta los sentimientos del comprador. Hay otras investigaciones que han examinado el poder de los pensamientos como premisa que modera las interrelaciones de las conductas (Bloemer y De Ruyter, 1999; Oliver et al., 1997)

En el desenvolvimiento de los servicios se pueden diferenciar otros aspectos en la intención de la conducta que atiende a la coyuntura en que se ejecuta. Cuando el cliente se encuentra complacido por los servicios dados, se aguarda que sus pretensiones comportamentales a corto plazo sean coherentes con su complacencia o satisfacción (Bolton, 1998). manera ilustrativa, las pretensiones de comportamientos inmediatos aluden, mientras tanto, a la considerable o poca permanencia de la práctica de la compra (Holbrook y Gardner, 1993, 1998).

Dimensiones. Condiciones físicas y materiales. Luthans (2008, p.34) las condiciones físicas y materiales son aquellos factores visibles y tangibles que ofrece la organización y que facilita o dificulta el desarrollo adecuado de las actividades, siendo un factor importante para valorar la eficiencia y desempeño organizacional.

Beneficios laborales o remunerativos. Palma (2005, p.18) esta dimensión mide la actitud y el grado de complacencia que tiene el trabajador con respecto a la remuneración y otras recompensas laborales que recibe por el trabajo realizado. Luthans (2008, p.34) sobre esta dimensión refirió que son aquellos incentivos económicos u otro tipo de beneficio que un trabajador recibe a cambio de su labor realizada en un periodo de tiempo y que generalmente figura en un contrato formal.

Políticas administrativas. Luthans (1998, p.34) la satisfacción sobre las políticas administrativas, se refiere al grado de acuerdo que tienen los empleados frente a la estructura formal, lineamientos, estatutos y normas administrativas, las cuales están orientadas a regulación, supervisión y control de las actividades de los colaboradores.

Relaciones sociales. Luthans (2008, p.35) refirió que es el tipo de relación que se establece dentro de una organización entre los miembros que la integran, en la cual influye características personales, comportamientos aprendidos y características propias de la organización.

Realización personal. Luthans (2008) desarrollo personal se refiere en qué grado las organizaciones posibilitan el desarrollo de las facultades y capacidades personales de los trabajadores. Incluye el desarrollo de actividades significativas y la libertad para tomar decisiones.

Desempeño de tareas. Luthans (2008, p.36) la dimensión desempeño de actividades o tareas, se refiere a la valoración cognitiva, que se asocia al desarrollo diario de las actividades.

Robbins (2004) para el desempeño de tareas los trabajadores ponen en juego sus conocimientos, habilidades y capacidades, con la finalidad de realizarla de manera eficiente.

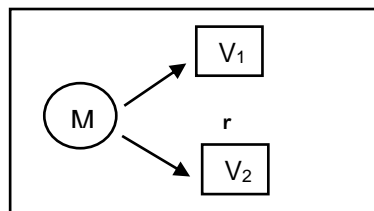
Relación con la autoridad. Luthans (2008) sobre esta dimensión sostuvo que es la valoración que realiza los trabajadores sobre su jefe inmediato, la cual está determinada por el tipo de liderazgo que establece los superiores. Robbins (2004, p.37) es el grado de aceptación, respeto y consideración que tienen los empleados con sus superiores, como resultado de su interacción diaria. Los objetivos de la investigación. Objetivo general. Determinar la relación de Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto Cajamarca. Objetivo específico: Identificar el nivel de Atención en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto, evaluar el nivel de satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto Cajamarca, establecer el grado de relación entre el nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto Cajamarca. Hipótesis: Existe relación significativa entre el nivel de atención y satisfacción en los trabajadores administrativos de la municipalidad.

II. MÉTODO.

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación a utilizar es descriptiva correlacional puesto que detalla las características y atributos de las variables en estudio; y a su vez analiza el nivel de vinculación o parentesco entre las variables: Plan de desarrollo local concertado y gestión municipal.

El diseño de investigación según Hernández (2014), es cuantitativa - no experimental, de un tipo transaccional conocido también como transversal, con diseño correlacional; cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Unidades de análisis o muestra de estudios

V₁: variable de nivel de atención

V₂: variable Satisfacción

r : Coeficiente de correlación

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Nivel de atención.

Sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder, retener a todos los clientes, tanto internos como externos; es hacer las cosas a la medida de las exigencias de nuestros clientes

Definición operacional

Es un indicador importante en la calidad de servicios, refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. (Estrada, 2017, p. 49).

Variable 2: satisfacción de los trabajadores.

El satisfacer al usuario impacta de gran manera en el reciente o la viabilidad futura de una organización, esto manifiesta que al existir un cliente satisfecho tiene que existir un trabajador satisfecho. (Schlesinger y Heskin, 2000, p.11)

Tabla N° 01: Operacionalización de variables. Variable 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento/ Técnica	Escala de medición	Categorías
V ₁	Fiabilidad	Atención rápido y sin diferencia Atención en el horario publicado Solución a sus problemas Servicio en el tiempo prometido	La atención sin diferencia al público en las instalaciones de la municipalidad es La atención al usuario en el horario publicado de la municipalidad, es La solución a los problemas administrativos del usuario en la municipalidad, es El profesionalismo que refleja los trabajadores de la municipalidad, hacia los usuarios, es: Las instalaciones como los servicios varios en la municipalidad, es	Encuesta / Cuestionario	Ordinal / Nominal	1) Alto (16 - 20) 2) Medio (11 - 15) 3) Bajo (0 - 10)
	Capacidad de respuesta	Orientación del servicio Asistencia al usuario	La orientación del servicio hacia el usuario en la municipalidad, es: La asistencia al usuario en los procesos necesarios en la municipalidad, es: El Servicio en el tiempo promedio de los trámites administrativos en la municipalidad, es: La labor que cumple según función de los empleados en la municipalidad, es: Los tiempos en los trámites documentarios en la municipalidad, es			
	Empatía	Comunicación adecuada durante la atención Cortesía y amabilidad en el trato Grado de satisfacción	La comunicación durante la atención al usuario en la municipalidad, es: La cortesía y amabilidad en el trato al usuario en la municipalidad, es: La satisfacción del usuario en su atención a los trámites en la municipalidad, es:			

La solución a las interrogantes del usuario en la municipalidad, es:

Las capacitaciones a los trabajadores sobre atención al usuario en la municipalidad, es:

Fuente: Adaptado de Cachique (2018)

Tabla N° 02 Operacionalización de variables. Variable 2

Vari able s	Dimensio nes	Indicadores	Ítems	instrument o/ técnica	escala de medición	categorías
V ₂	Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución Materiales inmuebles Física Ambiente Comodidad	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Encuesta / Cuestionari o	Ordinal / Nominal	Alto (16 - 20) Medio (11 - 15) Bajo (0 - 10)
			El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc.)			
			La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.			
			En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente			
			Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).			

		<p>Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó.</p>
- Beneficios Laborales y/o Remunerat ivos.	. Mi sueldo Expectativas económicas	<p>Siento que el trabajo que ha realizado es justo para mi manera de ser</p> <p>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</p> <p>Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</p>
	. Horario	<p>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando</p>
Políticas Administr ativas. -	Esfuerzo Horas reglamentarias	<p>Me disgusta mi horario.</p> <p>El horario de trabajo me resulta incómodo.</p> <p>El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida.</p> <p>Me agrada trabajar con mis compañeros.</p>
- Relaciones Interperso nales	Solidaridad Trabajo Trabajo	<p>Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo</p> <p>La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo</p> <p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser</p>

		<p>Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.</p>
Desarrollo Personal.	Profesionalismo	<p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p>
-	Tarea	<p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.</p>
		<p>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</p>
		<p>Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p>
		<p>Mi trabajo me aburre.</p>
Desempeño de Tareas.	Labor que realizo	<p>Me siento complacido(a) con la actividad que realizo</p>
-		<p>Me gusta el trabajo que realizo</p>

Relación
con la
Autoridad

Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.

Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

Mi jefe es comprensivo.

La relación que tengo con mis superiores es cordial.
No me siento a gusto con mi jefe.

El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.
trabajo.

Fuente: Adaptación de Paz(2016)

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población Según Johnson (2008) la población es el conjunto de personas o individuos u eventos en las que se define para ser un análisis y la muestra es el subconjunto de una población. El presente estudio corresponde a una población conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San José del Alto que son 45 colaboradores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta. Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), es la acción que realiza la investigación para recoger las opiniones de los integrantes de la muestra de estudio, el cual puede ser opiniones escritas, opciones de respuestas para posterior a la aplicación categorizarlas y obtener los resultados que se esperan en la investigación

Validez

En relación a la validez, se refiere al grado en que un instrumento de medición realmente mide la variable o variables de estudio que pretende medir. Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se ha realizado en la encuesta a 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San José de Alto Cajamarca. Se ha utilizado el Alfa de Cronbach como método de consistencia interna.

2.5. Procedimiento

Manteniendo los instrumentos que nos permitirán evaluar las variables se ha tenido que establecer la teoría de las dos variables en mención para luego pasar a la construcción de la Operacionalización de las variables, manteniendo la coherencia entre teoría, Operacionalización e instrumentos, luego de ello se han aplicado los instrumentos para el recojo de la información pertinente que logra los objetivos de nuestra investigación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Al ser recogidas las encuestas se utilizara un programa de estadístico SPSS, para la realización de base de datos, para ello se utilizara la estadística descriptiva, e inferencial para medir las frecuencias de las dimensiones, la comprobación de las hipótesis, del mismo modo se trabajará en Excel para ayudar a la obtención de los baremos y poder precisar los resultados obtenidos con la encuesta, los gráficos se elaboraron con el criterio que es conveniente para la presentación de las mismas según normas APA, se realizar las interpretaciones de cada resultado así como de cada figura o gráfico, para el mejor entendimiento de los resultados, la correlación de las variables

2.7. Aspectos éticos

En mi calidad de investigador me comprometo a resguardar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos facilitados por la Entidad pública, así como también la identidad, apreciaciones y respuestas de cada unidad de análisis. La investigación se lleva a cabo tomando como pilares los valores éticos como son la libertad de elegir y decidir nuestro camino lo que nos conlleva a asumir con responsabilidad las consecuencias y/o aciertos de las mismas; la justicia que es otorgar a cada quien lo que le pertenece o corresponde por derecho, siendo así que no se podrá minimizar ni ocultar los actuados y percepciones que se tengan por cada variable sea ello favorable o no; la responsabilidad es el acto de asumir las obligaciones y/o consecuencias contraídas por nuestro actuar, por ello como investigador asumo con toda responsabilidad algún inconveniente al mantener en absoluta reserva la participación de las personas involucradas en esta investigación así como cualquier otro impase que pueda generar la elaboración de la tesis de mi autoría.

III. RESULTADOS

Se presentaron los siguientes resultados de acuerdo a los objetivos de la presente investigación:

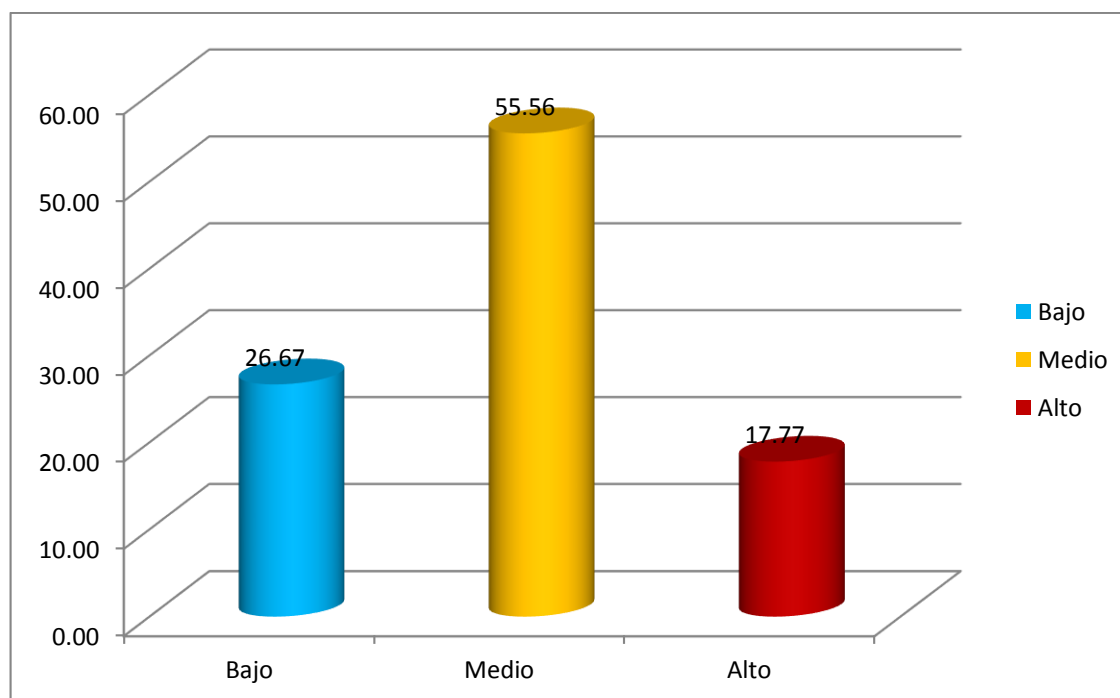
Objetivo 01

Tabla 3

Dimensión fiabilidad

D1	f	%
Bajo	12	26.67
Medio	25	55.56
Alto	8	17.77
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



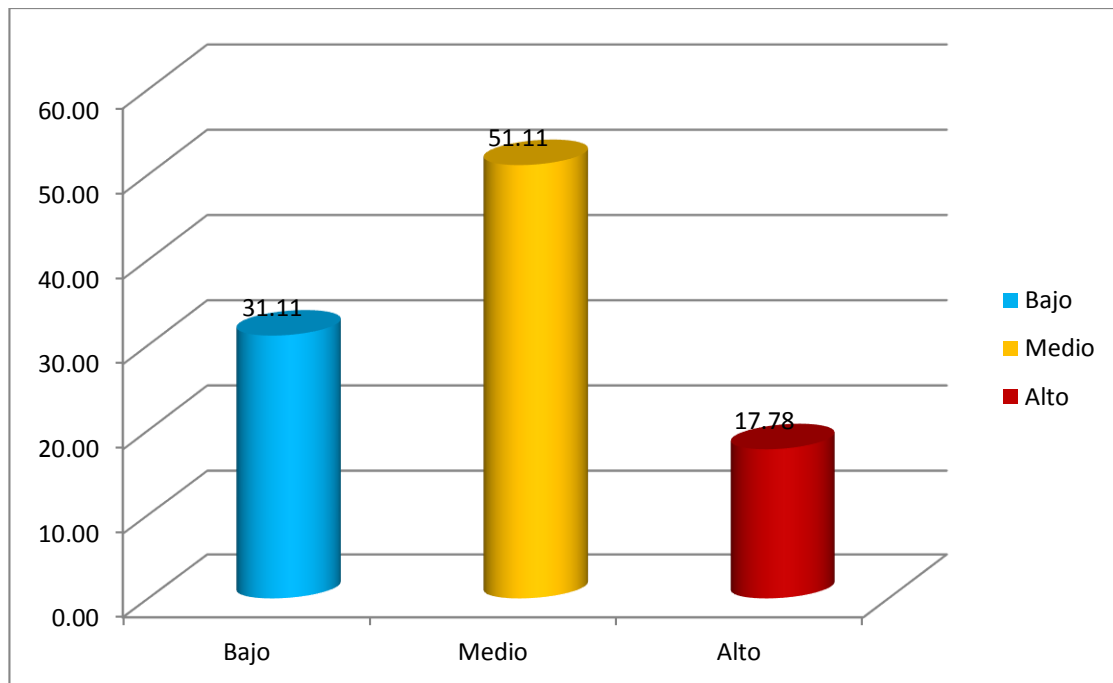
Se observa que en la dimensión fiabilidad en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 55.56%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 26.67%, mientras que en la categoría alto con un 17.77% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 4

