



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El servicio de atención y la satisfacción laboral en la  
Municipalidad distrital de Los Olivos, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Paola Bertha Buendia Silva

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Menacho Rivera

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ-2017**

**Página del Jurado**

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani

Secretario

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Vocal

**Dedicatoria:**

A Dios, bendito ser Supremo creador del conocimiento, a mis queridos padres por su ejemplo constante, a mis queridas tías por su infinito consejo, a mi querida familia por apoyarme en este camino.

**Agradecimiento:**

A mi universidad Cesar Vallejo por contribuir al logro de mis metas.

A los docentes por transmitir sus amplios conocimientos.

A mi asesor por su apoyo durante toda la investigación.

A mis compañeros por las experiencias compartidas.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Paola Bertha Buendia Silva, identificada con DNI: 32930724, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con tesis titulada El Servicio de Atención y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Declaro bajo juramento lo siguiente:

1. Soy autora de la presente tesis.
2. Se ha tomado en cuenta citas y referencias para las fuentes en consulta. Es por ello que la tesis no ha sido plagiada de forma parcial ni total.
3. La presente tesis no tiene publicación previa, para adquirir un nivel académico ni tampoco profesional.
4. Los datos expuestos según los resultados son verídicos, por tal razón pasaran a constituir aportes reales de investigación.

En caso se determine la presencia de reproducción, fraude, piratería o apropiación, acepto las consecuencias y penalidades que de mi acto proceda, sujetándome a los reglamentos que rigen en la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, mayo del 2017

---

Paola Bertha Buendia Silva  
DNI: 32930724

## Presentación

Visto los requerimientos formales solicitados en la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POSGRADO la investigación titulada:

El Servicio de Atención y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

La misma que conlleva a obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Este trabajo de investigación descriptivo correlacional permite culminar todo el trabajo de estudio de maestría. Se podría determinar que los resultados hallados permitirán de ser el caso tomar aquellas medidas en favor del servicio de atención. La presente investigación inicia en una primera parte con la introducción, donde se describen los antecedentes internacionales y nacionales, la fundamentación científica, justificación, problemas, hipótesis, y objetivos, en una segunda parte se detallan las variables su operacionalización y la metodología empleada, en una tercera parte se detallan los resultados, en la cuarta parte se exponen las discusiones, la quinta parte se exponen las conclusiones, en la sexta parte las recomendaciones finales y por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y apéndices.

El objetivo central de la presente tesis es determinar el grado de relación que existe entre el servicio de atención y la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Señores del jurado deojo a consideración que el presente trabajo de investigación sea tomado en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento:	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística de la variable servicio de atención	21
1.3 Hipótesis	46
1.4 Objetivos	46
<b>III. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables	49
2.2 Definición operacional	49
2.3 Metodología	51
2.4 Tipo de estudio	52
2.5 Diseño	52
2.6 Población	53
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8 Métodos de análisis de datos	56
2.9. Aspectos éticos	58
<b>VI. Resultados</b>	
3.1 Resultados descriptivos e inferenciales de las variables de estudio	60
<b>IV. Discusión</b>	67

<b>V. Conclusiones</b>	70
<b>VI. Recomendaciones</b>	73
<b>VII. Referencias</b>	76
<b>Anexos</b>	
Anexo A. Artículo Científico	81
Anexo B. Matriz de consistencia:	93
Anexo C. Cuestionario	96
Anexo D. Documentos de validación	101
Anexo E. Matriz de datos de confiabilidad de la variable servicio de atención	103
Anexo F. Base de datos	105
Anexo G. Carta de consentimiento informado	112



### Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable 1: Servicio de Atención	50
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral	51
Tabla 3. Población de estudio	53
Tabla 4. Muestra del estudio	54
Tabla 5. Baremo de la variable servicio de atención	55
Tabla 6. Baremo de la variable servicio de atención	56
Tabla 7. Distribución porcentual del nivel descriptivo del servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.	60
Tabla 8. Distribución porcentual del nivel descriptivo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.	61
Tabla 9. Distribución de frecuencias entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.	62
Tabla 10. Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención y la satisfacción laboral..	63
Tabla 11. Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión nivel de respuesta y la satisfacción laboral.	64
Tabla 12. Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión nivel confiabilidad y la satisfacción laboral.	64
Tabla 13. Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión empatía y la satisfacción laboral.	65
Tabla 14. Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción laboral.	65

Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión tangibilidad y la satisfacción laboral.

## Lista de figuras

Figura 1. Opciones estratégicas para la calidad	27
Figura 2. Enfoque de los consultores	27
Figura 3. Pirámide de Maslow	39
Figura 4. Estimaciones y proyecciones de población, 2013-2015	44
Figura 5. Niveles de frecuencia del servicio de atención.	60
Figura 6. Niveles de frecuencia de la satisfacción laboral.	61
Figura 7. Niveles de porcentuales del servicio de atención y la satisfacción laboral	62

## Resumen

A continuación, se presenta un resumen del trabajo de investigación cuyo título es: El Servicio de Atención y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

El objetivo del presente trabajo de investigación estuvo enfocado en determinar la relación existente entre el servicio de atención y la satisfacción laboral. La investigación es de tipo básico, de diseño no experimental, transversal, nivel relacional; la población es censal y estuvo conformada por 74 colaboradores del área administrativa de la Subgerencia de atención al ciudadano, y Desarrollo Urbano, de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Para la recolección de datos se emplearon los instrumentos de la variable servicio de atención y satisfacción laboral. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS versión 22 en español.

Finalmente, realizado el análisis descriptivo en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,381 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p=0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se alude que el servicio de atención tiene relación significativa con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

**Palabras claves:** servicio de atención, nivel de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad, tangibles; satisfacción laboral, comportamiento organizacional, motivación, promoción laboral.

## Abstract

The following is a summary of the research entitled: The Service of Care and Job Satisfaction in the Municipality of Los Olivos, 2017.

The objective of this research was focused on determining the relationship between the service and job satisfaction. The research is of basic type, of non-experimental design, transversal, relational level; The population is census and was made up of 74 employees of the administrative area of the Deputy Manager of Citizen Care, and Urban Development of the Municipality of Los Olivos, 2017.

For the collection of data, the instruments of the variable service of care and job satisfaction were used. SPSS version 22 in Spanish was used for data processing.

Finally, the descriptive analysis was performed regarding the degree of correlation between the variables determined by the Rho de Spearman, where it indicates that the ratio coefficient is 0.381 where it means that there is a positive but low relation between the variables, compared to (degree of significance Statistic)  $p = 0.001 < 0.05$  where the alternative hypothesis is accepted or the investigator is rejected and the null hypothesis is rejected, so it is mentioned that the health service has a significant relationship with the labor satisfaction of the Municipality of Los Olivos, 2017.

**Key words:** attention service, level of response, reliability, empathy, security, tangibles; Job satisfaction, organizational behavior, motivation, job promotion.

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta antecedentes, de tesis nacionales e internacionales de bibliotecas y medios informáticos, los mismos que tienen alguna relación con el tema de estudio y los cuales se mencionan a continuación:

### **Antecedentes Internacionales**

Según el trabajo de investigación, y en un contexto internacional se tomó en cuenta tres trabajos que tienen alguna relación al tema de investigación, que sirvieron como antecedentes, los mismos que son necesarios para elaborar investigaciones y para construir el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Rojas (2015) en su estudio titulado: “Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado”, 2015, de la Universidad de Chile. Su objeto de estudio plantea una metodología con énfasis en la medición y una mayor preferencia en la toma de decisiones, identificando aquellos factores de la organización que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. Así también, se entenderá la percepción de los ciudadanos que acuden al municipio en especial particularidad con la calidad en el proceso del servicio de atención brindados por la Municipalidad. Ello permitirá identificar primacía en aquellos factores que brindan máxima satisfacción en referencia al proceso de atención de los servicios que se van a ser evaluados; también se logrará asistir en las decisiones focalizadas en aquellos recursos; en conclusión, propone un modelo de gestión eficiente en referencia al procedimiento de atención, siendo la fuente de información basada en la opinión de los ciudadanos. La metodología consistió en crear hipótesis sobre las cuales las variables observables reflejen los conceptos que se pretendían medir (factores de la organización). Se aplicó 340 encuestas. El modelo estadístico aplicado fué válido y confiable para la muestra en consideración. La muestra no fue probabilística, los resultados muestran una inclinación en referencia a lo que opinan los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado, lo que permitirá brindar apoyo a la gestión municipal

a fin de viabilizar de una forma eficiente los recursos para brindar una mejor atención. El trabajo de investigación anteriormente descrito guarda relación con nuestro trabajo de investigación ya que pretende medir el grado de percepción de los ciudadanos en referencia a la calidad de servicio de atención brindada dentro de los municipios.

Vásquez (2014) en su estudio titulado: "Calidad de Servicio en una Empresa Distribuidora de Ferretería, de la Universidad de Carabobo, Venezuela. La finalidad de la investigación está enfocada en estudiar la calidad de servicio del usuario interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferretería Disfeval C.A. La metodología utilizada en el presente estudio es la modalidad cuantitativa, de nivel descriptivo y el tipo de diseño no experimental de tipo transversal; se aplicó un cuestionario validado por Juicio de expertos, a doce colaboradores del área de ventas que laboran en la empresa Distribuidora de Ferretería Disfeval C.A. La finalidad es trazar aquellos elementos de la organización que definen la calidad de servicio interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferretería, evaluar la percepción de la calidad de servicio interna de los colaboradores del área de ventas de la empresa Distribuidora de Ferretería, así también el estudio permitirá determinar a partir del análisis FODA; las debilidades y fortalezas de la calidad de servicio interna que se brinda en la empresa y a través de la cual se planteen las recomendaciones para fortalecer la percepción de la calidad de servicio interna en el área de ventas de la empresa. Los resultados concluyeron que la empresa demostró como oportunidades en aquellos aspectos que tenían que mejorar, falta de capacitación en la calidad de servicio, no se exponen y dan a conocer los factores claves como: la misión, visión, objetivos organizacionales, existe una ínfima colaboración entre los trabajadores, falta de información en el momento oportuno, no se toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores, existe también una falta de comunicación por parte de los supervisores lo cual se ve reflejada en las respuestas a destiempo frente a las solicitudes y/o requerimientos de los vendedores. Se visualiza como fortalezas, buen ambiente de trabajo, predisposición para lograr una buena comunicación, compañerismo en situaciones difíciles que se puedan dar entre los colaboradores, contar con medios de comunicación actualizados y ofrecer productos a buen precio. Para lo cual



finalmente, se recomienda realizar control y monitoreo para detectar aquellas necesidades de capacitación que el cargo lo requiera, nombrar a un capacitador profesional para que realice funciones de inducción general y formación continua apoyadas en atención al cliente y por consecuencia en la calidad de servicio que se brinda.

Morales (2009) en su estudio titulado: “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato, Risaralda”, de la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, Santa Fe de Bogotá.

El objetivo de estudio permitió determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencias frente a la atención de enfermería en una institución de mucha calidad en cuanto a brindar una buena atención en salud en Mistrato, Risaralda, en Bogotá, Colombia. La metodología empleada fue el estudio descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 20 pacientes que se atienden en el servicio de emergencias. El instrumento utilizado fue la escala careQ, constituida por 46 preguntas, el presente instrumento fue aprobado por estudiantes de la universidad del Bosque, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%. En los resultados de la población encuestada el 60% de los sujetos manifestó un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, lo sigue un 25% quienes presentan un nivel de satisfacción alto, y el 15% de encuestados manifiesta que es bajo.

En conclusión, los pacientes encuestados manifestaron un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, también están satisfechos con el servicio de atención que brinda el personal, logrando percibir un servicio de salud eficaz y eficiente. El trabajo de investigación guarda relación con nuestro trabajo de investigación, ya que también ha permitido encontrar un punto medio entre el grado de satisfacción y el servicio de atención que recibe del personal asistencial en el servicio de emergencias, y que se ve reflejado en ambos estudios de investigación.

## **Antecedentes nacionales**

De acuerdo a la presente investigación, y tomando en cuenta los antecedentes nacionales se empleó tres trabajos de investigación que tienen alguna relación al tema de investigación, que sirvió como antecedentes, los mismos que son necesarios para elaborar investigaciones y para enmarcar el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Redhead (2013) en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013, de la Universidad Mayor de San Marcos. El objetivo de estudio, establece la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013. Se utilizó el diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Para reunir toda la información se puso en práctica el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de usuarios externos del Centro de Salud “Miguel Grau”. Con esta tesis se demostró verificar si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud, en estudio.

Según las conclusiones estudiadas en el Centro de salud San Miguel; se llegó a lo siguiente:

La calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud.

Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud.

Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción.

Existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios.

Existe una correlación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios.

Existe una correlación directa y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios.

Existe una correlación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios.

Según los trabajos de investigación guarda relación con nuestro trabajo, porque en ambos existe relación positiva y significativa en ambas variables.

Onton (2010) en su trabajo titulado “Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista”, Pontificia Universidad Católica del Perú. El principal objetivo del estudio es el de distinguir e identificar aquellas cualidades que los pasajeros quieren obtener de un servicio excelente en el aeropuerto, la forma en que valoran cada cualidad, y cómo perciben la experiencia al llegar al aeropuerto de Lima, con la finalidad de encontrar aquellas dificultades que se puedan dar en la calidad de servicio y analizarlas para así aportar en mejorar el viaje que los pasajeros experimentan en su viaje por lo tanto coadyuvará a promover el turismo en nuestro país. El estudio realizado tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, sustentado en métodos estadísticos, permitirá efectuar la descripción y explicación objeto de esta investigación.

Se ha utilizado el cuestionario SERVQUAL el cual ha sido adaptado con preguntas tipo Likert con una escala que va desde 1 hasta 7. Se ha implementado el método Likert, cada pregunta está identificado con las expectativas del pasajero, siendo las alternativas de “poco importante” hasta lo “muy importante”.

La población objetivo del estudio estuvo conformada por los aquellos pasajeros turistas que ingresan y salen diariamente, según su destino en el aeropuerto de Lima, por medio de las aerolíneas comerciales disponibles. El tamaño de muestra fué de 380.

Según las conclusiones, se consideran las más resaltantes las siguientes:

Los pasajeros, fueron interrogados tomando como referencia a las cualidades que esperan de un aeropuerto excelente, indicaron que la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad son los más importantes, tal es así que la fiabilidad y la

seguridad en el servicio dentro del aeropuerto obtuvieron un mayor valor en referencia a las respuestas. En referencia a la satisfacción indican que las dimensiones con mayor efecto son la de elementos tangibles y de seguridad. Los mismos que determinaron que la infraestructura, imagen, apariencia y seguridad de las instalaciones del aeropuerto, y el elemento de confianza en la atención del personal son factores que definen en su mayor dimensión la buena percepción que se logra evidenciar en el servicio brindado en el aeropuerto.

Los pasajeros perciben del aeropuerto, como uno de los aspectos positivos, una atención efectiva; a su vez, como aspectos negativos sobresalen la falta de empatía y la pérdida de equipajes, siendo estos elementos una oportunidad para mejorar, por lo cual es calificado como un aspecto predominante en su calificación. Otros elementos para ser tomados en cuenta son: la poca predisposición de ayuda disponible que puedan recibir los pasajeros, otros elementos tangibles también son la falta de restaurantes dentro del aeropuerto.

Esto ha demostrado que los pasajeros están satisfechos con el servicio que se brinda en el aeropuerto y califican la experiencia del servicio con máximo puntaje. En cuanto a la dimensión de empatía de los empleados es una de las variables más débil y en la que se tiene que mejorar, porque los pasajeros consideran como de mayor valor este elemento dentro del servicio; por lo que en su experiencia de viaje perciben la falta de este aspecto. De tal manera que esta dimensión merece ser colocada como primordial para ser mejorada dentro de los servicios que se ofrece en el aeropuerto. Por último, se llegó a la conclusión que las dimensiones en las que se debe dar mayor énfasis y así tener un mayor impacto en la satisfacción del servicio en general son los elementos de fiabilidad y seguridad. Todos estos aspectos están unidos, o interrelacionados entre sí para brindar un servicio que denote confiabilidad y coherencia para lograr que los turistas o pasajeros perciban seguridad y observen que los procesos serán eficientes y efectivos de tal manera que se les entregue lo que prometido.

El trabajo de investigación guarda relación con nuestro trabajo de investigación ya que en ambos se tratan aspectos que es sobre la satisfacción del usuario con relación al servicio que se le brinda siendo estos de vital importancia y

de mayor impacto la fiabilidad y seguridad.