Dimensión Capacidad de respuesta

D2	f	%
Bajo	14	31.11
Medio	23	51.11
Alto	8	17.78
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



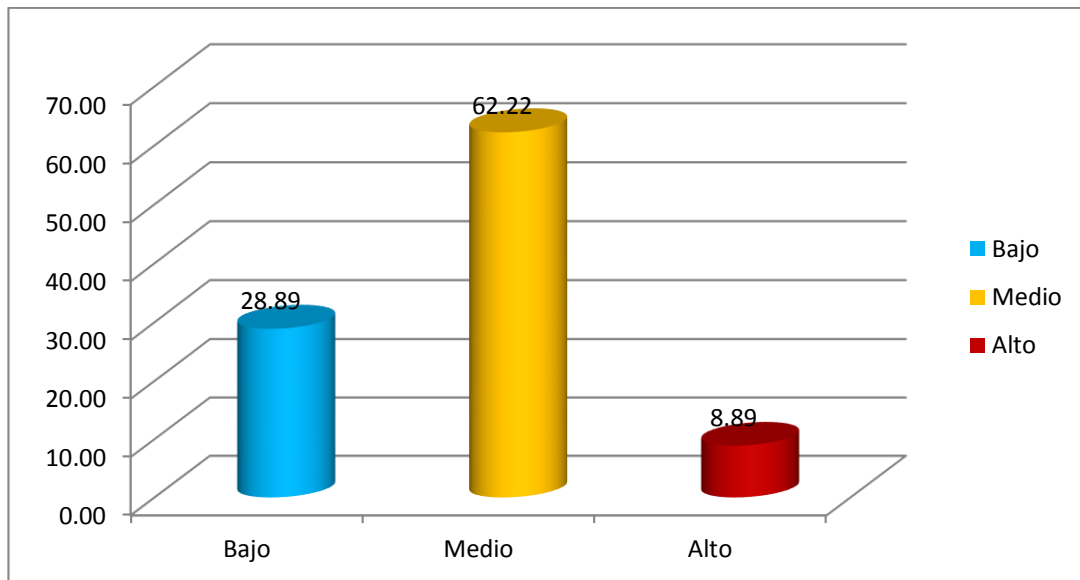
Se observa que en la dimensión capacidad de respuesta en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 51.11%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 31.11%, mientras que en la categoría alto con un 17.78% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 5

Dimensión empatía

D3	f	%
Bajo	13	28.89
Medio	28	62.22
Alto	4	8.89
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



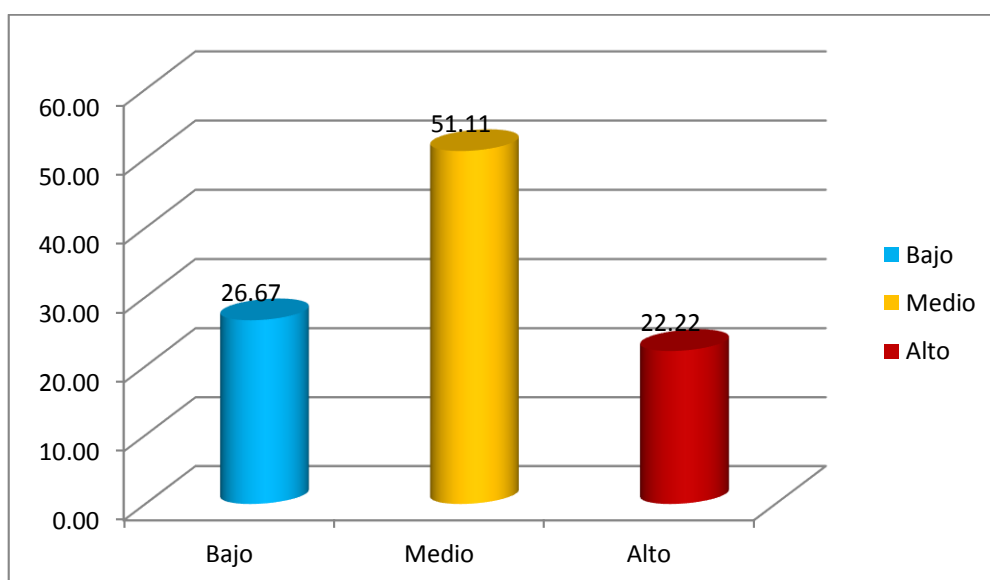
Se observa que en la dimensión empatía en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 62.22%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 28.89%, mientras que en la categoría alto con un 8.89% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 6

Variable nivel de atención

N	f	%
Bajo	12	26.67
Medio	23	51.11
Alto	10	22.22
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



Se observa que en la variable nivel de atención en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores

se ubican en la categoría medio con 51.11%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 26.67%, mientras que en la categoría alto con un 22.22% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores por lo tanto debe ser mejorada.

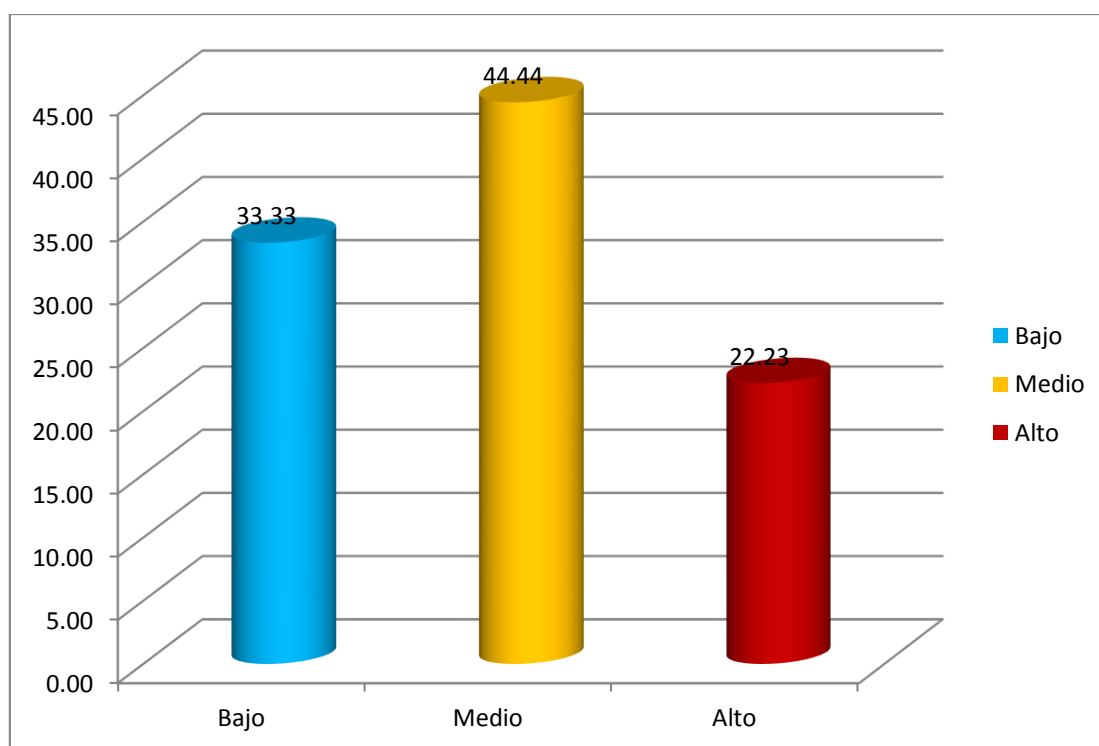
Objetivo 2

Tabla 7

Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales

D1	f	%
Bajo	15	33.33
Medio	20	44.44
Alto	10	22.23
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



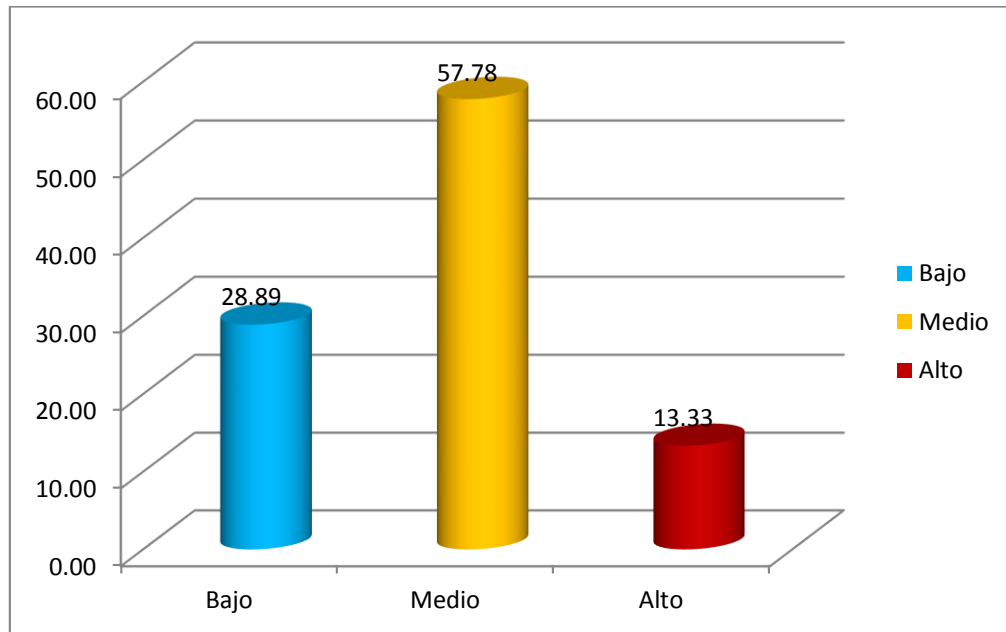
Se observa que en la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 44.44%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 33.33%, mientras que en la categoría alto con un 22.23% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 8

Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos.

D2	f	%
Bajo	13	28.89
Medio	26	57.78
Alto	6	13.33
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



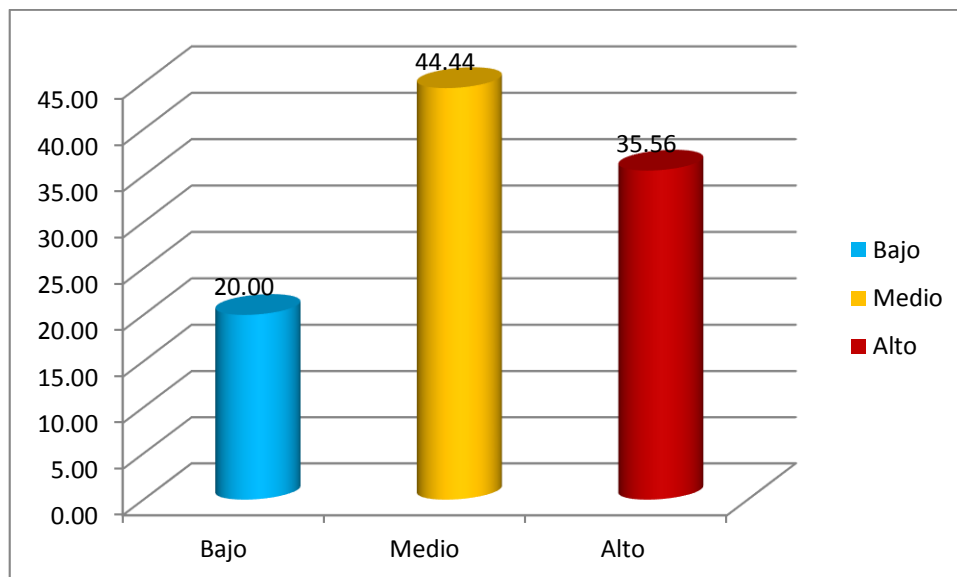
Se observa que en la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 57.78%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 28.89%, mientras que en la categoría alto con un 13.33% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 9

Dimensión Políticas Administrativas

D3	f	%
Bajo	9	20.00
Medio	20	44.44
Alto	16	35.56
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



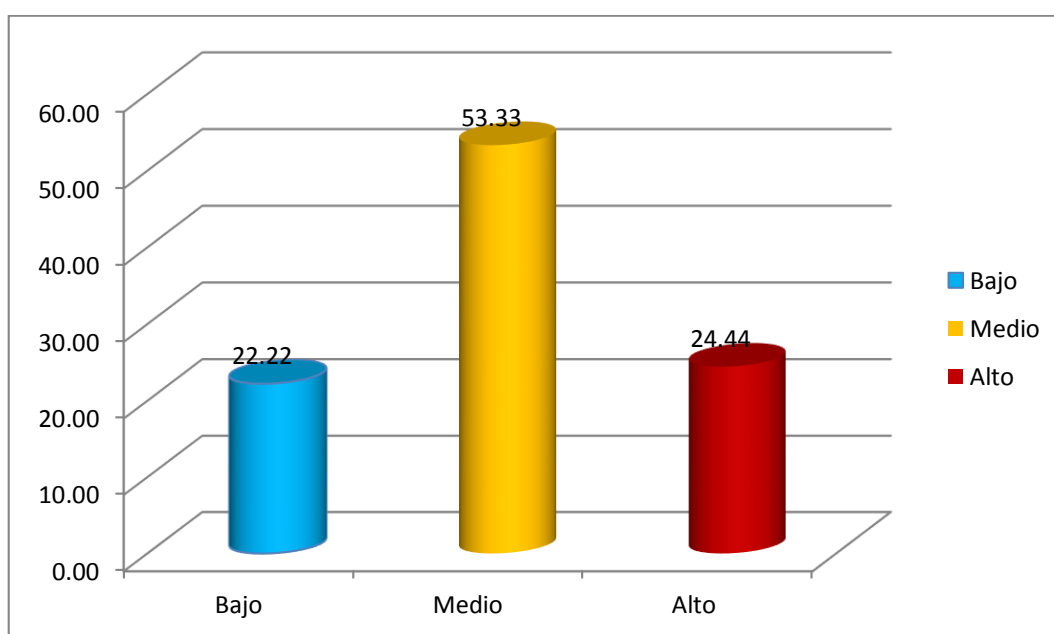
Se observa que en la dimensión Políticas Administrativas en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 44.44%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 35.56%, mientras que en la categoría bajo con un 20% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 10