Padilla (2016) en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martina” Jesus María, 2015, Universidad Cesar Vallejo, el autor define como un objetivo principal determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral. La investigación es de tipo básico, nivel descriptivo correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal; la muestra fue intencional y estuvo conformada por 80 colaboradores del área de servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati, el autor también detalla que existen dificultades para brindar una atención óptima a los usuarios externos a pesar de que los colaboradores ponen el mayor esfuerzo por lograr brindar una atención de calidad, tal es así que el objetivo de su estudio estuvo orientado a lograr encontrar un punto óptimo de servicio de calidad que sirva de apoyo para consolidar los servicios de atención que se brindan en el Hospital. En las conclusiones el autor detalla que, de acuerdo a las evidencias estadísticas, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción laboral según el personal que labora en el hospital. Por lo tanto, se puede decir que esta investigación logrará que se cumplan los objetivos que se encuentran detallados dentro del plan estratégico de la institución donde se indica que la atención es de vital importancia y que los colaboradores que laboran allí contribuyan a la obtención de los objetivos definidos. Esta investigación guarda relación con nuestro estudio ya que se visualiza que existe una predisposición de un servicio de atención de nivel regular frente a la satisfacción laboral de nivel moderado, cabe precisar que se tiene que mejorar los niveles de servicio de atención.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística de la variable servicio de atención**

### **Definición de la variable servicio de atención**

Bitner y Hubbert (1994) el servicio de atención, está relacionado con la calidad del servicio percibido a través de un proceso evaluativo, el cual propone constatar en una discusión, y que guarde relación entre ambas opiniones, esto quiere decir, que será necesario constatar si la calidad de servicio es un precedente o un

subsecuente de la satisfacción. Así mismo, las investigaciones materiales también son embrollados porque los consumidores presentan dificultad para distinguir entre servicio y calidad y también para diferenciar y/o distinguir entre calidad y satisfacción.

La teoría básica de esta posición nos ha demostrado que a partir de las experiencias de satisfacción y que están ligados al servicio, se va desarrollando y/o modificando una actitud amplia en toda su dimensión global a largo plazo, es decir, mediante las evaluaciones específicas de los consumidores (satisfacción con negociación) concluye en una evaluación global (calidad percibida).

El servicio de atención, según el tipo de servicio, podemos mencionar que ésta se define a través de la eficiencia de su gestión, profesionalismo, dedicación y relaciones interpersonales de su personal, además debe prevalecer la elegancia y confort de sus instalaciones con percepciones de un nuevo enfoque en la asistencia enfocada a la integración por procesos justificados a través de protocolos de atención y no enfocado en una atención delineada por la especialización individualizada de tal forma que ambos elementos jueguen un papel predominante integrando los distintos niveles del sistema, con la exigencia y responsabilidad de cada parte en el proceso y dirigido a trabajar en aquellos factores determinantes para brindar un servicio de calidad eficiente.

En todas nuestras actividades, las personas practicas aspiran a lograr la excelencia en su trabajo, para lo cual en el servicio de atención se debe aspirar a lo mismo, lograr la excelencia. Para lograr la excelencia en el trabajo y la excelencia en el servicio de atención se debe entender que el trabajador emplea ciertos factores inherentes a su predisposición tal es así que la competencia y el desempeño forma parte de su motivación, su deseo, humanismo y vocación de servicio que hace que la persona en cualquier puesto donde desarrolle sus funciones lo hará con entrega y buena voluntad, logrando brindar un servicio eficiente.

(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988; Bolton y Drew, 1991b) calidad del servicio es la calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y

percepciones. Vista esta definición y a partir de este constructo se hace mención a que los consumidores juzgan la calidad de los servicios en base a sus percepciones del resultado técnico que se le otorgó, el proceso realizado por el que se entregó este resultado y la calidad de los espacios físicos donde se entrega el servicio (Brady & Cronin, 2001), es decir: Calidad del resultado, calidad de la interacción y calidad del ambiente físico. También podemos señalar que hay otras definiciones que colocan a la calidad percibida del servicio en dos dimensiones: Calidad técnica y calidad funcional (Grönroos, 1984) la primera dimensión se refiere a las condiciones de lo que es recibido por el consumidor, y la segunda dimensión se refiere a las condiciones de “cómo” es entregado el servicio. Esta segunda dimensión podemos decir que es la más importante, porque hace referencia a la interacción psicológica que sucede entre dos partes en un intercambio de bienes y/o servicios. A partir de esta premisa y luego de realizarse la interacción con quien entrega el servicio, el otro aspecto a considerar es el entorno del servicio.

Estas teorías (y muchas más que se encuentran en la literatura) nos demuestra que una calidad de servicio puede contener características en diferentes dimensiones. Basadas en estas definiciones, se dieron otros trabajos que dieron origen a futuras definiciones que proponían diez dimensiones y determinaban la calidad de servicio: capacidad de respuesta, fiabilidad, la competencia, cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión / conocimiento de los clientes, y tangibles (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985b). Según lo indicado anteriormente, en estas teorías se expone que la percepción general de calidad institúa diferencias entre el desempeño percibido y el desempeño esperado según estas diez dimensiones. Esta medida de calidad de servicio estaba basada en el Disconfirmation Model (Oliver, 1980). Mientras Oliver proponía que la satisfacción es una función de la des confirmación de desempeño con expectativas, Parasuraman propuso que la calidad de servicio era una función de las diferencias entre las expectativas y el desempeño en las 10 dimensiones de calidad.

Luego, se introduce el modelo SERVQUAL que cambió las diez dimensiones propuestas antes por un modelo 5 dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Estas dimensiones nos han demostrado que los consumidores finales organizan la

información de un servicio a través de la percepción en su mente para de esta manera establecer juicios acerca de la calidad recibida. La expectativa creada a través de este instrumento tiene que ver con formas ideales para entregar un servicio de calidad excelente. Pero el modelo SERVQUAL ha sido muy criticado porque no puede ser considerado como medida genérica aplicable a cualquier servicio (Carman, 1990) y que las dimensiones que emanan de la calidad del servicio dependerá del tipo de servicio que se está estudiando (Babakus y Boller, 1992). Pero, a pesar de estas críticas, el instrumento ha sido adoptado ampliamente (Dabholkar, Thorpe, y Rentz, 1996).

El constructo de Calidad del Servicio comparte ciertas características con el constructo de Satisfacción (Bloemer, Ruyter, y Peeters, 1998), por lo que en algunas ocasiones han sido considerados como sinónimos. Pero mencionamos anteriormente en el presente trabajo que no es así. De tal forma que estos constructos no deben ser estudiados como equivalentes porque tienen elementos diferenciadores (De Ruyter, Bloemer, y Peeters, 1997; Vázquez, Díaz, y Rodríguez Del Bosque, 1997). Entre las diferencias que se han encontrado, es que los consumidores como primer punto tienen la necesidad de experimentar un servicio para posteriormente puedan procesar en su mente el grado de satisfacción alcanzado, por otro lado, la calidad puede ser percibida sin experimentar el consumo de un servicio, Oliver (1993). Siendo así, la satisfacción será el resultado de la valoración individual de una transacción de bienes y servicios, por otro lado, la calidad de servicio puede asimilarse a una actitud que se genera hacia la empresa proveedora (Bitner, 1990; Bitner, Booms, y Tetreault, 1990; Laboucci, Grayson, y Ostrom, 1994). Las expectativas en la calidad del servicio son aquellos ideales que un consumidor podría esperar de una organización en lo que ofrezca o produzca, a diferencia de las expectativas en la satisfacción hacen referencia a lo que el consumidor "cree que va a pasar" (Bitner, 1990; Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988; Boulding, Kalra, Staelin, y Zeithaml, 1993). Finalmente, las dimensiones subyacentes a los juicios de calidad son bastante definidas y específicas, los juicios de satisfacción pueden resultar de cualquier dimensión relacionada o no con la calidad (Oliver, 1993). En conclusión, Calidad del servicio y satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados



(Hurley y Estelami, 1998). Según algunos autores la calidad es una causa de la satisfacción (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985b; Oliver, 1993; De Ruyter, Bloemer, y Peeters, 1997), mientras que para otros es una consecuencia de la misma (Bitner, 1990; Bolton y Drew, 1991b). Pero habiendo descrito estas dos versiones distintas, existe consenso y los teóricos concuerdan en la que la idea de la calidad es percibida como antecedente de la satisfacción (Bloemer, Ruyter y Peeters, 1998), así se llegó a evidenciar a través de estudios anteriores y quedando demostrado que la calidad del servicio lleva a la satisfacción (Lee y Yoo, 2000), y a definiciones que hablan de la satisfacción como resultado de la valoración que el cliente hace sobre la calidad percibida del servicio entregado por la empresa (Alet, 1994).

### **Teorías del Servicio de atención**

Modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry. Los modelos y búsqueda de la medición de la calidad percibida se desarrollan principalmente a partir de las investigaciones llevadas a cabo por Parasuraman, Zeithmal y Berry. Estos trabajos de investigación ofrecieron como resultado final desarrollar un modelo de evaluación de la calidad en las empresas de servicios: “El modelo de los Cinco Gaps”.

Los modelos desarrollados por estos teóricos para expresar sus conocimientos se basaban en identificar aquellos problemas que existen dentro de una organización y a la prestación de un servicio sin calidad, con la finalidad de una vez hallado los motivos del problema, se debían encontrar las posibles soluciones y establecer los procedimientos para su desarrollo. Implementar el “Modelo de los cinco Gaps” se basó como prioridad en un estudio exploratorio cualitativo entre directivos y consumidores de empresas de servicios que conllevó a analizar los principales motivos de discordancia (gap) por consiguiente era notorio las fallas en las políticas de calidad implementadas en las empresas antes citadas. Durante el resultado del presente estudio exploratorio, cualitativo se pudo considerar como un modelo que presentaba cinco gaps o desajustes los cuales fueron identificados por los autores y que dieron como origen la baja calidad del servicio pudiendo resumirse así: “Una serie de discrepancias o deficiencias existen respecto a las percepciones de la calidad del servicio de los ejecutivos y las tareas que se asocian con el servicio

que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son aquellos factores que imposibilitarán ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad” (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985, p. 44).

Modelo ampliado de calidad de servicio de Zeithmal, Berry y Parasuraman. Los autores en un posterior trabajo (Zeithmal, Berry y Parasuraman, 1988) presentaron un modelo más amplio y desarrollado de la calidad de servicio y en el cual se podía identificar distintos factores de la organización y sus relaciones con aquellas deficiencias en la calidad del servicio. En el estudio de este nuevo modelo, al igual que en el modelo básico de las deficiencias, se puede observar que la diferencia entre las expectativas de los consumidores y las percepciones de la calidad del servicio (Deficiencia 5) es el resultado de las cuatro deficiencias que existen en la organización, los clientes tienen expectativas y percepciones y por lo tanto esto conllevará a medir el grado de satisfacción que reciban de la Deficiencia 5 en las cinco dimensiones. (Accesibilidad, Comunicación, Capacidad del personal, Cortesía y Credibilidad).

Existen tres principales enfoques en que las empresas están orientando a que sus actividades reciban estándares de calidad y por lo tanto se aproximan al desarrollo de los sistemas de Gestión de la Calidad Total: de consultores, de la normalización y el de premios. Las aportaciones teóricas de Deming (1989), Juran (1992), Crosby (1990), Feigenbaum (1994), Taguchi (1986) e Ishikawa (1990; 1994). Todas estas teorías en conjunto, han aportado instrumentos técnicos y de dirección para la aplicación de sistemas de calidad que son aplicados por múltiples empresas, para de esta forma lograr la excelencia en la calidad de los servicios que conllevaran a la satisfacción de los consumidores finales. En la siguiente tabla se describen las principales aportaciones, según Padrón (1996), de los llamados teóricos o consultores de la calidad.

Característica identificativa	Sistema profundo conocimiento	Trilogía extendida	Sistema completo	Gestión de la calidad total	Gestión calidad integrada	Sistema de calidad
Autor	E. Deming	J. Juran	P. Crosby	A. Feigebaum	K. Ishikawa	G. Taguchi
Propósito	Optimización del sistema	La planificación, control y mejora del sistema	El logro de cero defectos	Alcanzar ventaja competitiva	Revisión y mejora continua de las normas de calidad	El diseño de productos robustos
Definición de la calidad	Calidad y productividad son una misma cosa	Adecuación al uso	Cumplimiento de los requisitos del cliente	Satisfacción de las necesidades de los clientes al coste más económico	Calidad retrógrada (fallos) y calidad progresista (atributos)	Productos robustos, atractivos y competitivos
Contenido	Teoría de la variación	Planificación y mejora de la calidad de forma conjunta y estructurada	Cuadros y redes de evaluación antes de comenzar un proceso continuo de mejora	Tecnología de la ingeniería de la calidad, del control del proceso y del equipo de información	Análisis de los procesos y equipos interfuncionales	Función de pérdida de la calidad, calidad off-line y calidad on-line
Énfasis	Distinción entre un sistema estable e inestable	La gestión estratégica de la calidad	El papel de la alta dirección	Integrar los esfuerzos de las distintas funciones	La formación de los trabajadores	Reducir la variabilidad alrededor de un valor objetivo
Contribución	Estilo de gestión de cooperación positiva	La trilogía de los procesos de gestión de la calidad	El cambio en la cultura corporativa	Estructura operativa integrada (sistema de calidad)	El proceso siguiente es su cliente	Eliminar las causas en lugar de los efectos

Figura 1. Opciones estratégicas para la calidad

Enfoque de los consultores	Enfoque de normalización	Enfoque de los modelos
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Deming</li> <li>● Juran</li> <li>● Crosby</li> <li>● Feigebaum</li> <li>● Ishikawa</li> <li>● Taguchi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ISO 9001</li> <li>● ISO 9004</li> <li>● ISO 14000 (*)</li> <li>● UNE-81900 EX (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Premio Deming</li> <li>● Modelo Malcom Baldrige</li> <li>● Modelo Europeo de Excelencia</li> <li>● Premio Príncipe Felipe</li> </ul>

Figura 2. Enfoque de los consultores

En el enfoque referente a la normalización, las empresas han aplicado normas internacionales (normas ISO) con la finalidad de obtener una acreditación institucional de la más alta gestión en calidad. Son normas que regulan la gestión, la calidad y procesos de los productos que son, además, empleadas como formatos de referencia para obtener la consecución hacia la calidad. Todas las normas se caracterizan por que son aprobadas por consenso y luego aprobado por una institución reconocida en temas de normalización; que sirve además para su uso y que puede ser repetido, con la finalidad de conseguir una aprobación en la calidad, la pueden utilizar todas las empresas de producción como de servicios basadas en su experiencia.

El enfoque de los premios reconoce a todas las empresas que aplican la

Gestión de la Calidad Total, en sus procesos, dando mayor énfasis a los requisitos de cumplimiento y calidad de parte de la empresa. Por lo tanto, los premios van dirigidos y orientados a asociar la calidad hacia los resultados económicos de la empresa. Destacan entre ello: a) obtener un punto de vista compleja de los conceptos de gestión de la calidad; b) destacan difundir la calidad hacia todas las áreas de la empresa, y c) mayor prioridad y énfasis en los resultados de las actividades de negocio.

### **Dimensiones de la variable servicio de atención**

Muchas veces podemos decir que los usuarios utilizan o no todas las dimensiones propuestas para evaluar un servicio. Además, cada país varía las dimensiones en orden de importancia teniendo en cuenta sus diferencias culturales (Zeithaml, Bitner, y Gremler, 2009). a continuación, se definirá cada una de estas 5 dimensiones basándose en el libro de Zeithaml et al (2009):

**Confiabilidad:** Se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Todas las empresas deben cumplir sus fines hacia cual dirigen sus objetivos es decir la consecución de la misión para lo cual fue creada, por ejemplo, que servicio están brindando, solución de quejas y reclamos, competencia, precios. Los usuarios siempre se orientarán y preferirán aquellas empresas que cumplen sus fines y objetivos, especialmente en aquellos resultados obtenidos como buenos servicios, atributos con la que cuentan para realizar los servicios. Por lo tanto, una empresa que no está orientada a brindar un servicio confiable y seguro creará en sus clientes o usuarios una falta de confianza de una forma notoria y directa.

**Capacidad de Respuesta:** Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. En esta dimensión se destaca la atención rápida que se da a los usuarios para responder aquellas solicitudes, quejas, reclamos, problemas y pregunta de los clientes. La capacidad de respuesta estará en función del tiempo que tiene que esperar un usuario para ser atendido, y en qué medida el funcionario estará en la condición de resolver aquellas solicitudes o reclamos de los usuarios para la atención de los mismos. Es de vital importancia que las empresas tengan la capacidad de realizar un esquema de sus procedimientos de

atención basados en la atención rápida, oportuna, eficaz y eficiente teniendo en claro que la razón de ser de toda empresa son los clientes como parte integrante externa de la organización.

**Certeza:** Se define como el conocimiento y cortesía de los trabajadores, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza. Esta dimensión está enfocada a producir en lo usuarios la forma en cómo perciben los servicios al momento de ser atendidos lo cual ira desde un alto riesgo en el servicio o en las cuales se sientan inseguros para poder evaluar los resultados

La empresa, institución u organización debe brindar confianza y credibilidad pueden hacerlo a través de una persona acreditada y capacitada para interactuar con el cliente y viceversa o dentro de la organización.

**Empatía:** Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. Lo primordial es tener presente que esta dimensión se brinde un servicio personalizado y encauzado a las preferencias y gustos del usuario o cliente, que se sienta especial y único, que la empresa oriente sus fines hacia brindar servicios de calidad con vocación de servicio, tratando a los clientes de una forma en que los colaboradores quisieran también que los atiendan y que a su vez sientan que la organización comprenda sus necesidades. Para los usuarios o clientes es muy importante sentirse importante y se comprenda que quieren satisfacer una necesidad de servicio que les brinda la empresa, por el contrario, si el cliente se siente insatisfecho en la atención no regresara jamás y será vocero hacia las demás personas de nuestro prestigio e imagen institucional. También a diferencia de las instituciones pequeñas éstas estarán con mayor ventaja con las grandes empresas porque conocen mucho mejor a sus clientes y estos a su vez son fieles a ellas, por lo tanto, sus relaciones la demostraran a través de sus gustos y preferencias.

**Tangibles:** Se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos suministran áreas e infraestructuras físicas o figuras del servicio y del cual en particular los clientes nuevos usarán para evaluar la calidad a través de esta dimensión. Los tangibles es aquella infraestructura implementada por las empresas para presentar el servicio

que brinda, estas empresas son en particular aquellas que brindan servicios y son visitadas por los clientes quienes visitarán y utilizarán las áreas del establecimiento, entre ellas están los restaurantes, hospitales, hoteles, etc.).

Riveros, (2007, p. 1-13) define: “Las dimensiones de la Calidad Total son factores claves para el éxito de cualquier organización. La empresa que mejor cumpla dentro del sector del mercado al cual pertenece, tendrá ventajas competitivas para afrontar la competencia”.

El autor nos define que en todas nuestras actividades diarias se realizan intercambios de bienes y servicios, para satisfacer una necesidad, de ello se desprende que en el día a día, evaluaremos como usuario final, como recibimos el producto o servicio, si es confiable, con acceso a precio accesible, en el momento oportuno, seguro y que cubra las expectativas y necesidades que busca el cliente o usuario. A continuación, nos presenta cinco dimensiones claves de la calidad de un servicio.

Calidad: “Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que lo hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma”.

A través de la calidad nuestros clientes o usuarios evaluarán si se cumplen los atributos que nos están ofreciendo, es por ello que las empresas deben tener en cuenta aspectos claves en cada puesto de trabajo, para entregar un buen producto; vale decir, desde las áreas de Gerencia, Administración, Marketing, Publicidad, Ventas. De esta forma cada puesto de trabajo organizará mejor sus procedimientos u operaciones para maximizar sus resultados y logrará adelantarse a mejorar la calidad del servicio, tanto como la confiabilidad.

Productividad: “Agregar mayor valor en sus procesos, con menores costos, para de esa forma lograr que sus servicios sean preferidos y de fácil acceso a los clientes y aumentar así la competitividad en el mercado”

Un aspecto importante propuesto por el autor es que el servicio que se brinde sea un servicio planificado y que al llegar al cliente o usuario sea de su perfecto agrado, para ello la empresa debe prestarle la debida importancia a lograr

desarrollar un servicio de calidad con el menor costo posible, y sea de fácil acceso. La empresa desarrollara para esta dimensión implementar un sistema procedimientos o procesos donde las entradas o insumos que ingresan a sus instalaciones logren entregar servicios óptimos y necesarios.

Oportunidad: “Tiene que ver con las condiciones de entrega o prestación de los servicios finales o intermedios, es decir, los servicios acordados, bajo las condiciones establecidas, en el momento previsto, con la rapidez necesaria. Incluye soporte y asistencia técnica de postventa”. En esta dimensión el autor nos define que el servicio que se brinde debe ser en el momento oportuno, de una forma eficiente y con acuerdo en ambas partes.

Compromiso de los empleados: “Mide el nivel de satisfacción de los empleados y su compromiso con el logro de los objetivos de la empresa.

Es la puesta en práctica de la misión, los principios y valores de la entidad por parte de los trabajadores, con el liderazgo de la alta dirección. La cultura organizacional es el cimiento que garantiza el logro de los demás factores claves de éxito. Las empresas japonesas exitosas han logrado desarrollar una cultura organizacional enfocada en la participación de todos los colaboradores. Kaoru Ishikawwa, máxima autoridad japonesa en el campo de la calidad dijo: “Mediante el control de la calidad con participación de todos los empleados incluyendo el presidente, cualquier empresa puede crear mejores productos o servicios a menor costo, al tiempo que aumenta sus ventas, mejora las utilidades y convierte la empresa en una organización superior”. En esta dimensión el autor nos define que todas las empresas deben tener presente que estas no encaminaran al logro de sus objetivos sino cuentan con un equipo humano comprometido con los fines hacia donde se dirige la organización, de tal manera que es de vital importancia que todo el personal que labora en una empresa desde el primer día en que va a desarrollar sus funciones tenga claro cuál es la misión, visión, objetivos hacia donde se dirige la empresa para la cual labora, de ser así tendremos organizaciones que entreguen una buena calidad de servicio si sus colaboradores están bien concientizados y conocen bien sus funciones y propósitos de la institución.

Seguridad: “Desde el punto de vista de los empleados, esta dimensión tiene que ver con la seguridad de ellos, de tal manera que puedan trabajar en condiciones que no afecten sus integridad o seguridad física y mental.

En esta dimensión el autor nos indica que la organización cumpla con todos los estándares de seguridad física que brinda a sus trabajadores, es decir la seguridad y salud en el trabajo es muy importante para que éste se sienta seguro y desarrolle sus funciones de una manera confiable.

Por ultimo las empresas saben que nuestro planeta se está deteriorando razón por la cual es necesario que éstas implementen un programa de sostenibilidad, entendiéndose como la capacidad que tiene una nación para mantener un entorno de satisfacción colectiva, donde se desarrolle la convivencia, calidad de vida, y del ambiente.

Feigenbaum, (1968) definió 3 dimensiones en su libro: Control de la calidad total, “Un sistema efectivo para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los diversos grupos de una organización para que sea posible que la producción y el servicio se lleven a cabo en los niveles más económicos y se genere así la satisfacción total del cliente”.

Liderazgo de la calidad: “el énfasis continuo de la administración se coloca en una planificación sólida y no en reaccionar ante fallas”.

Aquí el autor nos quiere decir que las organizaciones tienen que direccionar todos sus esfuerzos hacia la calidad de los servicios.

Tecnología moderna para la calidad: “Esto exige la integración de todo el personal de la empresa que va desde el personal administrativo, de producción, marketing, ventas, quienes evaluarán los mecanismos o técnicas para satisfacer a sus clientes.

Compromiso organizacional: “La capacitación y la motivación continuas de toda la fuerza laboral, así como la integración de la calidad en la planeación indican la importancia de la calidad”. Aquí el autor también afirma que para que se llegue a la calidad en las organizaciones, estas tienen que desarrollar programas de



capacitación motivacionales hacia sus trabajadores quienes son el recurso humano muy valioso.

Parasuraman, Zeithlam y Barry (1988) define cinco tipos de factores o dimensiones que determinan la calidad de los servicios, están relacionados a nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles de los factores que intervienen en los servicios de atención. (p. 166-167) y las definen así:

Dimensión nivel de respuesta: es la actitud y disposición de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, sus indicadores son servicio fácil de obtener, capacidad de respuesta, respuesta oportuna, fuerza del servicio, eficiencia del servicio.

Dimensión confiabilidad: Ruiz y Grande (2006) refiere “capacidad para prestar el servicio esperado, confiable y cuidadoso”. (p. 57) sus indicadores son: condiciones del servicio preciso, eficiencia de la información, utilización del uso de medios de comunicación.

Dimensión empatía: se refiere a la atención personalizada que la compañía proporciona a sus clientes, sus indicadores son: calidad en los procesos, calidad en los resultados.

Dimensión seguridad: Conocimiento y cortesía por parte de los empleados, y su capacidad para inspirar confianza, sus indicadores son: capacidad del personal, respeto del personal, atención del personal.

Dimensiones tangibles: “Es la apariencia de las instalaciones físicas, personal, material y equipos de buena tecnología en comunicación” (Ruiz de Maya y Grande Esteban, 2006, p. 57) sus indicadores son: infraestructura, accesibilidad.

Garvin (2015) nos define ocho dimensiones de la calidad en el servicio:

Desempeño: “Está asociado a las características operacionales del producto”, aquí el autor nos menciona que podemos medir al producto por su rendimiento o desgaste, por lo que se dice que esta dimensión está ligada a los atributos del producto.

Características: “esta dimensión se refiere a aspectos adicionales del desempeño, que contribuyen a complementar el funcionamiento básico del servicio”, según esta dimensión el autor nos menciona que el servicio puede tener un valor agregado, en el momento específico, para que de esta manera tenga una mayor aceptación de quien lo recibe.

Fiabilidad: “La fiabilidad se refiere a la probabilidad de funcionamiento sin fallas o daños por un determinado período de tiempo”. Aquí el autor nos quiere decir, que son los aspectos que se espera recibir del servicio ofrecido; puede abarcar las dos dimensiones anteriores tanto de desempeño como de características.

Conformidad al diseño: “La conformidad es el nivel de cumplimiento de las especificaciones diseñadas y planificadas para el producto, es decir, el grado en que un producto, su proceso de elaboración y/o su diseño se ajustan a estándares establecidos”; en esta dimensión el autor nos indica que el servicio se basa en cumplir con estándares de calidad, y cumplir con las especificaciones técnicas del producto, dicho de paso puede aplicar las normas de gestión de calidad, tal como ISO 9000.

Durabilidad: “Se refiere al período de vida útil del producto, que es el tiempo durante el cual éste puede ser utilizado con eficacia, antes de ser reemplazado o de reemplazar a sus componentes”, aquí el autor nos indica que el servicio que se puede brindar tiene un periodo de tiempo establecido y el cual puede ser cambiado o modificado.

Calidad de servicio: “Se trata de la rapidez, el costo, la competencia, la facilidad de reparación cuando el producto se daña, y la amabilidad del personal del servicio técnico”, aquí el autor nos indica que la calidad brindada en el servicio debe tener ciertos atributos que lo caractericen de la competencia y que puedan ser medibles y verificables.

Estética: “Es una dimensión subjetiva que alude a la forma en que el producto es percibido por los sentidos: tacto, vista, gusto, oído y olfato. Es de

naturaleza individual y refleja un juicio personal”, en esta dimensión el autor nos define que el servicio puede ser medible a través de nuestros sentidos.

Calidad percibida: “Es la impresión que se forma el cliente de un producto o servicio como resultado de la publicidad, promoción de la marca, comentarios de otras personas y la propia experiencia en el uso”, aquí el autor nos indica que en esta dimensión el usuario es quien va a medir el servicio en base a sus percepciones.

## **Fundamentación científica, técnica y humanística de la variable satisfacción laboral**

### **Definición de la variable satisfacción laboral**

Locke (1976) la ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, no solo se basa en una actitud específica, sino también en una actitud general lo cual resulta del conjunto de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados (p.1297-1349).

Palma (2005) la define como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p.87).

Robbins (1996) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, y se centra en los niveles de satisfacción e insatisfacción, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo”. Un colaborador con un alto nivel de satisfacción en su puesto de trabajo tendrá actitudes positivas hacia el mismo; una persona que se siente insatisfecha en su puesto de trabajo tendrá actitudes negativas hacia él” (p.181).

Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como “El sentimiento de agrado o positivismo que observa un colaborador quien realiza un trabajo determinado y que le interesa, en un ambiente que le permitirá sentirse a gusto, dentro de una organización que le resulte atractiva y por el que recibirá una contraprestación económica, afines a sus expectativas. Paralelo a esta definición, el autor define la

insatisfacción laboral como un sentimiento de desagrado que percibe un colaborador por el realizar un trabajo determinado y el cual no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro de una organización que no le resulta atractiva y por el que recibirá una retribución que no está acorde con sus expectativas (p.76). De lo definido por los autores podemos indicar que concuerdan en que la satisfacción laboral tiene dos parámetros positivo y negativo, en el primer caso hay una tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en sus experiencias, desarrolla su trabajo en un ambiente que le permite sentirse a gusto, y tiene expectativas en cuanto a las compensaciones económicas que percibe dentro de la organización. En el segundo caso puede existir también un estado emocional negativo que experimenta al realizar un trabajo poco interesante, en un ambiente en el que no se siente a gusto, por lo tanto, no le será atractiva y por el cual recibe una contraprestación económica que no está acorde con sus expectativas.

### **Teorías de la Satisfacción Laboral**

Se han desarrollado múltiples teorías en relación a la satisfacción laboral. A continuación, se ha definido dos teorías que han contribuido en alguna forma al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo:

“La teoría de los dos factores” de Herzberg (1967) esta teoría nos dice que la satisfacción o insatisfacción laboral que se desarrolla en el trabajo representan a través de dos fenómenos diferentes y que están separados entre sí en la conducta profesional de los individuos. Esta teoría nos dice que una persona que desarrolla actividades dentro de su trabajo, va a generar dos grupos de necesidades: unas que estarán referidas a su entorno físico y psicológico para el desarrollo de su trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras que están referidas propiamente al trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se sentirá insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en su puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro), veámoslo desde otro

punto:

La satisfacción: Es principalmente el resultado de los factores de motivación, estos factores coadyuvarán a aumentar la satisfacción del individuo, pero tendrán poco efecto sobre la insatisfacción, entre estos factores tenemos: reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción.

La insatisfacción: Es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, producirán en el individuo insatisfacción. Algunos factores de higiene a considerar son: la retribución económica, beneficios sociales, políticas dentro de la institución y su organización, relaciones interpersonales entre los colaboradores, entorno físico, supervisión, estatus, seguridad y salud en el trabajo, autorrealización, consolidación.

Puntos adicionales para entender la dinámica de los factores de higiene: Los factores de higiene están enfocados según el contexto en el que se desarrolla las actividades generadoras de empleo es decir el trabajo y las condiciones que lo rodean. La actividad que produce la higiene es evitar la ansiedad que puede producir el ambiente. Cuando los factores higiénicos se van deteriorando en un nivel inferior del que los empleados consideran aceptable, se producirá la insatisfacción laboral. Los factores de higiene afectan directamente las actitudes laborales, principalmente la satisfacción y la insatisfacción. Cuando estos factores han sido satisfechos o llevados a niveles que los empleados consideran aceptables, no habrá insatisfacción, pero tampoco una actitud positiva destacable. La gente demuestra estar insatisfecha en un entorno negativo, pero raramente se encuentran satisfechos por uno bueno. Se debe crear un sistema de políticas de higiene. Vale decir que optar por la prevención de la insatisfacción es tan importante como el fomento de una motivación satisfactoria. Los factores higiénicos van a generarse en forma independiente de los factores motivadores. Un individuo puede estar altamente motivado en su trabajo y estar insatisfecho con su entorno laboral y prever los factores higiénicos y motivadores para crear incentivos. Todos los factores de higiene son igual de importantes, aunque su frecuencia difiera considerablemente.

Teoría del “modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”: esta teoría se basa en la relación que existe entre “expectativas-recompensas”, desde las diferentes etapas y aspectos a considerar en el trabajo. Es decir, trata de perfeccionar la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968) este autor parte de la hipótesis de que existe una estrecha relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa de esta relación se producirá la satisfacción o insatisfacción laboral; por lo tanto, quiere decir que éstas dependen de comparar una recompensa que recibe el individuo de una forma efectiva por el rendimiento obtenido en su trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. De tal manera, que si la recompensa obtenida efectivamente sobrepasa a la que se considera adecuada o si se produce en términos iguales, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Pero si la recompensa obtenida está por debajo de la que se consideraba adecuada, se produce la insatisfacción.

Teoría del ajuste en el trabajo, (Dawes, 1994) esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De esta definición se detalla que cuanto más relación exista entre los refuerzos (premios) de la función que cumple en la organización con los valores que un individuo busca satisfacer a través del trabajo (logros, confort, estatus, autorrealización, seguridad y autonomía), es muy probable que el individuo perciba su trabajo como elemento de satisfacción. El grado de satisfacción e insatisfacción predecirá de una forma muy probable que una persona pueda mantenerse en su puesto de trabajo, logre el éxito y reciba los reconocimientos por parte de la institución.

Teoría de la discrepancia, (Locke, 1968) esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. Por lo tanto, la satisfacción o insatisfacción laboral formarán parte del examen que realice el trabajador al relacionar con sus valores y con la

percepción que le ofrece el trabajo. Bajo esta definición, se puede decir que los valores de una persona a otra, así como la jerarquía de valores que cada individuo construye. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral se basa en un doble juicio: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.



*Figura 3. Pirámide de Maslow*

### **Otras teorías relacionadas con la Satisfacción Laboral.**

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1991) es una de las teorías más clásicas y conocidas, dentro de las organizaciones. Este autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, desarrollado a través de un esquema piramidal, colocando a las necesidades básicas en la parte baja de la pirámide, y las necesidades superiores o racionales en la parte superior de la pirámide. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). Para Maslow, estas categorías de relaciones están organizadas de forma jerárquica, de tal manera que una de las necesidades se activa solo si después que el nivel inferior está satisfecho. Solamente, cuando un individuo logra satisfacer las necesidades inferiores, posteriormente satisfecerá las necesidades superiores, y por lo mismo la motivación para poder satisfacerlas.

Teoría X y Teoría Y de McGregor (1966) es una teoría muy utilizada en las empresas. La teoría X considera que los seres humanos son perezosos por lo que logran la motivación a través del castigo para de esta forma evitar las responsabilidades. La teoría Y considera que el esfuerzo es algo natural en el ser

humano al desarrollar su trabajo y por lo tanto estar comprometido con la organización lograra estar comprometido también con los objetivos por lo tanto supone una recompensa y en donde los seres humanos buscarán la responsabilidad. Posteriormente, se consideró la Teoría Z la cual desarrollaba en el individuo poner mayor énfasis en la participación dentro de la organización.