Dimensión Relaciones Interpersonales

D4	f	%
Bajo	10	22.22
Medio	24	53.33
Alto	11	24.44
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



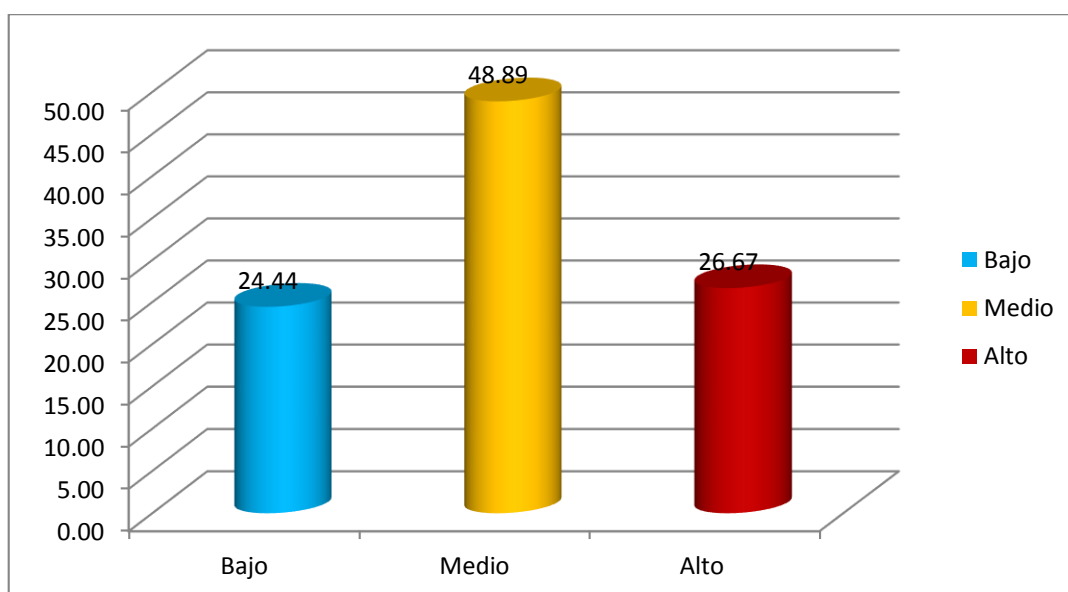
Se observa que en la dimensión Relaciones Interpersonales en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 53.33%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 24.44%, mientras que en la categoría bajo con un 22.22% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 11

Dimensión Desarrollo Personal.

D5	f	%
Bajo	11	24.44
Medio	22	48.89
Alto	12	26.67
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



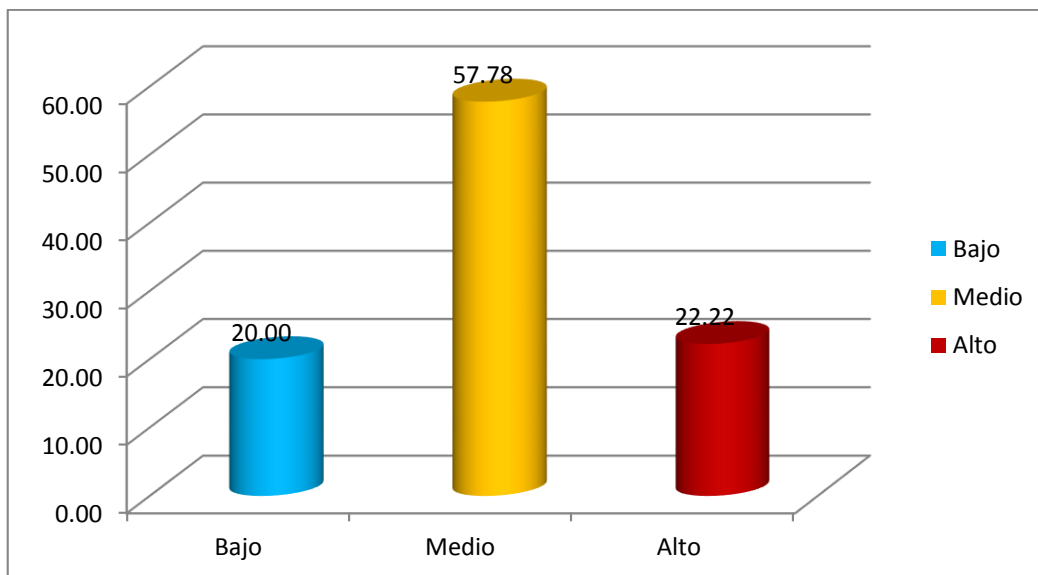
Se observa que en la dimensión Desarrollo Personal en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 48.89%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 26.67%, mientras que en la categoría bajo con un 24.44% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 12

Dimensión Desempeño de Tareas

D6	f	%
Bajo	9	20.00
Medio	26	57.78
Alto	10	22.22
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



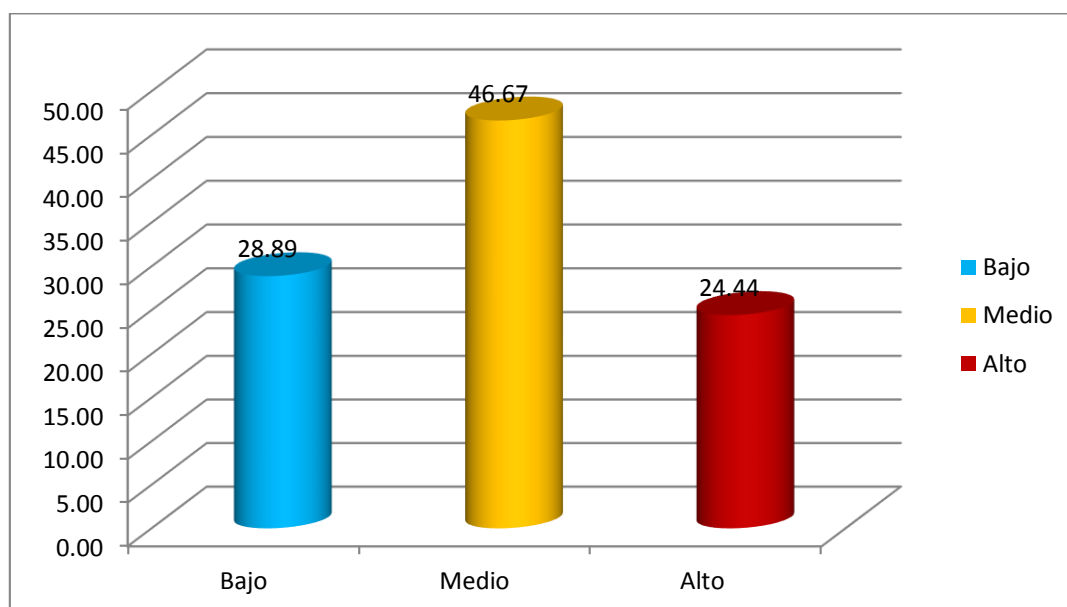
Se observa que en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 57.78%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 22.22%, mientras que en la categoría bajo con un 20% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 13

Dimensión Relación con la Autoridad

D7	f	%
Bajo	13	28.89
Medio	21	46.67
Alto	11	24.44
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



Se observa que en la dimensión Relación con la Autoridad en los colaboradores, la mayoría de los