### **Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral**

Locke (1976, p.1297-1349) ha definido la satisfacción como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados a él. Las dimensiones las define así:

Dimensión comportamiento organizacional: Locke y Latham (1990) el impacto del establecimiento de metas siempre ha sido definido operacionalmente como cambios observados en un comportamiento específico. Locke (1976) define: La moral laboral es la posesión de un sentimiento, por parte del empleado, de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de esas finalidades Comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento de una persona empieza en su interrelación con otras teorías afines como la denominada: teoría de las organizaciones, desarrollo de las organizaciones y gestión del recurso humano; las cuales se apoyan en comprender y explicar y detallar el comportamiento individual y grupal dentro de las organizaciones. Sus indicadores son: ausentismo, cumplimiento del trabajo, eficiencia en uso de recursos.

Dimensión motivación: Locke (1969) afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento, p.22. Los factores presentes en una persona, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y se encuentran intrínsecos al trabajo (tales como logros, reconocimientos, el desarrollo de la persona dentro del



trabajo propiamente dicho, responsabilidad y crecimiento profesional). En otro ángulo se pueden apreciar los factores que están ausentes, y que son elementos de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la organización y administración, monitoreo, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). Sus indicadores son: intereses y expectativas, premios e incentivos, reconocimiento social.

Dimensión Promoción Laboral: este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005). Oportunidad de mejorar las situaciones laborales; políticas, métodos, procedimientos a fin de asegurar acciones para manejar y minimizar los riesgos, así como para realizar una gestión eficiente y eficaz. Son aquellas oportunidades de desarrollo profesional de los colaboradores dentro de una organización. Sus indicadores son: línea de carrera, jornada laboral, desarrollo profesional.

## **1.1 Justificación**

### **Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación está sustentado en los factores que intervienen en la calidad de los servicios de atención los cuales se relacionan con niveles de respuesta por parte de la empresa hacia los clientes o usuarios, con un alto grado de confiabilidad, seguridad, y grado de percepción, el presente trabajo de investigación también se basa en los primeros estudios realizados sobre satisfacción laboral y se dieron con Elton Mayo, en los estudios de Hawthorne cuya idea principal, aplicados a través de unos cuestionarios permitieron modificar el modelo empírico de comportamiento organizacional para aplicar un modelo que tuviera en cuenta el sentir del trabajador, actitudes, motivaciones y otros elementos ligados al aspecto humano con el fin de mejorar las relaciones humanas. Es así que con el estudio se pretende aplicar los aspectos teóricos de relaciones interpersonales; que está relacionado a las actitudes y motivaciones del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

### **Justificación Práctica**

El presente trabajo de investigación está dirigido al recurso humano y a poner en práctica servicios de atención eficientes que se brinda en las instituciones, logrando obtener satisfacción laboral por parte de los colaboradores con vocación de servicio y predisposición del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

### **Justificación Metodológica**

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, se ha recogido información de la realidad, es de diseño no experimental porque no se realizó experimento alguno y de corte transversal aplicado en un solo momento y es de nivel correlacional porque se determinó el grado de relación que existe entre los factores de la variable del servicio de atención y la variable de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos"; permitiendo de ésta manera influir en otras investigaciones que puedan surgir a partir de ésta investigación.

### **1.2 Problema**

El constante incremento de las grandes ciudades, especialmente aquellos países que se encuentran en vía de desarrollo, han generado el crecimiento de las ciudades, lo cual conlleva a un proceso de aceleración de las urbanizaciones, generando también la migración de las personas del campo a la ciudad, de esta manera la concentración se centra en la capital ocasionando problemas demográficos, sociales los mismos que se tornan difíciles de solucionar.

Así también los diferentes niveles sociales y los diferentes niveles económicos que presentan las ciudades para satisfacer las necesidades básicas de alimentación, salud, educación, ocasiona que la gestión municipal se torne complicada por lo tanto sugiere la descentralización de funciones a través de los municipios distritales, generando de esta manera el desarrollo local y mejor gestión de los municipios.

Cada comunidad en su conjunto desarrolla un rol específico y relevante y esto lo logra a través de la creación de los municipios por lo tanto el crecimiento de una comunidad, distrito o provincia lograra el crecimiento y desarrollo nacional de

un país.

Por lo tanto, los municipios están ligados a los intereses de un Estado, dependiendo de esta premisa satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos y los hace con los servicios que brinda a la comunidad.

Los sistemas de administración local rigen en todos los países y depende la gestión que desempeñen los administrados para que exista eficacia en todo el sistema de administración.

Aylwin, (15) menciona como relevante la experiencia en Inglaterra y su énfasis en la planificación de la actividad local en pro del desarrollo.

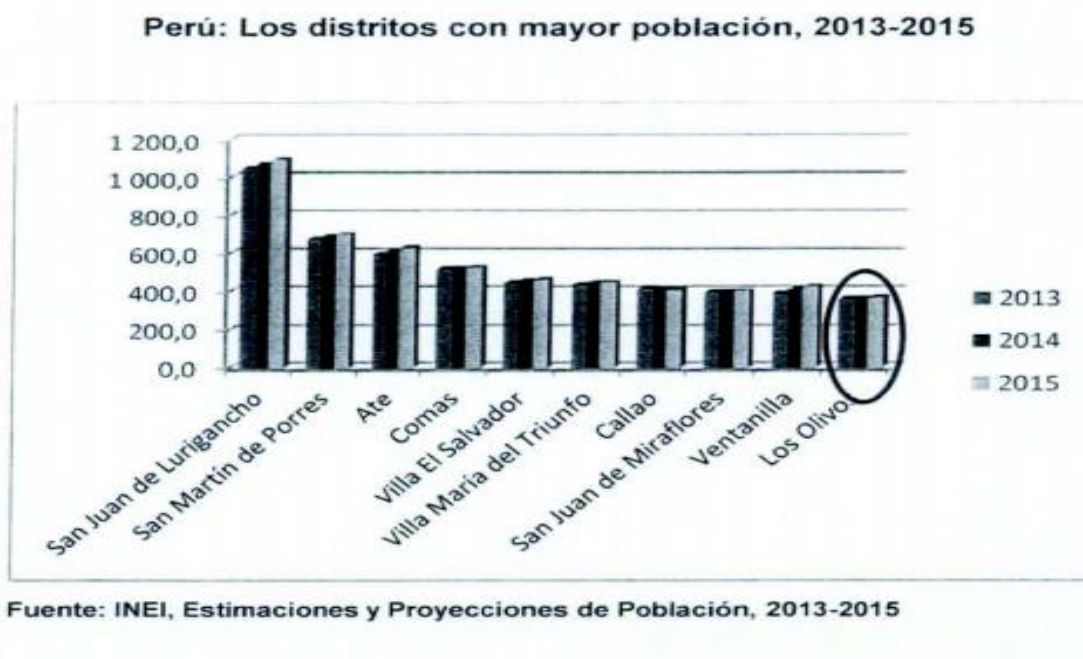
En Yugoslavia organizada como una sociedad económico-social, enmarcado en el cooperativismo asocia a los ciudadanos para producir bienes y servicios generando su autoconsumo.

Estados Unidos con la expresión “City Manager Plan” que traducido es municipio-empresa con esta expresión los municipios logran dinamizar su gestión económica en los municipios.

En América Latina especialmente en Chile se puede apreciar que no existe una verdadera planificación, como todo municipio muchas veces no cuentan con las herramientas que permitan una eficiente gestión, por lo que es necesario aplicar métodos que permitan una buena toma de decisiones que influya en los servicios que se ofrecen hacia la ciudadanía.

Al norte de la provincia de Lima, se encuentra unos de los distritos más dinámicos y productivos de nuestra ciudad, cuenta además con la Municipalidad distrital de Los Olivos. Según el Plan de Desarrollo local concertado de los Olivos al 2016-2021, como documento de gestión propone la participación y articulación de todos los sectores involucrados para promover el desarrollo del territorio, el documento también describe la parte demográfica del distrito el cual cuenta con un área de 18,25 Km<sup>2</sup> y está ubicado en la parte central norte de la Provincia de Lima, es considerado uno de los 8 distritos que conforman Lima Norte, según el INEI está considerado como el décimo distrito que cuenta con mayor población entre 2013 a

2015, cuenta con aproximadamente 371,229 habitantes.



*Figura 4.* Estimaciones y proyecciones de población, 2013-2015

Como misión de la Municipalidad de Los Olivos, según el Plan Operativo Institucional 2016, nos dice: “Somos una institución de servicio a la comunidad cuyo fin es mejorar la calidad de vida del pueblo olivense, a través de la promoción laboral y asistencia en la salud y educación”, ofrece los servicios al contribuyente, modernización municipal, red de empleo los Olivos, matrimonios, tramites y operaciones en línea.

La Subgerencia de atención al ciudadano se encarga de brindar información y orientación a personas naturales y jurídicas especialmente sobre los servicios que se brindan en la municipalidad y vela por agilizar los procedimientos que se brinda al ciudadano, depende de la Gerencia Municipal.

La Subgerencia de Recursos Humanos, órgano de apoyo de la Gerencia de Administración y Finanzas, se encarga de la gestión al recurso humano de la institución, que tiene que ver con el proceso de selección del personal que ingresa a la institución, remuneraciones, bonificaciones, etc., así como compensaciones de beneficios del trabajador, relaciones, laborales, bienestar.

La Gerencia de Desarrollo Urbano, es un órgano de línea, dependiente de la Gerencia Municipal, encargada de ejecutar las funciones y competencias en materia de gestión del territorio, uso del suelo y el espacio urbano, cuenta con cuatro subgerencias: autorizaciones municipales, catastro y planeamiento urbano, gestión del riesgo de desastres y defensa civil y la última de infraestructura y obras públicas.

En nuestro estudio de investigación se trató de medir aquella relación que existe entre el servicio de atención y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, ya que la satisfacción de la persona está muchas veces ligada al servicio que se brinda y que finalmente es percibida por los usuarios cuando son atendidos y serán quienes midan el grado de calidad de atención que se le reciben de la institución.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el nivel de respuesta y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre lo tangible y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?

### **1.3 Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

#### **Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre el nivel de respuesta y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Existe relación significativa entre lo tangible y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

### **1.4 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar el grado de relación que existe entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

#### **Objetivos específicos**

Determinar el grado de relación que existe entre el nivel de respuesta y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Determinar el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Determinar el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Determinar el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Determinar el grado de relación que existe entre lo tangible y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

### **III. Marco Metodológico**



## **2.1 Variables**

### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Servicio de Atención**

Según Parasuraman, Zeithlam y Barry (1988) calidad del servicio es la calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones; define cinco tipos de factores o dimensiones que determinan la calidad de los servicios, están relacionados a nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles de los factores que intervienen en los servicios de atención. p. 166-167.

#### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Locke (1976) es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Es decir, el autor lo define como un sentimiento de placer, bienestar o felicidad que percibe el trabajador en relación con su trabajo.

## **2.2 Definición operacional**

### **Definición operacional de la variable 1 servicio de atención**

La variable 1 se ha operacionalizado con las siguientes dimensiones nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles relacionándolo con la satisfacción laboral; y en el cual el instrumento utilizado es el cuestionario tipo Likert con 30 ítems totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de la variable 1: Servicio de Atención*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Nivel de respuesta	Servicio es fácil de obtener	1		
	Capacidad de respuesta	2		
	Respuesta oportuna	3		
	Fuerza del servicio	4		
	Eficiencia del servicio	5-6		
Confiabilidad	Condiciones del servicio preciso	7-8	Escala Likert, adaptada: 1. Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Bueno (30-70) Regular (71-111) Malo (112-152)
	Eficiencia de la información	9-10		
	Utilización del uso de medios de comunicación	11-12		
Empatía	Calidad en los procesos	13-14-15		
	Calidad en los resultados	16-17-18		
Seguridad	Capacidad personal del	19-20-21		
	Respeto del personal	22-23		
	Atención del personal	24		
Tangibles	Infraestructura	25-26		
	Accesibilidad	27-28-29-30		

*Adaptación del modelo Servqual, Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993)*

## Definición operacional de la variable 2 satisfacción laboral

La variable 2 se ha operacionalizado con las siguientes dimensiones comportamiento organizacional, motivación y promoción laboral, relacionándolo con el servicio de atención; y en el cual el instrumento utilizado es el cuestionario tipo Likert con 27 ítems nunca, algunas veces, casi siempre, siempre.

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
	Ausentismo	1-2-3		
Comportamiento organizacional	Cumplimiento del trabajo	4-5-6		
	Eficiencia en uso de recursos	7-8-9		
	Intereses y expectativas	10-11-12	Escala Likert, adaptada:	
Motivación	Premios e incentivos	13-14-15-16	• 1 Nunca • 2 Algunas veces • 3 Casi Siempre	Bajo (27-54) Moderado (55-82) Alto (83-110)
	Reconocimiento social	17-18-19	• 4 Siempre	
Promoción laboral	Línea de carrera	20-21-22		
	Jornada laboral	23		
	Desarrollo profesional	24-25-26-27		

*Adaptación de Locke (1976)*

### 2.3 Metodología

Nuestro estudio tiene un enfoque cuantitativo y el método que se empleó fue hipotético deductivo. Cegarra (2011), definió que el método hipotético deductivo, se fundamenta en producir hipótesis con relación a las probables soluciones del problema planteado, también en cotejar los datos de la muestra si se hallan en

concordancia con la hipótesis planteada (p. 82).

Soto (2014) el método hipotético deductivo nos permitió probar la hipótesis a través de un diseño estructurado, buscó la objetividad y midió la variable objeto de estudio. Este método permitió probar la veracidad o falsedad de la hipótesis que no se puede demostrar directamente, debido a su enunciado de carácter general (p. 49).

## **2.4 Tipo de estudio**

La investigación es básica y se realizó bajo un enfoque cuantitativo, debido a que tiene como meta describir y explicar los fenómenos asociados a la satisfacción laboral, y la relación entre sus factores y la variable de servicio en atención.

Sánchez y Reyes (2006) sobre la investigación básica manifestaron: "También llamada pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico" (p.36).

## **2.5 Diseño**

El tipo de investigación es no experimental, transversal de nivel correlacional porque determinó el grado de relación que existe entre los factores de la satisfacción laboral y la variable de servicio en la atención; y transversal porque permitió analizar el nivel de satisfacción laboral.

Hernández, Fernández, Batista (2010) señalan: "diseño: plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación" (p. 120)

Hernández, Fernández, Batista (2010) sobre el corte transversal señalan: los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es descubrir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar fotografía de algo que sucede. (p. 151).

## 2.6 Población

Nuestra población está conformada por 97 colaboradores que forman parte del proceso de atención al usuario interno y externo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Forma parte de ésta población el personal del área de la Subgerencia de Atención al ciudadano, Subgerencia de Recursos Humanos y de la Gerencia de Desarrollo Urbano.

Bernal (2006), señala que: “La población es el conjunto de elementos en quienes puede realizarse los elementos u objetos que presentan un problema”.

Tabla 3.

### *Población de estudio*

Administrativos	Población
Subgerencia de Atención al ciudadano	23
Subgerencia de Recursos Humanos	27
Gerencia de Desarrollo Urbano	47
TOTAL	97

*Fuente MDLO: elaboración propia (2017)*

### **Muestra:**

La muestra es no probabilística, y está conformada por 74 colaboradores encuestados, que es personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Según nuestro estudio los elementos no van a depender de las probabilidades, sino de las causas que la relacionan con aquellas particularidades de la investigación. Por lo tanto, no hay fórmulas de probabilidades, depende únicamente del proceso de toma de decisión del investigador, por lo tanto, los criterios utilizados para la muestra son solamente de investigación.

Hernández, (2014) define: “La muestra es el subconjunto de una población en estudio del cual se recolectan datos, se tienen que delimitar con anticipación y precisión y a la vez tiene que ser representativo de la población en estudio”, p 173.

Tabla 4.

*Muestra del estudio*

Administrativos	Población
Subgerencia de Atención al ciudadano	23
Subgerencia de Recursos Humanos	16
Gerencia de Desarrollo Urbano	35
TOTAL	74

*Fuente MDLO: elaboración propia (2017)*

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas de investigación

#### Técnicas de selección de datos

La técnica aplicada en el estudio fué la encuesta que consistió en recopilar toda la información obtenida en la muestra del estudio.

La encuesta es un instrumento muy usado para recopilar información para un tema de investigación, ya que se elabora en base a aspectos técnicos, plasma la realidad de una problemática actual, porque son los elementos humanos quienes transmiten su testimonio y permite la validez de la hipótesis.

Instrumento para medir el servicio de atención

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario para medir el Servicio de Atención

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) las dimensiones del modelo Servqual de calidad de servicio.

Adaptador: Br. Paola Bertha Buendia Silva

Año: 2017

Lugar: Los Olivos

Objetivo: medir el servicio de atención que se brinda en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Administración: individual

Tiempo de duración: 25 minutos

Contenido: se elaboró un cuestionario de tipo escala de Likert de 30 items,

divididos en cinco dimensiones: nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles relacionándolo con la satisfacción laboral; donde el instrumento aplicado es el cuestionario tipo Likert con 30 preguntas.

La escala de este instrumento fue de la siguiente manera:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Tabla 5.

*Baremo de la variable servicio de atención*

Niveles	Dim 1	Dim 2	Dim3	Dim 4	Dim 5
Bueno	(30-70)	(30-70)	(30-70)	(30-70)	(30-70)
Regular	(71-111)	(71-111)	(71-111)	(71-111)	(71-111)
Malo	(112-152)	(112-152)	(112-152)	(112-152)	(112-152)

Instrumento para medir la satisfacción laboral

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario para medir la satisfacción laboral

Autor: Locke (1976), Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Se trata, pues, de un sentimiento de placer, bienestar o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo.

Adaptador: Br. Paola Bertha Buendia Silva

Año: 2017

Lugar: Los Olivos

Objetivo: medir la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Administración: individual o colectiva

Tiempo de duración: 25 minutos

Contenido: se elaboró un cuestionario de tipo escala de Likert de 27 ítems, divididos en tres dimensiones: comportamiento organizacional, motivación y promoción laboral relacionándolo con el servicio de atención; donde el instrumento aplicado es el cuestionario tipo Likert con 27 preguntas.

La escala de este instrumento fue de la siguiente manera:

Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

Tabla 6.

*Baremo de la variable servicio de atención*

Niveles	Dim 1	Dim 2	Dim 3
Bajo	(27-54)	(27-54)	(27-54)
Moderado	(55-82)	(55-82)	(55-82)
Alto	(83-110)	(83-110)	(83-110)

## 2.8 Métodos de análisis de datos

### Recolección de datos

Una investigación es válida científicamente si se sustenta con la información que se puede constatar, que haya concordancia entre lo que se pretende probar con la hipótesis que se ha formulado, por lo tanto, será necesario aplicar un proceso de recolección de datos en forma ordenada con objetivos claros sobre las informaciones que se requieren.

Las técnicas utilizadas y el proceso de investigación cuantitativa han permitido los análisis e interpretación que facilito luego la elaboración de conclusión y poder tomar decisiones.

El análisis de los datos cuantitativos se realizó por medio de niveles de



medición de las variables y el método estadístico, lo que permitió mostrar y enfocar las características principales de las variables estudiadas en forma individual.

De acuerdo al diseño de estudio se aplicó el método de correlación de Spearman que servirá para encontrar el grado de relación de las variables.

El coeficiente de correlación de Spearman, es un conjunto de procesos estratégicos para medir la variable a partir de sus dimensiones. Por lo tanto, se insertó los datos en el programa estadístico informático.

Para analizar las variables se utilizó el software estadístico SPSS versión 22.

Estadística descriptiva: presentado a través de porcentajes en las llamadas tablas y gráficos para mostrar la distribución de los datos y las tablas de contingencias.

Estadística inferencial: Nos permitió para evaluar los parámetros y con ello demostrar la hipótesis basada en una distribución maestra.

Luego de reunir la información, se tiene que tomar decisiones y elegir el programa de datos que se usará, examinar los datos conseguidos en la recolección, luego analizar los datos descriptivamente y observar los datos por variable, evaluar que tal confiable, válido y objetivo son los instrumentos de medición usados, analizar y luego interpretar las hipótesis planteadas con las pruebas estadísticas (análisis estadístico inferencial), hacer análisis complementarios y elaborar los resultados para presentarlos. (Hernández, et al, 2014, p.270).

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

Hernández (2003) según define todo instrumento de recolección de datos debe contener los siguientes elementos validez y confiabilidad. Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, contrastar los indicadores con las preguntas que miden las variables en estudio. Con la validez se pretende que una prueba sea concebida, elaborada y aplicada y mida lo que se pretende medir; la validez también se refiere al significado de la medida como cierto y preciso. Con la confiabilidad se refiere que lo que se mide actualmente es lo que se quiere medir. La confiabilidad del instrumento de medición determinará que el mismo mide

lo que se pretende medir y aplicando varias veces nos indique el mismo resultado.

Ambos instrumentos se sometieron a la prueba de validez y confiabilidad.

Para determinar la validez del contenido de los cuestionarios, se sometieron al criterio de juicios de expertos y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 15 individuos. La variable de servicio de atención cuenta de 30 preguntas cerradas y la variable de satisfacción laboral cuenta de 27 preguntas cerradas tipo Likert.

La prueba de confiabilidad para la variable servicio de atención obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.963 y para la variable de satisfacción laboral se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.923.

## **2.9. Aspectos éticos**

Para el presente trabajo de investigación se consideró aspectos éticos relevantes y fundamentales, porque se trabajó con personal profesional, se contó con el apoyo de la Subgerencia de Recursos Humanos, Subgerencia de Atención al Ciudadano y la Gerencia de Desarrollo Urbano, de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, manteniendo en los datos en forma confidencial, se guardó respeto al personal encuestado, resguardando los instrumentos de las respuestas sin realizar juicios ya que forma parte de la realidad del participante.

## **VI. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos e inferenciales de las variables de estudio

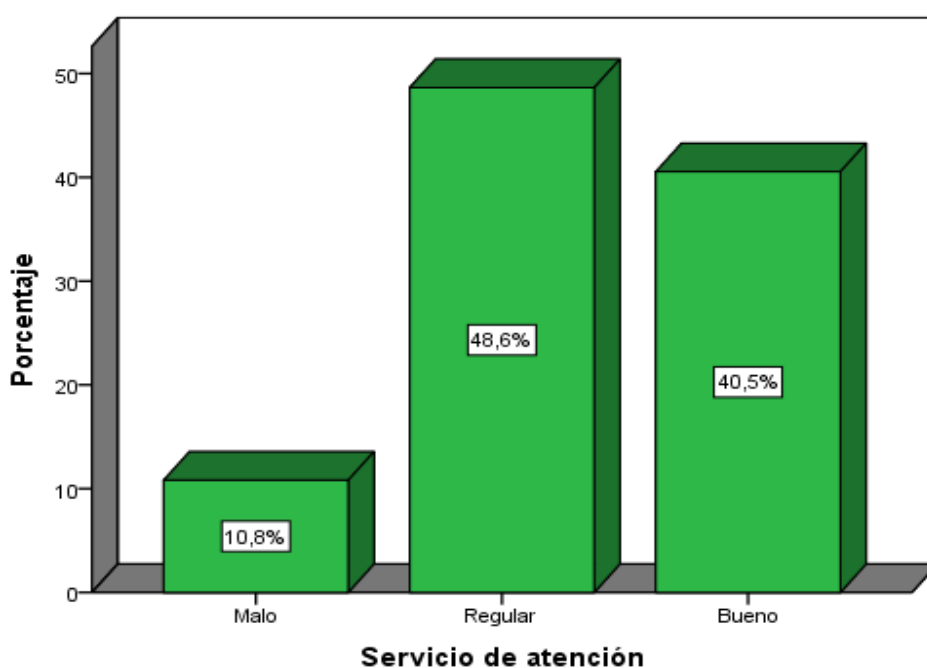
#### Descriptivo

#### Análisis descriptivo de la variable Servicio de Atención

Tabla 7.

*Distribución porcentual del nivel descriptivo del servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	8	10,8	10,8
	Regular	36	48,6	48,6
	Bueno	30	40,5	40,5
	Total	74	100,0	100,0



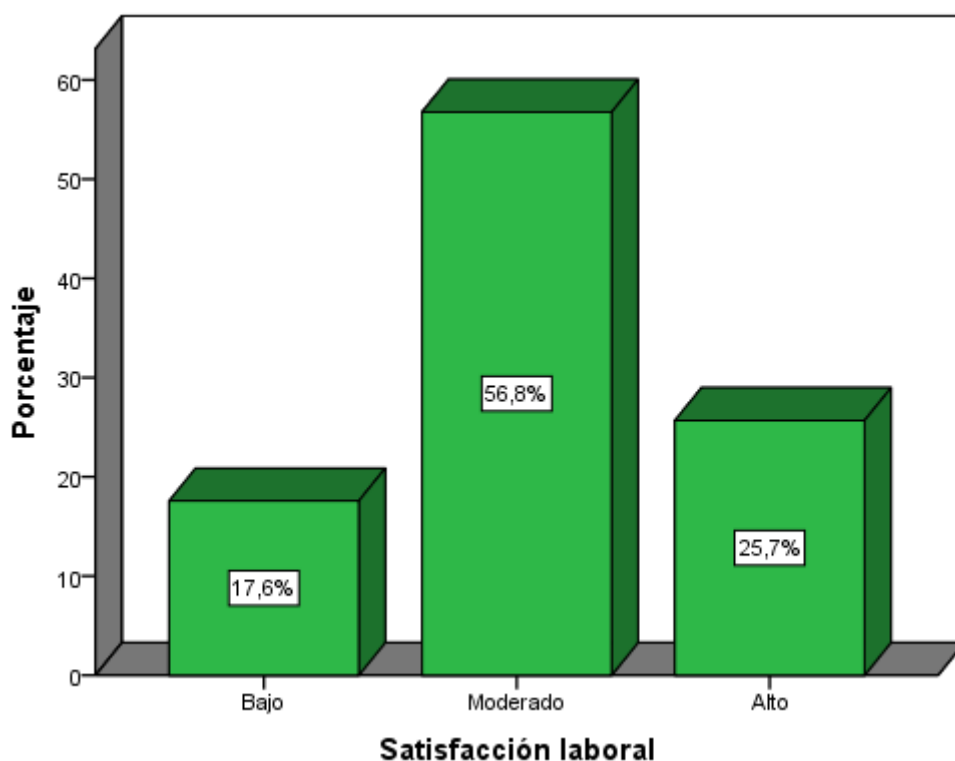
*Figura 5.* Niveles de frecuencia del servicio de atención.

De acuerdo a la tabla 7 y figura 5, el 48,6% de los encuestados han referido que el servicio de atención se da en un nivel regular, el 40,5% indican que el servicio de atención es bueno y el 10% de los encuestados refieren que el servicio de atención es malo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Tabla 8.

*Distribución porcentual del nivel descriptivo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	13	17,6	17,6
	Moderado	42	56,8	56,8
	Alto	19	25,7	25,7
	Total	74	100,0	100,0



*Figura 6. Niveles de frecuencia de la satisfacción laboral.*

Con respecto a la tabla 8 y figura 6, el 56,8% de los encuestados han referido que el nivel de la satisfacción laboral es moderado, el 25,7% indican que la satisfacción laboral es alta y el 17,6% de los encuestados refieren que la satisfacción laboral es baja en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

## Resultados de contingencia de las variables

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.*

		Servicio de atención			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	4	9	0	13
		% del total	5,4%	12,2%	0,0%	17,6%
	Moderado	Recuento	3	20	19	42
		% del total	4,1%	27,0%	25,7%	56,8%
	Alto	Recuento	1	7	11	19
		% del total	1,4%	9,5%	14,9%	25,7%
Total	Recuento	8	36	30	74	
	% del total	10,8%	48,6%	40,5%	100,0%	

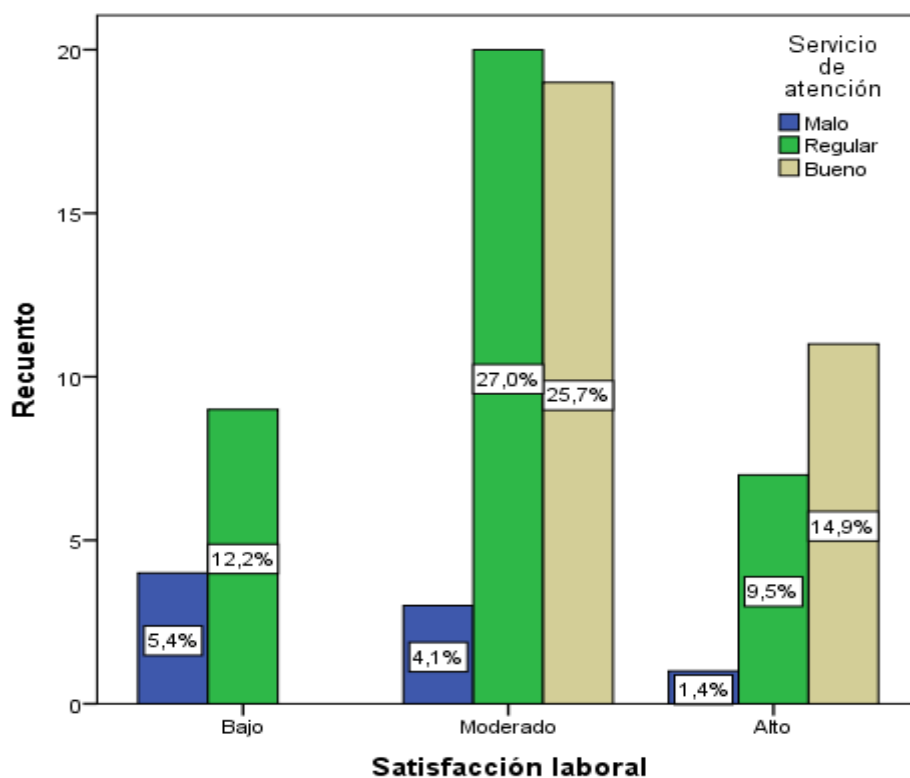


Figura 7. Niveles de porcentuales del servicio de atención y la satisfacción laboral

De la tabla 9 y figura 7, se visualiza que existe una predisposición de un servicio de atención de nivel regular frente a la satisfacción laboral de nivel moderado, en ese sentido el 27% de los informantes han referido que existe un nivel regular en el servicio de atención cuando existe un nivel moderado de satisfacción. Asimismo el 25,7% de los participantes han manifestado que el servicio de atención está en

un nivel bueno cuando el nivel de satisfacción laboral está en un nivel moderado, otros 14,9% de los encuestados han percibido que existe un nivel bueno de servicio de atención frente a un nivel alto de satisfacción laboral, por otro lado el 12,2% ha manifestado que existe una satisfacción laboral de nivel bajo cuando el servicio de atención es malo en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Tabla 10

*Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención y la satisfacción laboral.*

Correlaciones				
			Servicio de atención	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Servicio de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	74	74
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	74	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se consideran en la tabla 10 donde se muestran el estadístico en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,381 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se alude que el servicio de atención tiene relación significativa con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Tabla 11.

*Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión nivel de respuesta y la satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>					
				Satisfacción laboral	Nivel de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,387**	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
		N	74	74	
	Nivel de respuesta	Coeficiente de correlación	,387**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,001	.	
		N	74	74	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se consideran en la tabla 11 donde se muestran el estadístico en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,387 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión nivel de respuesta se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Tabla 12.

*Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión nivel confiabilidad y la satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>					
				Satisfacción laboral	Confiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,365**	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
		N	74	74	
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,365**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,001	.	
		N	74	74	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se consideran en la tabla 12 donde se muestran el estadístico en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,365 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de



significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión confiabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Tabla 13.

*Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión empatía y la satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Satisfacción laboral	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	74	74
	Empatía	Coeficiente de correlación	,365**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	74	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se consideran en la tabla 13 donde se muestran el estadístico en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,365 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión empatía se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Tabla 14.

*Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Satisfacción laboral	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se consideran en la tabla 14 donde se muestran el estadístico en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,420 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Tabla 15.

*Grado de correlación y nivel de significación entre el servicio de atención en su dimensión tangibilidad y la satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Satisfacción laboral	Tangibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se consideran en la tabla 15 donde se muestran el estadístico en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,482 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión tangibilidad se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

## **IV. Discusión**

Viendo los resultados de la investigación, nos podemos dar cuenta que según la tabla 7 sobre los niveles de frecuencia del servicio de atención, se aprecia que un 48,6 % de encuestados ha referido que el servicio de atención se da en un nivel regular, un 40,5 % de encuestados indica que el servicio de atención es bueno, y un 10 % de encuestados refiere que el servicio de atención es malo; esto significa que hay una regular predisposición en el servicio que se brinda al usuario, con tendencia a mejorar y esto se puede lograr con las propuestas de mejora como son las capacitaciones en temas de impacto, diagrama de procesos, protocolos de atención, sistemas de comunicación e información personalizada, aplicativos online para tramites y por ultimo implementación de talleres.

Según la tabla 8 sobre los niveles de frecuencia de la satisfacción laboral se puede apreciar que el 56,8 % de encuestados han referido que el nivel de satisfacción laboral es moderado, el 25,7 % de encuestados indica que la satisfacción laboral es alta y un 17,6 % de encuestados indica que la satisfacción laboral es baja, en la Municipalidad de Los Olivos, esto significa que es moderada pero con tendencia a subir esto podemos lograrlo implementando las capacitaciones, implementado los procedimientos eficientes y los recursos materiales ergonómicos en mejora de lograr encontrar un punto de equilibrio entre la atención de calidad con la satisfacción del personal.