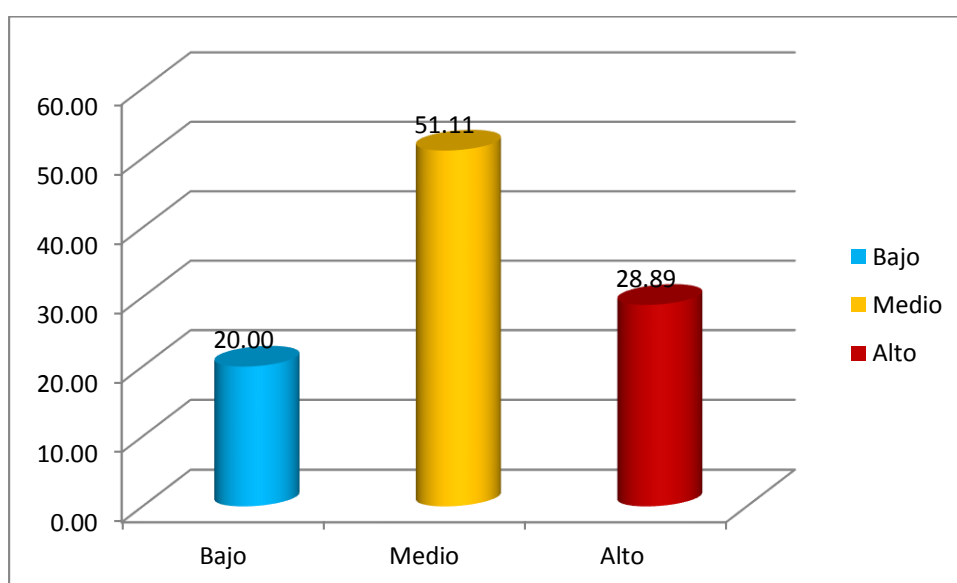
colaboradores se ubican en la categoría medio con 46.67%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 28.89%, mientras que en la categoría alto con un 24.44% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 14

Variable Satisfacción

N	f	%
Bajo	9	20.00
Medio	23	51.11
Alto	13	28.89
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento



Se observa que en el nivel de la variable satisfacción en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 51.11%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 28.89%, mientras que en la categoría bajo con un 20% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores por lo tanto debe ser mejorada.

Objetivo 3

Tabla 15

Correlación

<i>Correlaciones</i>			
		Nivel de Atención	Satisfacción
Nivel de Atención	Correlación de Pearson	1	,992**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Satisfacción	Correlación de Pearson	,992**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Como se observa en la correlación de Pearson es: Alta y directa ya que es igual a **0.992** y está muy cerca de 1; por lo tanto, es significativa, puesto que el **Sig. (Bilateral)** es menor que 0,05.

IV. DISCUSIÓN.

En la tesis titulada Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto - 2016. El instrumento se ha realizó en la encuesta a 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San José de Alto. Se ha utilizado el Alfa de Cronbach como método de consistencia interna, las encuestas se utilizará un programa de estadístico SPSS, para la realización de base de datos, para ello se utilizará la estadística descriptiva, e inferencial para medir las frecuencias de las dimensiones, la comprobación de las hipótesis, del mismo modo se trabajará en Excel para ayudar a la obtención de los baremos y poder precisar los resultados obtenidos con la encuesta. Se detalló cada resultado de las dimensiones además se determinó el nivel de cada variable y se identificó que en diversas investigaciones por diferentes autores se encontró similitud con esta presente investigación donde tenemos:

En la tabla N° 03 en la dimensión fiabilidad, de observa que la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 55.56%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 26.67%, mientras que en la categoría alto con un 17.77% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores. Esta situación tiene similitud con la investigación que encontró Calderón (2016) desarrolló una investigación denominada "Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área Administrativa de la municipalidad de Huehuetenango." Situación que se refleja en la satisfacción laboral. Los hallazgos en el informe de investigación expresar que los trabajadores muestran altos estándares de satisfacción en su puesto de trabajo. Ninguno de ellos evidenció estar disconforme con su trabajo. Esta situación permite evidenciar que la dimensión es importante en el desarrollo del trabajador y su puesto.

En la tabla N° 04 concerniente a capacidad de respuesta la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 51.11%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 31.11%, mientras que en la categoría alto con un 17.78% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión. Estos resultados tienen similitud con lo encontrado por Rodríguez (2017) cuando explica que una mayoría de participantes muestran aspectos positivos de los trabajadores. Por cuanto existe una relación moderada significativa con esta dimensión que permite vincular las dos variables.

En la tabla N° 05 en la dimensión empatía la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 62.22%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 28.89%, mientras que en la categoría alto con un 8.89% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Maza (2018) cuando explica que el grupo alcanzó un nivel medio en la dimensión de empatía entre los colaboradores. A partir de esto se puede acotar que existe la necesidad para entablar relaciones empáticas entre los trabajadores.

Tabla 6. La variable nivel de atención en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 51.11%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 26.67%, mientras que en la categoría alto con un 22.22%. Tiene similitud con la investigación presente mediante estos autores: González (2004) hizo un estudio llamado: Falta de Equidad en Los Salarios y de Reconocimiento Personal, para graduarse en la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en conclusión: Antiguamente el sueldo y las utilidades fueron factores trascendentales en las relaciones de trabajo, actualmente los trabajadores consideran otros factores entre el cual está el clima laboral, las probabilidades de crecer y desarrollarse, conciencia de posesión.

En la tabla N° 07, en la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 44.44%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 33.33%, mientras que en la categoría alto con un 22.23% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión. Estos resultados concuerdan lo que encontró Córdova y Arévalo (2018 cuando explica que existen condiciones físicas que envuelven a los estudiantes y no les permiten el desarrollo de la satisfacción laboral.

En la tabla N° 08 en la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 57.78%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 28.89%, mientras que en la categoría alto con un 13.33% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión. Esta información se parece a lo encontrado por Acosta, De la cruz, y Huerta, (2018) quienes afirman que los estudiantes se ubican en un nivel medio. Esta situación permite acotar que los trabajadores deben recibir beneficios laborales para que

estén motivados.

En la tabla N° 09 en la dimensión Políticas Administrativas en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 44.44%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 35.56%, mientras que en la categoría bajo con un 20% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión. Esta información tiene relación con lo que expresa Cruz (2016) cuando sostiene que los participantes se ubican en el nivel medio y atienden a las políticas que se presentan en la empresa.

En la tabla N°10 y 11, en la dimensión Relaciones Interpersonales y desarrollo personal en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 53.33%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 24.44%, mientras que en la categoría bajo con un 22.22% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión. Estos resultados demuestran que existe dificultades en estas dimensiones con el fin de que todos participen en las interacciones entre los actores.

En la tabla N° 12 en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 57.78%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 22.22%, mientras que en la categoría bajo con un 20% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión por lo tanto debe ser mejorada. Rangel (2012) explica que la insatisfacción como estado que no es de placer que es causada por variables que frustran o bloquean el desarrollo de valores laborales. Los conceptos de insatisfacción y satisfacción emergen de la perspectiva valorativa que tiene el colaborador cuando contrasta lo que le ofrece el trabajo y los valores que posee. A partir de esto los valores adquieren un dinamismo de una persona a otra donde sólo es seguro el cambio de perspectiva. Las vivencias de satisfacción e insatisfacción es consecuencia de un razonamiento dual y la discrepancia entre valores y percepción y la relatividad del valor que adquiere en cada persona.

En la tabla N° 13, en la dimensión Relación con la Autoridad en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 46.67%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 28.89%, mientras que en la categoría alto con un 24.44% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores con la citada dimensión. Ante esta situación Acosta, De la cruz y Huerta (2018) explican que la importancia de este concepto sobre vigencia acorde al grado de vivencia que los colaboradores tienen dentro de la organización. Por ello un empleado que está satisfecho en su puesto de trabajo refleja gozo y salud psicológica y física. Por cuenta una fuerza laboral satisfecha induce a mejorar la productividad y desarrollo en los puestos de trabajo evitando la indiferencia, ausentismo y variaciones negativas.