Finalmente, de la tabla 9 se visualiza que existe una predisposición de un servicio de atención de nivel regular frente a la satisfacción laboral de nivel moderado, en ese sentido el 27% de los encuestados han referido que existe un nivel regular en el servicio de atención cuando existe un nivel moderado de satisfacción. Asimismo el 25,7% de los participantes han manifestado que el servicio de atención está en un nivel bueno cuando el nivel de satisfacción laboral está en un nivel moderado, otros 14,9% de los encuestados han percibido que existe un nivel bueno de servicio de atención frente a un nivel alto de satisfacción laboral, por otro lado el 12,2% ha manifestado que existe una satisfacción laboral de nivel bajo cuando el servicio de atención es malo en la Municipalidad Distrital de los Olivos, esto significa que existe un nivel moderado con tendencia a alto en relación al servicio de atención con la satisfacción laboral es decir una mayoría indica que existe un nivel regular en el servicio de atención cuando existe un nivel

moderado de satisfacción, esto se logrará mejorar con las recomendaciones propuestas al final del estudio.

A continuación, los autores Redhead (2013), Onton (2010) y Padilla (2016) en sus estudios concuerdan en que la calidad del servicio está en función con la satisfacción del usuario y estas a su vez guardan relación con la predisposición por parte de los colaboradores de las instituciones que es la satisfacción laboral frente a las expectativas, retribución económica y entorno físico para que sea satisfacción o insatisfacción. Así también, se logrará una buena satisfacción laboral cuando los trabajadores estén involucrados en conocer que la razón de ser de una organización son los usuarios quienes satisfacen una necesidad y es la forma como perciben el servicio para luego plasmarlo en evaluar según los objetivos de cada institución.

Bitner y Hubbert (1994) sobre el servicio de atención sostiene que el servicio de atención, está relacionado con la calidad del servicio percibido a través de un proceso evaluativo, el cual propone constatar en una discusión, y que guarde relación entre ambos conceptos, es decir, será necesario constatar si la calidad de servicio es un precedente o un subsecuente de la satisfacción.

Locke (1976) sobre la satisfacción laboral la ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre el servicio de atención con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,381 que significa la existencia de una relación baja entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

### **Segunda**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y el nivel de respuesta de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,387 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

### **Tercera**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la confiabilidad de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,365 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

### **Cuarta**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la empatía de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,365 que significa la existencia

de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

#### **Quinta**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la seguridad de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,420 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

#### **Sexta**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la tangibilidad de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,482 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.



## **VI. Recomendaciones**

### **Primera**

Se recomienda dar mayor prioridad a los servicios de atención que se brindan en la institución; ya que un 48,6 % de los encuestados ha manifestado que el servicio de atención, se da un nivel regular en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, por lo se propone dar mayor prioridad en aquellos potenciales neurales que desarrollan los trabajadores frente a una situación determinada; éstos pueden ser: los valores, oportunidades que se puedan dar y las decisiones que puedan tomar para manejar situaciones, por lo tanto el área de Recursos Humanos, debe contribuir a estimular y desarrollar esos potenciales y capacidades que tiene toda persona lo puede lograr a través de servicios psicológicos aplicados al personal, capacitaciones con temas de mayor impacto en la ciudadanía, como la calidad en el servicio, gestión de la calidad, y las normas Iso, con esta propuesta se podrá lograr elevar un nivel alto en los servicios de atención al ciudadano.

### **Segunda**

Se recomienda dar mayor énfasis a la dimensión nivel de respuesta para la atención de los ciudadanos ya que es positiva, baja y se puede mejorar diseñando un plan de desarrollo de procesos, esto quiere decir que los jefes superiores al aplicar este plan lo desarrollarán y aplicarán a través de un diagrama de procesos de atención al usuario, que viabilice la atención que se brinda al ciudadano, podría ser distribuir al personal por tipo de procedimientos inherentes al servicio que se brinda al ciudadano.

### **Tercera**

Se recomienda dar mayor énfasis a la dimensión confiabilidad en el servicio de atención al ciudadano ya que es positiva pero baja, ello se puede lograr con la excelencia en los procesos y donde está presente el personal, de tal manera se tendría aplicar ciertas prácticas para mejorar y llegar a la primacía en realizar una excelente atención. Se tiene que implementar un sistema de optimización desarrollado en base a cuatro aspectos: los trabajadores, los procesos, el diseño y el mantenimiento para finalmente ser evaluado, controlado y auditado esto es llamado análisis de criticidad, todos estos cambios deben hacerse partícipe al personal.

**Cuarta**

Se recomienda dar mayor énfasis a la dimensión empatía en el servicio de atención al ciudadano ya que es positiva, baja en primer lugar 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, esta técnica permitirá que la persona se sienta comprendida, como segundo punto desarrollar y aplicar un protocolo de atención al usuario, que agilice y dinamice en el menor tiempo posible la atención al ciudadano, 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.

**Quinta**

Se recomienda dar mayor énfasis a la dimensión seguridad en el servicio de atención al ciudadano, ya que es positiva, baja es muy importante desarrollar un plan de seguridad y salud en el trabajo que va desde el personal hasta la infraestructura adecuada para el personal que labora, se indica aplicar programa de salud mental hacia los colaboradores para prevenir posibles contingencias o situaciones, estudiar el entorno laboral y cómo interactúan entre todos, también se propone desarrollar programas de recreación laboral, durante el año, esto permitirá prevenir accidentes y situaciones de riesgo que puedan afectar a los trabajadores y usuarios.

**Sexta**

Se recomienda dar mayor énfasis a la dimensión tangibles en el servicio de atención al ciudadano ya que es positiva, baja ello se puede lograr implementando una infraestructura adecuada tanto para el trabajador como para el usuario, primero en temas de seguridad en los ambientes, desde paredes, ventanas, sistema eléctrico así como también mobiliarios y silletería adecuada que cumplan con los estándares de ergonomía brindando satisfacción y menos estrés para el trabajador también talleres de recreación.

## **VII. Referencias**

- Abascal, A. y Grande, I. (2005). *Análisis de encuesta*. Madrid: ESIC.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Despertad. (2002). *Como mejorar la seguridad en el entorno laboral*. Pennsylvania, USA. Obtenido de <https://wol.jw.org/es/wol/d/r4/lp-s/102002122#h=22>
- Gámez, A. (2016). *Psicología de las Organizaciones. El cerebro y el corazón de las empresas*. Valencia, España. Obtenido de <https://habilidadesocial.com>, <http://psicologiaycomunicacion.com/articulos-sobre-habilidades-laborales-y-directivas/>
- Garvin, D. (2015). *Las 8 gestiones de la calidad de Garvin*. Geo Tutoriales. USA. Obtenido de <http://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>
- Gummerson, E. (1987). *Marketing y Gestión de Servicios*. Estocolmo, Suecia: The Ericsson Approach.
- Hart, C. Heskett, J y Sasser, J. (1991). *Errores en el servicio, pero clientes encantados. ¿Cómo lograrlo?* Harvard: Deusto Business Review.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Macgraw-Hill.
- Hoppenbrouwers, M. (2017). *El verdadero valor de la confiabilidad*. Florida, USA. Obtenido de <https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/the-true-value-of-reliability>. <http://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/el-analisis-de-criticidad>
- Jiménez, L. (s.f.). *Antecedentes sobre el origen y evolución del Municipio de Chile*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6219/000379833.pdf?sequence>
- Lindsay, E. (2014). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning Editores, S.A. Novena Edición.

- Lloréns, F. (1996). *Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas*. Universidad de Granada: Servicio de publicaciones.
- Lovelock. CH. H. (1997). *Mercadotecnia de servicios*. Mexico: Prentice-Hall. 3ª Edición.
- Marquet, R. Pujol, G. y Jiménez, J. (1995). *Cuestionarios de satisfacción: ¿una respuesta demasiado sencilla para un tema demasiado complejo?* . Barcelona: Cuadernos de Gestión.
- Mittal, V. y Kamakura, W. (2001). *Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Consumer Characteristics*. Journal of Marketing Research, Vol. 38, nº 1.
- Morales, C. (2009). *“Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato, Risaralda”*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Onton, I. Mendoza, C. y Ponce, M. . (2010). *Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica.
- Padilla, E. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martina*. Lima, Perú.: Jesus María, Universidad Cesar Vallejo.
- Papalia, D. Olds, S. y Feldman, R. (2001). *Desarrollo Humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013*. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Riveros, P. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Tercera edición.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Person Education.

Rojas, J. (2015). *Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado*. Universidad de Chile.

Soto, R. (2015). *La tesis de Maestría y Doctorado*. Perú.

Vásquez, N. (2014). *Calidad de Servicio en una Empresa Distribuidora de Ferretería*. Venezuela: Universidad de Carabobo.

## **Anexos**



## Anexo A. Artículo Científico

### 1. TÍTULO

El servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

### 2. AUTORA

Paola Bertha Buendia Silva

[pbbs16@hotmail.com](mailto:pbbs16@hotmail.com)

### 3. RESUMEN

A continuación, se presenta un resumen del trabajo de investigación cuyo título es: El Servicio de Atención y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

El objetivo del presente trabajo de investigación estuvo enfocado en determinar la relación existente entre el servicio de atención y la satisfacción laboral. La investigación es de tipo básico, de diseño no experimental, transversal, nivel relacional; la población es censal y estuvo conformada por 74 colaboradores del área administrativa de la Subgerencia de atención al ciudadano, y Desarrollo Urbano, de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Para la recolección de datos se emplearon los instrumentos de la variable servicio de atención y satisfacción laboral. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS versión 22 en español.

Finalmente, realizado el análisis descriptivo en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,381 donde significa que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se alude que el servicio de atención tiene relación significativa con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

#### 4. PALABRAS CLAVE

5. Palabras claves: servicio de atención, nivel de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad, tangibles; satisfacción laboral, comportamiento organizacional, motivación, promoción laboral.

#### 6. ABSTRACT

The following is a summary of the research entitled: The Service of Care and Job Satisfaction in the Municipality of Los Olivos, 2017.

The objective of this research was focused on determining the relationship between the service and job satisfaction. The research is of basic type, of non-experimental design, transversal, relational level; The population is census and was made up of 74 employees of the administrative area of the Deputy Manager of Citizen Care, and Urban Development of the Municipality of Los Olivos, 2017.

For the collection of data, the instruments of the variable service of care and job satisfaction were used. SPSS version 22 in Spanish was used for data processing.

Finally, the descriptive analysis was performed regarding the degree of correlation between the variables determined by the Rho de Spearman, where it indicates that the ratio coefficient is 0.381 where it means that there is a positive but low relation between the variables, compared to (degree of significance Statistic)  $p = 0.001 < 0.05$  where the alternative hypothesis is accepted or the investigator is rejected and the null hypothesis is rejected, so it is mentioned that the health service has a significant relationship with the labor satisfaction of the Municipality of Los Olivos, 2017.

#### 7. KEYWORDS

Key words: attention service, level of response, reliability, empathy, security, tangibles; Job satisfaction, organizational behavior, motivation, job promotion.

#### 8. INTRODUCCIÓN

El trabajo realizado está enfocado en aquellas situaciones o circunstancias que se desarrollan diariamente en las instituciones y por las cuales éstas tienen que afrontar y saber controlar en el día a día, dentro de estos elementos se ha estudiado

el servicio de atención y la satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Los Olivos estudiando como brindan el servicio y qué relación tiene con el personal que realizan estos servicios, la forma como desarrollan su trabajo las relaciones interpersonales que se dan en su entorno tanto interno como externo dentro de la institución. Es un trabajo que servirá de referencia a otras investigaciones porque es un problema que se genera en el entorno laboral, que relaciona al personal humano y como interactúa con los demás. Se tomó en cuenta literatura de autores que han investigado temas como la calidad en los servicios los más resaltantes de Parasumaran que implementó el método Servqual. Así también otros autores con la Teoría de las necesidades de Maslow y que estudia como existe una jerarquía de necesidades en las personas y autores como Locker que nos define los conceptos de satisfacción laboral. Por ello nuestro estudio de investigación se trató de medir aquella relación que existe entre el servicio de atención y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, ya que la satisfacción de la persona esta muchas veces ligada al servicio que se brinda y que finalmente es percibida por los usuarios cuando son atendidos y serán quienes midan el grado de calidad de atención que se le reciben de la institución.

## **9. METODOLOGÍA**

Nuestro estudio tiene un enfoque cuantitativo y el método que se empleó fue hipotético deductivo. Cegarra (2011), definió que el método hipotético deductivo, se fundamenta en producir hipótesis con relación a las probables soluciones del problema planteado, también en cotejar los datos de la muestra si se hallan en concordancia con la hipótesis planteada (p. 82), Soto (2014) el método hipotético deductivo nos permitió probar la hipótesis a través de un diseño estructurado, buscó la objetividad y midió la variable objeto de estudio. Este método permitió probar la veracidad o falsedad de la hipótesis que no se puede demostrar directamente, debido a su enunciado de carácter general (p. 49).

La investigación es básica y se realizó bajo un enfoque cuantitativo, debido a que tiene como meta describir y explicar los fenómenos asociados a la satisfacción laboral, y la relación entre sus factores y la variable de servicio en atención.

El tipo de investigación es no experimental, transversal de nivel correlacional porque determinó el grado de relación que existe entre los factores de la

satisfacción laboral y la variable de servicio en la atención; y transversal porque permitió analizar el nivel de satisfacción laboral.

Nuestra población está conformada por 97 colaboradores que forman parte del proceso de atención al usuario interno y externo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Forma parte de ésta población el personal del área de la Subgerencia de Atención al ciudadano, Subgerencia de Recursos Humanos y de la Gerencia de Desarrollo Urbano.

La muestra es no probabilística, y está conformada por 74 colaboradores encuestados, que es personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Según nuestro estudio los elementos no van a depender de las probabilidades, sino de las causas que la relacionan con aquellas particularidades de la investigación. Por lo tanto, no hay fórmulas de probabilidades, depende únicamente del proceso de toma de decisión del investigador, por lo tanto, los criterios utilizados para la muestra son solamente de investigación.

La técnica aplicada en el estudio fué la encuesta que consistió en recopilar toda la información obtenida en la muestra del estudio.

La encuesta es un instrumento muy usado para recopilar información para un tema de investigación, ya que se elabora en base a aspectos técnicos, plasma la realidad de una problemática actual, porque son los elementos humanos quienes transmiten su testimonio y permite la validez de la hipótesis.

Una investigación es válida científicamente si se sustenta con la información que se puede constatar, que haya concordancia entre lo que se pretende probar con la hipótesis que se ha formulado, por lo tanto, será necesario aplicar un proceso de recolección de datos en forma ordenada con objetivos claros sobre las informaciones que se requieren.

Las técnicas utilizadas y el proceso de investigación cuantitativa han permitido los análisis e interpretación que facilito luego la elaboración de conclusión y poder tomar decisiones.

El análisis de los datos cuantitativos se realizó por medio de niveles de medición de las variables y el método estadístico, lo que permitió mostrar y enfocar las características principales de las variables estudiadas en forma individual.

De acuerdo al diseño de estudio se aplicó el método de correlación de Spearman que servirá para encontrar el grado de relación de las variables.

El coeficiente de correlación de Spearman, es un conjunto de procesos estratégicos para medir la variable a partir de sus dimensiones. Por lo tanto, se insertó los datos en el programa estadístico informático.

Para analizar las variables se utilizó el software estadístico SPSS versión 22.

Estadística descriptiva: presentado a través de porcentajes en las llamadas tablas y gráficos para mostrar la distribución de los datos y las tablas de contingencias.

Estadística inferencial: Nos permitió para evaluar los parámetros y con ello demostrar la hipótesis basada en una distribución maestra.

Luego de reunir la información, se tiene que tomar decisiones y elegir el programa de datos que se usará, examinar los datos conseguidos en la recolección, luego analizar los datos descriptivamente y observar los datos por variable, evaluar que tal confiable, valido y objetivo son los instrumentos de medición usados, analizar y luego interpretar las hipótesis planteadas con las pruebas estadísticas (análisis estadístico inferencial), hacer análisis complementarios y elaborar los resultados para presentarlos. (Hernandez, et al, 2014, p.270).

## **10.RESULTADOS**

### **Hipótesis general**

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Hipótesis secundaria 1 existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión nivel de respuesta se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Hipótesis secundaria 2 existe una relación positiva pero bajo entre las variables,

frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión confiabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Hipótesis secundaria 3 existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión empatía se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Hipótesis secundaria 4 existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

Hipótesis secundaria 5 que existe una relación positiva pero bajo entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$  donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el servicio de atención en su dimensión tangibilidad se relaciona con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.

## **11.DISCUSIÓN**

Viendo los resultados de la investigación, nos podemos dar cuenta que según la tabla 5 sobre los niveles de frecuencia del servicio de atención, se aprecia que un 48,6 % de encuestados ha referido que el servicio de atención se da en un nivel regular, un 40,5 % de encuestados indica que el servicio de atención es bueno, y un 10 % de encuestados refiere que el servicio de atención es malo; esto significa que hay una regular predisposición en el servicio que se brinda al usuario, con tendencia a mejorar y esto se puede lograr con las propuestas de mejora como son las capacitaciones en temas de impacto, diagrama de procesos, protocolos de atención, sistemas de comunicación e información personalizada, aplicativos online para tramites y por ultimo implementación de talleres.

Según la tabla 6 sobre los niveles de frecuencia de la satisfacción laboral se puede apreciar que el 56,8 % de encuestados han referido que el nivel de satisfacción laboral es moderado, el 25,7 % de encuestados indica que la satisfacción laboral es alta y un 17,6 % de encuestados indica que la satisfacción laboral es baja, en la Municipalidad de Los Olivos, esto significa que es moderada pero con tendencia a subir esto podemos lograrlo implementando las capacitaciones, implementado los procedimientos eficientes y los recursos materiales ergonómicos en mejora de lograr encontrar un punto de equilibrio entre la atención de calidad con la satisfacción del personal.

Finalmente, de la tabla 7 se visualiza que existe una predisposición de un servicio de atención de nivel regular frente a la satisfacción laboral de nivel moderado, en ese sentido el 27% de los encuestados han referido que existe un nivel regular en el servicio de atención cuando existe un nivel moderado de satisfacción. Asimismo el 25,7% de los participantes han manifestado que el servicio de atención está en un nivel bueno cuando el nivel de satisfacción laboral está en un nivel moderado, otros 14,9% de los encuestados han percibido que existe un nivel bueno de servicio de atención frente a un nivel alto de satisfacción laboral, por otro lado el 12,2% ha manifestado que existe una satisfacción laboral de nivel bajo cuando el servicio de atención es malo en la Municipalidad Distrital de los Olivos, esto significa que existe un nivel moderado con tendencia a alto en relación al servicio de atención con la satisfacción laboral es decir una mayoría indica que existe un nivel regular en el servicio de atención cuando existe un nivel moderado de satisfacción, esto se logrará mejorar con las recomendaciones propuestas al final del estudio.

A continuación, los autores Redhead (2013), Onton (2010) y Padilla (2016) en sus estudios concuerdan en que la calidad del servicio está en función con la satisfacción del usuario y estas a su vez guardan relación con la predisposición por parte de los colaboradores de las instituciones que es la satisfacción laboral frente a las expectativas, retribución económica y entorno físico para que sea satisfacción o insatisfacción. Así también, se logrará una buena satisfacción laboral cuando los trabajadores estén involucrados en conocer que la razón de ser de una organización son los usuarios quienes satisfacen una necesidad y es la forma como perciben el servicio para luego plasmarlo en evaluar según los objetivos de cada

institución.

Bitner y Hubbert (1994) sobre el servicio de atención sostiene que el servicio de atención, está relacionado con la calidad del servicio percibido a través de un proceso evaluativo, el cual propone constatar en una discusión, y que guarde relación entre ambos conceptos, es decir, será necesario constatar si la calidad de servicio es un precedente o un subsecuente de la satisfacción.

Locke (1976) sobre la satisfacción laboral la ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

## **12.CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre el servicio de atención con la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,381 que significa la existencia de una relación baja entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

### **Segunda**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y el nivel de respuesta de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,387 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.



**Tercera**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la confiabilidad de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,365 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

**Cuarta**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la empatía de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,365 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

**Quinta**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la seguridad de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,420 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

**Sexta**

Se llega a la conclusión de que existe relación positiva, baja pero significativa entre la satisfacción laboral y la tangibilidad de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. Ello se aprecia en el grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman donde señala un coeficiente de 0,482 que significa la existencia de una baja relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p= 0,001 < 0,05$ , condición suficiente para aceptar la hipótesis alterna y

rechazar la hipótesis nula.

### 13.REFERENCIAS

Abascal, A. y Grande, I. (2005). Análisis de encuestas. Madrid: ESIC.

Bisquerra, R. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla 2ª edición.

Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.

Gummerson, E. (1987). Marketing y Gestión de Servicios. Estocolmo, Suecia: The Ericsson Approach.Ed. Díaz de Santos Quality. Ericsson. Op. Cit. por Grönroos C.

Hart, C. Heskett, J.L. y Sasser, J.R. W. (1991). Errores en el servicio, pero clientes encantados. ¿Cómo lograrlo? Harvard: Deusto Business Review.

Hernández, R. Fernández, C y Baptista (2010). Metodología de la investigación. México: Macgraw-Hill.

Lindsay, E. (2014) Administración y Control de la Calidad. México: Cengage Learning Editores, S.A, Novena Edición.

Lloréns, F. (1996). Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas. Universidad de Granada: Servicio de publicaciones.

Lovelock. CH. H. (1997). Mercadotecnia de servicios. México: Prentice-Hall. 3ª Edición.

Marquet, R. Pujol, G. y Jiménez, J. (1995) Cuestionarios de satisfacción: ¿una respuesta demasiado sencilla para un tema demasiado complejo? Barcelona: Cuadernos de Gestión.

Mittal, V. y kamakura, W.A. (2001). Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Consumer Characteristics, Journal of Marketing Research, Vol. 38, nº 1.

Morales, C. (2009) “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato, Risaralda”, Pontifica Universidad Javeriana, Santa Fe de Bogotá, Colombia.

Onton, I. Mendoza, C. y Ponce, M. (2010). “Estudio de Calidad de Servicio en el

Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista”, Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.

Padilla, E. (2016) “Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martina” Jesús María, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Papalia, D. Olds, S. y Feldman, R. (2001) Desarrollo Humano. Colombia: McGraw Hill.

Redhead, R. (2013) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Riveros, P. (2007) Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Tercera edición.

Robbins, S. (2009) Comportamiento Organizacional, México: Person Education.

Rojas, J. (2015) “Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado”, Universidad de Chile.

Soto, R. (2015) “La tesis de Maestría y Doctorado”. Perú: Nuevo Milenio.

Vásquez, N. (2014) “Calidad de Servicio en una Empresa Distribuidora de Ferretería”, Universidad de Carabobo, Venezuela.

### **Enlaces:**

1 Jiménez La Jara, M. Antecedentes sobre el origen y evolución del Municipio de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de:

<https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6219/000379833.pdf?sequence>

2 Hoppenbrouwers, M. (2017) El verdadero valor de la confiabilidad. Florida. USA. Recuperado de: <https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/the-true-value-of-reliability>. <http://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/el-analisis-de-criticidad>

3 Gámez, A. (2016) Psicología de las Organizaciones. El cerebro y el corazón de las empresas. Valencia. España. Recuperado de: <https://habilidadesocial.com>.

<http://psicologiaycomunicacion.com/articulos-sobre-habilidades-laborales-y-directivas/>

4 Despertad. (2002) Como mejorar la seguridad en el entorno laboral. Pennsylvania. USA. Recuperado de: <https://wol.jw.org/es/wol/d/r4/lp-s/102002122#h=22>

5 Garvin, D. (2015) Las 8 gestiones de la calidad de Garvin. Geo Tutoriales. USA. Recuperado de: <http://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>

### Anexo B. Matriz de consistencia:

#### El Servicio de Atención y la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		
<b>Problema general</b> *¿Cuál es el grado de relación que existe entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?	<b>Objetivo general</b> *Determinar el grado de relación que existe entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.	<b>Hipótesis general</b> *Existe una relación directa y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.	<b>Variable 1: Servicio de atención</b>		
			Nivel de respuesta	* Servicio es fácil de obtener. * Capacidad de respuesta. * Respuesta oportuna. * Fuerza del servicio * Eficiencia del servicio	Escala Likert, adaptada: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Confiabilidad	* Condiciones del servicio preciso * Eficiencia de la información * Utilización y uso medios comunicación	
			Empatía	* Atención de calidad en los procesos * Atención de calidad en los resultados	
			Seguridad	* Capacidad del personal * Respeto del personal. * Atención del personal	
Tangible	* Infraestructura * Accesibilidad				
<b>Problemas Específicos</b> 1) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el nivel de respuesta y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017? 2) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017? 3) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017? 4) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017? 5) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre lo tangible y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017?	<b>Objetivos específicos</b> 1) Determinar el grado de relación que existe entre el nivel de respuesta y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 2) Determinar el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 3) Determinar el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 4) Determinar el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 5) Determinar el grado de relación que existe entre lo tangible y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.	<b>Hipótesis Específicas</b> 1) Existe relación significativa entre el nivel de respuesta y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 2) Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 3) Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 4) Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017. 5) Existe relación significativa entre lo tangible y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017.	<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>		
			Comportamiento organizacional	• Ausentismo • Cumplimiento del trabajo • Eficiencia en uso de recursos	Escala Likert, adaptada: 1. Nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre
			Motivación	• Intereses y expectativas • Premios e incentivos • Reconocimiento social	
			Promoción laboral	• Jornada laboral • Línea de carrera • Desarrollo profesional	

*MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: SERVICIO DE ATENCIÓN*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel
Nivel de respuesta	Servicio es fácil de obtener	1 ¿Existe una efectiva predisposición por parte de los colaboradores en las labores que realizan?	Escala Likert, adaptada:  1. Totalmente en desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni en acuerdo ni en desacuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo	Bueno  Regular  Malo
	Capacidad de respuesta	2 ¿El personal que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer la necesidad de los usuarios?		
	Respuesta oportuna	3 ¿El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es adecuado y oportuno?		
	Fuerza del servicio	4 ¿Los trámites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos?		
	Eficiencia del servicio	5 ¿Cómo funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente?		
6 ¿El servicio de atención que se brinda es de calidad?				
Confiabilidad	Condiciones del servicio preciso	7 ¿Existen carencias y/o deficiencias en el servicio de atención al usuario?		
		8 ¿Se brinda alternativas de solución en el servicio de atención, frente a necesidades del usuario?		
	Eficiencia de la información	9 ¿Los procedimientos para realizar un trámite son adecuados? 10 ¿Se brinda una información clara y precisa en el servicio de atención?		
Empatía	Utilización del uso de medios de comunicación	11 ¿Existe una comunicación transparente y oportuna entre los colaboradores de la Institución?		
		12 ¿Los jefes están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los colaboradores, para brindar un servicio de atención eficiente?		
		13 ¿Cómo funcionario agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible?		
	Calidad en los procesos	14 ¿Cómo funcionario brinda un servicio de atención cordial y amable?		
		15 ¿Se encuentra el personal especializado y capacitado en brindar un servicio de atención de calidad?		
Seguridad	Calidad en los resultados	16 ¿Existe un protocolo de atención al usuario en la Institución?		
		17 ¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los colaboradores de la Institución?		
		18 ¿Se cuenta con una atención personalizada para brindar el servicio de atención?		
Tangibles	Infraestructura	19 ¿En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta?		
		20 ¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la Institución?		
		21 ¿La Institución brinda capacitación relacionada a Ética en la función pública?		
Accesibilidad	Respeto del personal	22 ¿El servicio de atención brindado a los usuarios por parte de los funcionarios es fiable?		
		23 ¿El persona cumple con los valores y principios institucionales?		
		24 ¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con ética?		
Accesibilidad	Atención del personal	25 ¿Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, salas de espera, pasillos, etc), tienen una apariencia accesible y agradable?		
		26 ¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es apropiada?		
		27 ¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?		
Accesibilidad	Atención del personal	28 ¿Se cuenta con los espacios comunes, limpios y aseados para brindar el servicio de atención?		
		29 ¿Cuenta con los recursos materiales necesarios (útiles de escritorio, papelería) para cumplir con las funciones indicadas por la Institución?		
		30 ¿Se cuenta con los equipos de cómputo necesarios para brindar el servicio de atención?		

*MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Comportamiento organizacional	Ausentismo	1 ¿El trabajo que realiza es de su agrado? 2 ¿Se siente con la libertad de realizar su trabajo? 3¿Su jefe o supervisor, le estimula en lo bien que está desarrollando su trabajo?	Escala Likert, adaptada: • 1 Nunca • 2 Algunas veces • 3Casi Siempre • 4 Siempre	Bajo Moderado Alto
	Cumplimiento del trabajo	4 ¿El trabajo que realiza permite alcanzar el logro de las metas de la Institución? 5 ¿Su trabajo requiere de ciertas habilidades y conocimientos para su logro? 6¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?		
	Eficiencia en uso de recursos	7 ¿Se aprecia fácilmente, por el servicio realizado, los resultados de su trabajo? 8 ¿Existe eficiencia en el uso de los recursos materiales? 9¿Se cumple con el trabajo encomendado?		
Motivación	Intereses y expectativas	10 ¿La iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo es adecuada? 11 ¿Es satisfactorio el entorno físico y el espacio en que trabaja? 12¿Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, etc?		
	Premios e incentivos	13 ¿Se tiene oportunidades de promoción y ascenso en su trabajo? 14 ¿La formación y/o capacitación que recibe en la Institución es satisfactoria? 15 ¿La Institución cumple con puntualidad el pago de salarios? 16¿Existe buena relación entre jefes y sus colaboradores?		
	Reconocimiento social	17 ¿La negociación laboral en la Institución es satisfactoria? 18 ¿El trato de parte del jefe (es) es un trato por igual, hacia sus colaboradores? 19¿La supervisión que ejercen sobre Usted, los superiores es adecuada?		
Promoción laboral	Línea de carrera	20 ¿El cumplimiento de las leyes laborales en la institución son satisfactorias? 21 ¿Le satisface su capacidad actual para decidir por algunos aspectos, en su trabajo? 22¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares?		
	Jornada laboral	23¿Observa un alto grado de participación en las decisiones que se toma en la Institución?		
	Desarrollo profesional	24 ¿Existe alguna política de premios o incentivos por el logro de metas y objetivos en la Institución? 25 ¿Se cumplen sus metas profesionales dentro de la Institución? 26 ¿Observa un alto grado de compromiso de los colaboradores con la Institución a la que pertenece? 27¿Su trabajo le hace sentir realizado como persona y como profesional?		

## Anexo C. Cuestionario

### Cuestionario para medir el Servicio de Atención

#### Objetivo:

El presente instrumento tiene como objetivo medir el Servicio de Atención, el mismo que se aplicará en el trabajo de investigación, los datos que Usted proporcione serán estrictamente confidencial.

#### Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

1. Género:  Masculino  Femenino
2. Edad.....
3. Grado de Instrucción:  Primaria  Secundaria  Superior/universitaria  Postgrado
4. Condición Laboral:  CAS  DL 728  DL 276  Locación de servicio

Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Nivel de Respuesta					
1	¿Existe una efectiva predisposición por parte de los colaboradores en las labores que realizan?					
2	¿El personal que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios?					
3	¿El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es adecuado y oportuno?					
4	¿Los trámites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos?					



5	¿Cómo funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente?					
6	¿El servicio de atención que se brinda es de calidad?					
<b>Confiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Existen carencias y/o deficiencias en el servicio de atención al usuario?					
8	¿Se brinda alternativas de solución en el servicio de atención, frente a necesidades del usuario?					
9	¿Los procedimientos para realizar un trámite son adecuados?					
10	¿Se brinda una información clara y precisa en el servicio de atención?					
11	¿Existe una comunicación transparente y oportuna entre los colaboradores de la Institución?					
12	¿Los jefes siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los colaboradores, para brindar un servicio de atención eficiente?					
<b>Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Cómo funcionario agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible?					
14	¿Cómo funcionario brinda un servicio de atención cordial y amable?					
15	¿Se encuentra el personal especializado y capacitado en brindar un servicio de atención de calidad?					
16	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la Institución?					
17	¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los colaboradores de la Institución?					
18	¿Se cuenta con una atención personalizada para brindar el servicio adecuado?					
<b>Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta?					
20	¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la Institución?					
21	¿La Institución brinda capacitación relacionada a Ética en la función pública?					
22	¿El servicio de atención brindado a los usuarios por parte de los funcionarios es fiable?					
23	¿El personal cumple con los valores y principios institucionales?					
24	¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con ética?					
<b>Tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas, salas de espera, pasillos etc.), tienen una apariencia accesible y agradable?					
26	¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es apropiada?					

27	¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?				
28	¿Se cuenta con los espacios comunes, limpios y aseados para brindar el servicio de atención?				
29	¿Cuento con los recursos materiales necesarios (útiles de escritorio, papelería) para cumplir con las funciones indicadas por la Institución?				
30	¿Se cuenta con los equipos de cómputo necesarios para brindar el servicio de atención?				



8¿Existe eficiencia en el uso de los recursos materiales?				
9 ¿Se cumple con el trabajo encomendado?				
<b>Motivación</b>				
10¿La iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo es adecuada?				
11¿Es satisfactorio el entorno físico y el espacio en que trabaja?				
12 ¿Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, etc.?				
13¿Se tiene oportunidades de promoción y ascenso en su trabajo?				
14¿La formación y/o capacitación que recibe en la Institución es satisfactoria?				
15 ¿La Institución cumple con puntualidad el pago de salarios?				
16¿Existe buena relación entre los jefes y sus colaboradores?				
17¿La negociación laboral en la Institución es satisfactoria?				
18 ¿El trato de parte de los jefes (s) es un trato por igual, hacia sus colaboradores?				
19¿La supervisión que ejercen sobre Usted, los superiores, es adecuada?				
<b>Promoción Laboral</b>				
20 ¿El cumplimiento de las leyes laborales en la Institución son satisfactorias?				
21 ¿Le satisface su capacidad actual para decidir por algunos aspectos, en su trabajo?				
22¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares?				
23¿Observa un alto grado de participación en las decisiones que se toma en la Institución?				
24 ¿Existe alguna política de premios o incentivos por el logro de metas y objetivos en la Institución?				
25 ¿Se cumplen sus metas profesionales dentro de la Institución?				
26 ¿Observa un alto grado de compromiso de los colaboradores con la Institución a la que pertenece?				
27 ¿Su trabajo le hace sentir realizado como persona y como profesional?				