Tabla 14. El nivel de la variable satisfacción en los colaboradores, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 51.11%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 28.89%, mientras que en la categoría bajo con un 20%. Tiene similitud con la investigación presente mediante estos autores:

Peña, Díaz y Carrillo (2015) denominado el clima organizacional y la satisfacción laboral en México concluye: en una institución podemos negociar las horas de trabajo, se puede negociar su asistencia física en un espacio específico, hasta podemos negociar determinada cantidad de movilidad muscular en determinado tiempo. Pero su empeño, su fidelidad y el fervor de sus sentimientos no se podrán negociar. Pues todo esto se tiene que ganar. Las personas son en una organización el factor más trascendental de esta, por lo que debemos tratarla no como una maquinaria sino como seres humanos que tienen carencias, intereses, experiencias irrepetibles, que se tienen que considerar para generar la motivación adecuada que permita sumar esfuerzos y de esta manera lograr las metas propuestas.

En una institución no hay organización sino posee trabajadores involucrados con las metas y para que esto es importante tener en cuenta el contexto laboral donde se van a desarrollar las interrelaciones, acuerdos y los modelos de conducta que formarán la formación de la organización por lo cual será más fructífera y eficiente o infértil e ineficiente, lo cual dependerá de las interrelaciones que surjan desde el comienzo entre todos los trabajadores. Este estudio está basado principalmente en la satisfacción y la motivación laboral, como factores primordiales en la organización, por lo que antes descrito nos ha servido de base y medio de consulta para la realización de la presente investigación

Bueso (2016) en su investigación “Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados de Industrias Calan, Honduras”, en conclusión: Si calculamos, valoramos y ejecutamos con perseverancia tomando al ser humano como persona que es eficaz y eficiente, las probabilidades que surgen para obtener con la activación del accionar de la mayoría o ciertas agrupaciones y dimensiones es , un gran resultado en el logro de las exigencias y el perfeccionamiento del individuo como persona de trabajo, es decir ; sus principios y por ende su postura, conducta y efectos, estas 2 posturas últimas estamos forzados a comprobarlos y calcularlos para realizar la retroalimentación de los resultados que han tenido los hechos.

Este estudio está estrechamente vinculado con el presente trabajo, pues abarca un aspecto primordial que es la satisfacción en el trabajo. Determinando la trascendencia de este factor al interior de una organización y su estrecha relación en cómo se comportan los bienes humanos, modificando de manera directa al resultado final, que en esta ocasión está íntegramente relacionado con un servicio de calidad.

Tabla 15. La correlación de Pearson es: Alta y directa y está muy cerca de 1; por lo tanto, es significativa. Tiene similitud con la investigación presente mediante estos autores:

Reinoso (2015). En su trabajo de investigación en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, indicando que en una de sus conclusiones se manifiestan que hay un vínculo lineal en el agrado del consumidor de adentro y el consumidor de afuera. La aparición de esta interrelación crea una relación de mayor fuerza entre ambos modelos de compradores. Aun existiendo la interrelación mencionada, hay otros factores que actúan en la apreciación del comprador de fuera cuya influencia no están fácil de determinar y aún más difícil de definir. En esta investigación se vio las relaciones entre clientes y empleados considerando a ellos como los clientes externos y clientes internos proporcionalmente. Todo esto nos sirvió de soporte para referenciar nuestro estudio considerando que estas dos agrupaciones son el centro de nuestra investigación, en el cual se quiere dar a conocer como la conducta de los clientes internos modifica el júbilo de los clientes externos.

La autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos facilitados por la Entidad

pública, así como también la identidad, apreciaciones y respuestas de cada unidad de análisis. La investigación se lleva a cabo tomando como pilares los valores éticos como son la libertad de elegir y decidir nuestro camino lo que nos conlleva a asumir con responsabilidad las consecuencias y/o aciertos de las mismas; la justicia que es otorgar a cada quien lo que le pertenece o corresponde por derecho, siendo así que no se podrá minimizar ni ocultar los actuados y percepciones que se tengan por cada variable sea ello favorable o no; la responsabilidad es el acto de asumir las obligaciones y/o consecuencias contraídas por nuestro actuar, por ello como investigador asumo con toda responsabilidad algún inconveniente al mantener en absoluta reserva la participación de las personas involucradas en esta investigación.

V. CONCLUSIONES

1. Se identificó el nivel de Atención en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 51.11%, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores por lo tanto debe ser mejorada.
2. Se evaluó el nivel de satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad, la mayoría de los colaboradores se ubican en la categoría medio con 51.11% indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores por lo tanto debe ser mejorada.
3. Se estableció el grado de relación entre el nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad, la correlación de Pearson es: Alta y directa ya que es igual a 0.992 y está muy cerca de 1; por lo tanto, es significativa, puesto que el Sig. (Bilateral) es menor que 0,05.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda dar mayor prioridad a los servicios de atención que se brindan en la institución; se propone dar prioridad a los potenciales neurales que van desarrollando los trabajadores frente a situaciones determinadas, estimulando esas capacidades a través de servicios psicológicos que se apliquen a los trabajadores.
2. Se recomienda dar mayor prioridad a la dimensión capacidad de respuesta para la atención a los ciudadanos ya que es positiva, pero a la vez regular y esta dimensión puede mejorar a través un diseño de plan de procesos, al aplicar este plan lo desarrollarán y aplicarán a través de un diagrama de procesos de atención al usuario, podría ser distribuida al personal por tipo de procedimientos inherentes al servicio que se brinda al ciudadano.
3. Se recomienda a demás dar prioridad a la dimensión empatía a la atención de los usuarios ya que es positiva pero regular, se debe tener en cuenta comunicar al personal que tenemos que activar nuestras neuronas espejo y son aquellas que se activan frente a los actos y emociones de los usuarios o personas que tenemos en frente esto permite una mejora en la comprensión de los usuarios, el protocolo va desde el saludo, procedimiento de atención y despedida, finalmente un test realizada al usuario para que nos evalúe en base a la atención realizada

VII.REFERENCIAS

- Acosta, A. De la cruz, N. y Huerta, K. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital Essalud, Lima. Agosto - octubre 2017. Lima: Universidad Cayetano Heredia. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arcos F. (2015) . La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Ascue , D. (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2018.Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20833>
- Bernaola, H. (2019). Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja-2018.Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30887>.
- Bueso, S. (2016). Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados de Industrias Calan. (Tesis maestría, Universidad Tecnológica de Honduras), recuperada de <http://www.uth.hn/wp-content/uploads/2012/03/TESIS-93-CLIMA-ORGANIZACIONAL-Y-SATISFACCION-LABORAL.pdf>.
- Chuquicaña, J. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Ancón. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15220>.
- Calderón, (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. México: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Córdova, J. y Arévalo, L. (2018). Gestión administrativa y su relacion en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan S.A.C, Ciudad de Tarapoto,

- Año 2017. Perú: Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20-%20J%C3%A1nice%20lvone%20C%C3%B3rdova%20Flores%20%26%20Lesslie%20Miriella%20Ar%C3%A9valo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cachique, A. (2018). Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30239>.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, J. (2012). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. (6a ed.). México D.F: Editorial Mc Graw Hill
- Cruz, R. (2016). Factores asociados al nivel de satisfacción Laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos 2016. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2583/1/CRUZ_R.pdf
- Estrada, E. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario - Municipalidad distrital Rázuri, 2017 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada_me.pdf.
- Fuentes S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Galvis, L., & Cárdenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. Revista Apuntes de Administración, 1(1), (20-28).
- Gan, F. (2012) Clima y desempeño laboral. Madrid: Díaz de Santos.
- Gonzales, L. (2012) Satisfacción y Motivación en el trabajo. España: Díaz de Santos S.A.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2005). Comportamiento organizacional (10ª ed.). México D.F: Paraninfo.
- Inca, K. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Andahuaylas (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015->

- EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf.
- Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. México D.F: McGraw-Hill.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. (3a ed.). Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Maza, L. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018. Perú: UCV. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20362/Maza_GLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, M. Díaz, G. y Carrillo, A. (2015). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Revista internacional de administración y finanzas, 8 (1), pp. 37 – 51.
- Palma, S. (2004). Manual escala clima laboral. Lima: URP
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, 9 (1). Lima- Perú.
- Paz , R. (2017). Satisfacción y clima laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas . Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16478>.
- Rangel, S. (2012) Desempeño Y Satisfacción Laboral Desde la Autovaloración. Colombia: EAE
- Reinoso, M. (2015). Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf>
- Rimachi , M. (2017). Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu – Cusco. Recuperado desde: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2911>.
- Rodríguez, J. (2017). Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. Perú: UCV. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9070/Rodr%C3%ADguez_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2004) Comportamiento organizacional. (10a ed.). México D.F: Pearson Educación.

Robbins, S, Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México DF: Pearson Educación

Romaní , L. (2018). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13648>

Vera, A. (2014). Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital "Rafael Rodríguez Zambrano" Manta (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1036/1/TESIS%20DE%20%20MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20Y%20ADMINISTRACION%20DE%20SALUD.pdf>

Instrumento de medición de Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto.

Instrucciones: El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido tu colaboración.

Marca con un aspa “X” la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

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

Tabla N° 02 Operacionalización de variables. Variable 2

variables	dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Nivel de atención	Fiabilidad	La atención sin diferencia al público en las instalaciones de la municipalidad es					
		La atención al usuario en el horario publicado de la municipalidad, es					
		La solución a los problemas administrativos del usuario en la municipalidad, es					
		El profesionalismo que refleja los trabajadores de la municipalidad, hacia los usuarios, es:					
	Las instalaciones como los servicios varios en la municipalidad, es						
Capacidad de		La orientación del servicio hacia el usuario en la municipalidad, es:					

	respuesta	La asistencia al usuario en los procesos necesarios en la municipalidad, es:					
		El Servicio en el tiempo promedio de los trámites administrativos en la municipalidad, es:					
		La labor que cumple según función de los empleados en la municipalidad, es:					
		Los tiempos en los trámites documentarios en la municipalidad, es					
	Empatía	La comunicación durante la atención al usuario en la municipalidad, es:					
		La cortesía y amabilidad en el trato al usuario en la municipalidad, es:					
		La satisfacción del usuario en su atención a los trámites en la municipalidad, es:					
		La solución a las interrogantes del usuario en la municipalidad, es:					
		Las capacitaciones a los trabajadores sobre atención al usuario en la municipalidad, es:					
	Satisfacción	Condiciones Físicas y/o Materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores				
El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc.)							
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.							
En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente							
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).							
Beneficios Laborales y/o Remunerativos.		Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
		Siento que el trabajo que ha realizado es justo para mi manera de ser					
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
		Siento que doy más de lo que recibo de la institución					
Políticas		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					

administrativas	Me disgusta mi horario.					
	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida					
Relaciones interpersonales	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
Desarrollo personal	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.					
	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
Desempeño de tareas	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	Mi trabajo me aburre.					
	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo					
	Me gusta el trabajo que realizo					
Relación con la autoridad	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
	Mi jefe es comprensivo.					
	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
	No me siento a gusto con mi jefe.					

		El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. trabajo					
--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Adaptación de Paz (2016).

Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Salomón Almestar Montenegro con DNI N° 27726914, Magister en Ciencias en Innovación Agraria Para el Desarrollo Rural, de Profesión Ingeniero Forestal, desempeñándome actualmente como Sub Gerente de Desarrollo Productivo de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Por medio de la presente hago constar que he revisado la tesis "**Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto – Cajamarca**" con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en el mes de setiembre del 2019

MG.Sc. : José Salomón Almestar Montenegro

DNI : 27726914

E-mail : almestar007@gmail.com

MG.Sc. José Salomón Almestar Montenegro
DNI N° 27726914



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Carolina Mego Coronel con DNI N° 27712287, Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, de Profesión Licenciada en Administración de Empresas, desempeñándome actualmente como Sub Gerente de Planificación Estratégica y Modernización Municipal de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Por medio de la presente hago constar que he revisado la tesis “**Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto – Cajamarca**” con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en el mes de setiembre del 2019

Dra. : María Carolina Mego Coronel

DNI : 27712287

E-mail : carolmego@hotmail.com

Dr. María Carolina Mego Coronel
DNI N° 27726914



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Altamirano Arana Andrés Francisco con DNI N° 06776798, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, de profesión Licenciado en administración, desempeñándome actualmente como Gerente de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Por medio de la presente hago constar que he revisado la tesis "**Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto – Cajamarca**" con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en el mes de setiembre del 2019

Dr. : Altamirano Arana Andrés Francisco

DNI : 06776798

E-mail : anfalar@hotmail.com

Dr. Andrés Francisco Altamirano Arana
DNI N° 06776798

Registro de confiabilidad

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	ELVER JOEL BUSTAMANTE TARRILLO
1.2. TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de Atención y Satisfacción en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto.
1.3. PROGRAMA :	Maestría en gestión pública
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Test
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	Septiembre 2019
1.7. MUESTRA APLICADA :	45personas

II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	ALTO (.854)
------------------------------------	-------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Se elaboró un test de 46 ítems, el cual fue aplicado al grupo de estudio integrado por 45 personas, luego se extrajeron los resultados, con los que se estructuró una base de datos, que fue incorporada al software SPSS, después fueron trabajados en una hoja de cálculo, se aplicó la fórmula correspondiente y se determinó el índice de confiabilidad.

Estudiante : ELVER JOEL BUSTAMANTE
TARRILLO

Docente : DR. PEDRO SOPLAPUCO
MONTALVO

Autorización para el desarrollo de la tesis

MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JOSÉ DEL ALTO
JAÉN - CAJAMARCA - PERÚ
R.U.C. 20311257235

"Año de la universalización de salud"

San José del Alto, 17 de noviembre del 2020.

CARTA N° 042-2020-MDSJA/A

Señor: *ING. Elver Joel Bustamante Tarrillo*

Asunto: *Autorización de Aplicación de Tesis de Maestría*

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo de manera cordial, en nombre de la Municipalidad Distrital de San José del Alto y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, respecto a su documento presentado, donde solicita se le autorice la Aplicación de su tesis de maestría "Nivel de atención y satisfacción en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San José del Alto", en ese sentido, se le autoriza realizar la aplicación de su tesis de maestría, el cual estamos seguros será de beneficio para el mejor desempeño de nuestra institución.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi estima personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JOSÉ DEL ALTO
Mg. Omer Yulias Rivera Córdoba
ALCALDE

C.p.
Archivo:
OTRC:jvg

El desarrollo de San José del Alto en camino"

AV. JAÉN N° 440 - FRENTE A LA PLAZA DE ARMAS - SAN JOSÉ DEL ALTO
E-mail: sanjosedelalto.md@hotmail.com - Cel.: 945010956 - 964834785 - 989558953