## Anexo D. Documentos de validación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Nivel de respuesta</b>								
1	¿Existe una efectiva predisposición por parte de los colaboradores en las labores que realizan?	/		/		/		
2	¿El personal que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer la necesidad de los usuarios?	/		/		/		
3	¿El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es adecuado y oportuno?	/		/		/		
4	¿Los trámites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos?	/		/		/		
5	¿Cómo funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente?	/		/		/		
6	¿El servicio de atención que se brinda es de calidad?	/		/		/		
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>								
7	¿Existen carencias y/o deficiencias en el servicio de atención al usuario?	/		/		/		
8	¿Se brinda alternativas de solución en el servicio de atención, frente a necesidades del usuario?	/		/		/		
9	¿Los procedimientos para realizar un trámite son adecuados?	/		/		/		
10	¿Se brinda una información clara y precisa en el servicio de atención?	/		/		/		
11	¿Existe una comunicación transparente y oportuna entre los colaboradores de la Institución?	/		/		/		
12	¿Los jefes están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los colaboradores, para brindar un servicio de atención eficiente?	/		/		/		
<b>Dimensión: Empatía</b>								
13	¿Cómo funcionario agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible?	/		/		/		
14	¿Cómo funcionario brinda un servicio de atención cordial y amable?	/		/		/		
15	¿Se encuentra el personal especializado y capacitado en brindar un servicio de atención de calidad?	/		/		/		
16	¿Existe un protocolo de atención al usuario en la Institución?	/		/		/		
17	¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los colaboradores de la Institución?	/		/		/		
18	¿Se cuenta con una atención personalizada para brindar el servicio de atención?	/		/		/		
<b>Dimensión: Seguridad</b>								
19	¿En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta?	/		/		/		
20	¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la Institución?	/		/		/		
21	¿La Institución brinda capacitación relacionada a Ética en la función pública?	/		/		/		
22	¿El servicio de atención brindado a los usuarios por parte de los funcionarios es fiable?	/		/		/		
23	¿El persona cumple con los valores y principios institucionales?	/		/		/		
24	¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con ética?	/		/		/		
<b>Dimensión: Tangibles</b>								
25	¿Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, salas de espera, pasillos, etc), tienen una apariencia accesible y agradable?	/		/		/		
26	¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es apropiada?	/		/		/		
27	¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?	/		/		/		
28	¿Se cuenta con los espacios comunes, limpios y aseados para brindar el servicio de atención?	/		/		/		
29	¿Cuenta con los recursos materiales necesarios (útiles de escritorio, papelería) para cumplir con las funciones indicadas por la Institución?	/		/		/		
30	¿Se cuenta con los equipos de cómputo necesarios para brindar el servicio de atención?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Es APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ALEJANDRO HENCHO RIVERA DNI: 32403439

Especialidad del validador: TEMÁTICO - METODOLÓGICO

03 de 12 del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**ALEJANDRO HENCHO RIVERA**  
 Cof. SINEDU: A 015578  
 Firma de **ALEJANDRO HENCHO RIVERA**  
 DE 2016



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Comportamiento Organizacional</b>								
1	¿El trabajo que realiza es de su agrado?	✓		✓		✓		
2	¿Se siente con la libertad de realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Su jefe o supervisor, le estimula en lo bien que está desarrollando su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿El trabajo que realiza permite alcanzar el logro de las metas de la Institución?	✓		✓		✓		
5	¿Su trabajo requiere de ciertas habilidades y conocimientos para su logro?	✓		✓		✓		
6	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	✓		✓		✓		
7	¿Se aprecia fácilmente, por el servicio realizado, los resultados de su trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Existe eficiencia en el uso de los recursos materiales?	✓		✓		✓		
9	¿Se cumple con el trabajo encomendado?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Motivación</b>								
10	¿La iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo es adecuada?	✓		✓		✓		
11	¿Es satisfactorio el entorno físico y el espacio en que trabaja?	✓		✓		✓		
12	¿Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, etc?	✓		✓		✓		
13	¿Se tiene oportunidades de promoción y ascenso en su trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿La formación y/o capacitación que recibe en la Institución es satisfactoria?	✓		✓		✓		
15	¿La Institución cumple con puntualidad el pago de salarios?	✓		✓		✓		
16	¿Existe buena relación entre jefes y sus colaboradores?	✓		✓		✓		

17	¿La negociación laboral en la Institución es satisfactoria?	✓		✓		✓		
18	¿El trato de parte de los jefe (es) es un trato por igual, hacia sus colaboradores?	✓		✓		✓		
19	¿La supervisión que ejercen sobre Usted, los superiores es adecuada?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Promoción laboral</b>								
20	¿El cumplimiento de las leyes laborales en la institución son satisfactorias?	✓		✓		✓		
21	¿Le satisface su capacidad actual para decidir por algunos aspectos, en su trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares?	✓		✓		✓		
23	¿Observa un alto grado de participación en las decisiones que se toma en la Institución?	✓		✓		✓		
24	¿Existe alguna política de premios o incentivos por el logro de metas y objetivos en la Institución?	✓		✓		✓		
25	¿Se cumplen sus metas profesionales dentro de la Institución?	✓		✓		✓		
26	¿Observa un alto grado de compromiso de los colaboradores con la Institución a la que pertenece?	✓		✓		✓		
27	¿Su trabajo le hace sentir realizado como persona y como profesional?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALEJANDRO MENACHO RIVERA DNI: 32403439

Especialidad del validador: TEMÁTICO - METODOLÓGICO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03 de 12 del 2016

  
**ALEJANDRO MENACHO RIVERA**  
 C.E. SURCOCHIBAMBAS  
 CAL. REG. LIC. N° 311-347 N° 18  
 Firma del Experto Validante.

**Anexo E. Matriz de datos de confiabilidad de la variable servicio de atención**

ENC	NIVEL DE RESPUESTA					CONFIABILIDAD						EMPATIA						SEGURIDAD						TANGIBLES					TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30
1	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	114
2	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	127
3	4	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	1	4	3	3	1	1	1	1	1	3	100
4	5	4	2	1	5	3	4	3	3	2	1	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	102
5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	2	2	1	1	101
6	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	114
7	4	5	4	4	5	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	1	2	1	2	4	1	2	81
8	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	108
9	2	1	2	4	2	2	1	1	2	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	1	1	1	1	1	62
10	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	73
11	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	1	68
12	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146
13	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	118
14	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	108
15	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
<b>S<sub>T</sub><sup>2</sup></b>	0.92	1.31	1.10	1.35	1.12	1.03	0.84	1.41	1.17	1.55	1.24	1.17	1.07	0.43	1.26	0.98	1.11	0.60	0.78	0.98	1.21	0.89	0.60	1.38	1.46	1.84	1.67	2.00	2.07	1.64	520.27

**K** 30  
**ΣSi<sup>2</sup>** 36.17  
**S<sub>T</sub><sup>2</sup>** 520.27  
**S1** 1.03  
**S2** 0.930  
**ABS** 0.93  
**α =** 0.963

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**K:** El número de ítems  
**ΣSi<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Items  
**S<sub>T</sub><sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Items  
**α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Matríz de datos de la confiabilidad de la variable satisfacción laboral

	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL									MOTIVACION									PROMOCION LABORAL									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
<b>1</b>	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	1	3	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	<b>88</b>
<b>2</b>	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	<b>94</b>
<b>3</b>	4	2	1	4	4	1	3	3	4	3	1	1	1	2	1	3	2	4	4	2	3	1	3	1	1	3	4	<b>66</b>
<b>4</b>	4	4	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	<b>70</b>
<b>5</b>	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	<b>75</b>
<b>6</b>	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	2	1	1	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	1	3	4	<b>76</b>
<b>7</b>	4	4	1	4	4	1	4	2	4	3	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	1	2	1	1	2	4	<b>65</b>
<b>8</b>	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	<b>64</b>
<b>9</b>	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	<b>43</b>
<b>10</b>	4	4	2	4	4	1	4	2	4	2	4	3	1	2	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	4	3	4	<b>71</b>
<b>11</b>	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	3	<b>49</b>
<b>12</b>	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	1	3	1	3	4	3	<b>73</b>
<b>13</b>	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	<b>87</b>
<b>14</b>	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	<b>50</b>
<b>15</b>	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	4	3	1	3	3	3	<b>70</b>
<b>S<sub>T</sub><sup>2</sup></b>	0.686	0.70	0.84	0.52	0.67	1.17	0.74	0.78	0.78	0.81	1.12	0.98	1.07	0.92	0.89	0.54	0.86	0.97	0.84	0.97	0.29	1.69	0.81	0.92	1.17	0.60	0.70	<b>207.26</b>

K            27  
 ΣSi<sup>2</sup>       23.03  
 S<sub>T</sub><sup>2</sup>        207.26

S1    1.038  
 S2    0.889  
 ABS   0.889

α = 0.923

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**K:** El número de ítems  
**ΣSi<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Items  
**S<sub>T</sub><sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Items  
**α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach



### Anexo F. Base de datos

Base de datos de confiabilidad Variable 1

VARIABLE 1 SERVICIO DE ATENCION																															TOTAL
NIVEL DE RESPUESTA					CONFIABILIDAD						EMPATIA						SEGURIDAD						TANGIBLES								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	¿Existe una efectiva predisposición por parte de los colaboradores en los labores asignados?	¿El personal que brinda el servicio de atención, demuestra interés en atender las necesidades de los usuarios?	¿El tiempo de espera, desde el momento que llega, hasta que se atiende a un usuario, es adecuado y oportuno?	¿Los tramites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos?	¿Cómo funciona el servicio comprometido en brindar un servicio al usuario?	¿El servicio de atención que brinda es de calidad?	¿Existen carencias y/o deficiencias en el servicio de atención al usuario?	¿Se brinda alternativas de solución en el servicio de atención, frente a necesidades del usuario?	¿Los procedimientos para realizar un tramite son adecuados?	¿Se brinda una información clara y precisa en el servicio de atención?	¿Existe una comunicación transparente y oportuna entre los colaboradores de la institución?	¿Los jefes siempre están dispuestos a resolver las necesidades e inquietudes de los colaboradores, como usuarios?	¿Cómo funcionario agiliza su trabajo para atender en el momento oportuno?	¿Cómo funcionario brinda un servicio de atención cordial al usuario?	¿Se encuentra el personal especializado y capacitado en brindar un servicio de atención al usuario en la institución?	¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada para una necesidad que se presenta con un usuario?	¿Se cuenta con una atención personalizada para brindar un servicio adecuado?	¿En el primer contacto con el usuario, el personal demuestra interés y disposición?	¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la institución?	¿La Institución brinda capacitación relacionada a Ética en el servicio al usuario?	¿El servicio de atención brindado a los usuarios por parte de los funcionarios es ético?	¿El personal cumple con los principios y valores institucionales?	¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con ética?	¿Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, muebles, vestuario, etc.) son adecuadas para el servicio?	¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es adecuada?	¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?	¿Se cuenta con los espacios comunes, limpios y aseados para brindar un servicio de atención?	¿Se cuenta con los recursos materiales necesarios (utiles de oficina, tecnología) para cumplir con las funciones institucionales?	¿Se cuenta con los equipos de computo necesarios para brindar un servicio de atención?		
1	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	114	
2	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	127
3	4	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	1	4	3	3	1	1	1	1	1	3	100
4	5	4	2	1	5	3	4	3	3	2	1	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	102
5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	101
6	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	114
7	4	5	4	4	5	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	1	2	1	2	4	1	2	81
8	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	108
9	2	1	2	4	2	2	1	1	2	1	3	2	2	4	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	62
10	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	73
11	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	1	68	
12	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146
13	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	118
14	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	108



46	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	<b>113</b>
47	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	<b>94</b>
48	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	<b>73</b>	
49	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	<b>106</b>
50	3	4	4	1	5	4	3	4	4	5	3	1	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	<b>109</b>
51	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	<b>112</b>
52	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	<b>133</b>
53	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	<b>130</b>
54	4	4	5	1	5	4	4	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	2	2	<b>119</b>
55	2	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	<b>91</b>
56	4	5	5	1	5	4	4	5	3	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	2	2	<b>121</b>
57	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	2	1	2	3	3	<b>110</b>
58	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	<b>122</b>
59	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	<b>103</b>
60	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	<b>123</b>
61	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	<b>129</b>
62	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>124</b>
63	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	<b>130</b>
64	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	<b>136</b>
65	5	5	5	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	<b>133</b>
66	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	<b>130</b>
67	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	<b>122</b>
68	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	<b>123</b>
69	4	3	3	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	<b>120</b>
70	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	3	<b>123</b>
71	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	<b>112</b>
72	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	<b>125</b>
73	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	<b>118</b>
74	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	<b>120</b>

Base de datos de confiabilidad Variable 2

	VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL																										TOTAL	
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						MOTIVACION										PROMOCION LABORAL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27
	¿El trabajo que realiza es de su agrado?	¿Se siente con la libertad de realizar su trabajo?	¿Su jefe o supervisor, le estimula en lo bien que esta desarrollado su trabajo?	¿El trabajo que realiza permite alcanzar el logro de las metas de la Institución?	¿Su trabajo requiere de ciertas habilidades y conocimientos para su desempeño?	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	¿Se aprecia fácilmente, por el servicio realizado, las facultades de su trabajo?	¿Existe eficiencia en el uso de los recursos materiales?	¿Se cumple con el trabajo encomendado?	¿La iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo es la adecuada?	¿Es satisfactorio el entorno físico y el espacio en que trabaja?	¿Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, etc.?	¿Se tiene oportunidades de promoción y ascenso en su trabajo?	¿La formación y/o capacitación que recibe en la Institución es satisfactoria?	¿La Institución cumple con puntualidad el pago de salarios?	¿Existe buena relación entre los jefes y sus colaboradores?	¿La negociación laboral en la Institución es satisfactoria?	¿El trato de parte de los jefes(s) es un trato por igual, hacia sus colaboradores?	¿La supervisión que ejercen sobre Usted, los superiores, es adecuada?	¿El cumplimiento de las leyes laborales en la Institución, son satisfactorias?	¿Le satisface su capacidad actual para decidir por algunos aspectos en su trabajo?	¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares?	¿Observa un alto grado de participación en las decisiones que se toman en la Institución?	¿Existe alguna política de premios o incentivos por el logro de metas y objetivos en la Institución?	¿Se cumplen sus metas profesionales dentro de la Institución?	¿Existe un alto grado de compromiso de los colaboradores con la Institución a la que pertenecen?	¿Su trabajo le hace sentir realizado como persona y como profesional?	
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	1	3	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	88
2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	94
3	4	2	1	4	4	1	3	3	4	3	1	1	1	2	1	3	2	4	4	2	3	1	3	1	1	3	4	66
4	4	4	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	70
5	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	75
6	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	2	1	1	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	1	3	4	76
7	4	4	1	4	4	1	4	2	4	3	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	1	2	1	1	2	4	65
8	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	64
9	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	43

10	4	4	2	4	4	1	4	2	4	2	4	3	1	2	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	4	3	4	71	
11	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	3	49	
12	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	1	3	1	3	4	3	73	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	87	
14	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	50	
15	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	4	3	1	3	3	3	70	
16	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	100	
17	2	2	1	3	2	1	4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	48
18	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	1	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	90	
19	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	83	
20	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	85	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	102	
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	84	
23	4	4	2	3	3	1	4	3	4	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	62	
24	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	94	
25	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	1	2	1	2	71	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	88	
27	4	4	4	4	4	1	3	3	4	2	2	2	1	1	1	4	3	2	3	3	4	4	4	1	4	4	4	80	
28	4	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
29	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	49	
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	1	4	4	4	86	
31	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	81	
32	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	95	
33	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	84	
34	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	81	
35	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	78	
36	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
37	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	96	
38	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	70	
39	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	69	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	88	



<b>72</b>	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	2	3	<b>75</b>
<b>73</b>	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	1	4	3	3	2	3	2	4	<b>81</b>
<b>74</b>	2	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	<b>85</b>

## Anexo G. Carta de consentimiento informado



MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE  
LOS OLIVOS

Gerencia Administración y Finanzas  
Sub Gerencia de Recursos Humanos

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Los Olivos, 28 de Abril de 2017

### CARTA N° 398-2017/MDLO/GAF/SGRRHH

Señora  
Paola Bertha Buendia Silva  
Presente.-

**REFERENCIA:** Documento Simple N° S-07940-2017

Por medio de la presente carta me dirijo a usted saludándole muy cordialmente;  
Asimismo informarle lo siguiente:

Que, conforme a la referencia de fecha 11 de Abril del 2017, solicita el otorgamiento del documento de autorización brindando las facilidades correspondientes para que realice su trabajo de Investigación – Tesis, el mismo que paso a exponer:

Que, en mi calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad de los Olivos; hago de su conocimiento y conforme a la Carta P. 0179-2017 EPG-UCV LN expedida por el Dr. Carlos Venturo Orbegoso, Director de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, que a la estudiante Paola Bertha Buendia Silva ***se le esta brindando las facilidades para realizar el trabajo de investigación y desarrollo de su Tesis cuyo título es "El Servicio de Atención y la satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2017"***.

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
 LOS OLIVOS MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
 LOS OLIVOS  
 ABOG. JULIO A. CORNEJO PISCONTI  
 SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS