

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019**

PRESENTADA POR:

Br. BARDALES RÍOS, Vania Esthefani

Br. MUÑOZ LLAQUE, Cinthia Brigitte

ASESOR:

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

AGOSTO 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADA POR:

Br. BARDALES RÍOS, Vania Esthefani

Br. MUÑOZ LLAQUE, Cinthia Brigitte

ASESOR:

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

AGOSTO 2021

COPYRIGHT 2021 @by
BARDALES RÍOS, Vania Esthefani
MUÑOZ LLAQUE, Cinthia Brigitte
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019**

Presidente: Dr. Víctor Hugo Montenegro Diaz.

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza.

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano.

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Diaz

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida y la fortaleza de seguir adelante en este objetivo de vida y profesional.

Con profunda gratitud a nuestros padres, hermanos y familiares en general por su constante motivación

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas por su paciencia y orientación permanente.

BARDALES RÍOS, Vania Esthefani

MUÑOZ LLAQUE, Cinthia Brigitte

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Carrera Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales Administrativas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; quienes nos brindaron sus conocimientos y sabias enseñanzas, en especial a nuestro asesor, por su invaluable comprensión y guía permanente para el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestras familias y a todas las personas y amigos quienes nos apoyaron de manera desinteresada e incondicional para la realización del presente trabajo de investigación.

BARDALES RÍOS, Vania Esthefani

MUÑOZ LLAQUE, Cinthia Brigitte

TABLA DE CONTENIDOS

Carátula externa	i
Carátula interna	ii
Copyright	iii
Aprobación de Licenciatura	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Formulación del Problema	3
1.3. Justificación e Importancia	4
1.4. Objetivos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Discusión teórica	17
2.4. Definición de términos básicos	23
2.5. Hipótesis	24
2.6. Variables	25
2.7. Operacionalización de las variables	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1. Unidad de análisis, Universo y Muestra	28
3.2. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	30
3.3. Método de investigación	30
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	31

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. Presentación, Análisis e interpretación	33
4.2. Discusión de resultados	71
4.3. Contrastación de hipótesis	73
4.4. Análisis de fiabilidad	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Cuestionario sobre satisfacción laboral	85
Anexo 3: Cuestionario de calidad de servicio	86

LISTA DE TABLAS

N°	Título de la Tabla	Pág.
1	Matriz de consistencia	27
2	Políticas adecuadas	34
3	Sueldos justos y equitativos	35
4	Beneficios sociales	36
5	Supervisión adecuada	37
6	Ambiente físico de trabajo	38
7	Relaciones con los compañeros	39
8	Relaciones con el jefe	40
9	Seguridad	41
10	Status	42
11	Resumen factores extrínsecos	43
12	Logros	44
13	Reconocimiento	45
14	Independencia laboral	46
15	Responsabilidades	47
16	Promoción	48
17	Resumen de factores intrínsecos	49
18	Cumplimiento en tiempo prometido	50
19	Personal muestra interés en solucionar problemas	51
20	Buen servicio desde primera vez	52
21	Servicio en tiempo prometido	53
22	Servicio exento de errores	54
23	Servicio en plazos posibles	55
24	Disponibilidad para entregar servicio	56
25	Voluntad sincera para ayudar	57
26	Disposición para aclarar dudas	58
27	Inspirar confianza y seguridad	59
28	Trato cortés	60
29	Información y conocimientos necesarios	61

3	Horarios convenientes	62
4	Atención personalizada	63
5	Esmero en brindar servicio	64
6	Entendimiento de necesidades de usuarios	65
7	Muestra interés en los usuarios	66
8	Instalaciones modernas y atractivas	67
9	Equipos modernos y actualizados	68
10	Personal vestido adecuadamente	69
11	Materiales asociados al servicio	70
12	Prueba de correlación de Mann Whitney	74
13	Estadísticos de prueba de Mann Whitney	75
14	Fiabilidad de la satisfacción laboral	75
15	Fiabilidad de calidad de servicio	75

LISTA DE FIGURAS

N°	Título de la Tabla	Pág.
1	Políticas adecuadas	34
2	Sueldos justos y equitativos	35
3	Beneficios sociales	36
4	Supervisión adecuada	37
5	Ambiente físico de trabajo	38
6	Relaciones con los compañeros	39
7	Relaciones con el jefe	40
8	Seguridad	41
9	Status	42
10	Resumen factores extrínsecos	44
11	Logros	45
12	Reconocimiento	46
13	Independencia laboral	47
14	Responsabilidades	48
15	Promoción	49
16	Resumen de factores intrínsecos	50
17	Cumplimiento en tiempo prometido	51
18	Personal muestra interés en solucionar problemas	52
19	Servicio sin errores desde primera vez	53
20	Servicio en tiempo prometido	54
21	Servicio exento de errores	55
22	Servicio en plazos posibles	56
23	Disponibilidad para entregar servicio	57
24	Voluntad sincera para ayudar	58
25	Disposición para aclarar dudas	59
26	Seguridad en gestiones	60
27	Trato cortés	61
28	Información y conocimientos necesarios	62

2	Horarios convenientes	63
3	Atención personalizada	64
4	Esmero en brindar servicio	65
5	Entendimiento de necesidades de usuarios	66
6	Muestra interés en los usuarios	67
7	Instalaciones modernas y atractivas	68
8	Equipos modernos y actualizados	69
9	Personal vestido adecuadamente	70
10	Materiales asociados al servicio	71

RESUMEN

El trabajo de investigación buscó identificar la relación de la satisfacción laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el periodo 2020, la misma que se demuestra, según la prueba de correlación de Man Whitney. Donde la Sig. Es igual al 0.000 siendo menor al margen de error establecido en 0.05, por lo tanto, se corrobora la correlación e influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca.

La investigación es de tipo descriptiva-correlacional, así como transversal y no experimental. Se llevó a cabo aplicando la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a 284 trabajadores para la satisfacción laboral y a 322 usuarios de la municipalidad provincial de Cajamarca. El método utilizado fue el inductivo, el analítico y sintético con lo cual se llevó a cabo el análisis e interpretación de los resultados y consecuentemente, las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de servicio, Municipalidad Provincial de Cajamarca.

ABSTRACT

The research work sought to identify the relationship of job satisfaction on the quality of service of the Provincial Municipality of Cajamarca in the period 2020, the same that is demonstrated, according to the Man Whitney correlation test. Where the Sig. It is equal to 0.000 being lower than the margin of error established in 0.05, therefore the correlation and influence that job satisfaction has on the quality of service in the Provincial Municipality of Cajamarca is corroborated.

The research is descriptive-correlational, as well as cross-sectional and non-experimental. It was carried out by applying the survey technique, which was applied to 284 workers for job satisfaction and to 322 users of the provincial municipality of Cajamarca. The method used was inductive, analytical and synthetic, with which the analysis and interpretation of the results and consequently the conclusions and recommendations were carried out.

Keywords: Job satisfaction, quality of service, Provincial Municipality of Cajamarca.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones están expuestas a una serie de cambios radicales producto de la globalización, que les exige mejorar sus procesos y sobre todo atender de la mejor manera a sus clientes (consumidores o usuarios), que las obliga a poner especial énfasis en su personal y en sus clientes.

No obstante, hay una omisión clamorosa de preocupación por los trabajadores que se ven como recursos y no como socios estratégicos de la organización, por lo tanto, deberían otorgarles el valor y consideración de toda índole para que trabaje mejor y que sobre todo se encuentre contento y satisfecho en su vida cotidiana laboral. Igualmente, sucede con la calidad de servicio a la clientela, porque tanto los gerentes como el personal no gerencial no son conscientes y omiten por desconocimiento, el énfasis en la atención. Es evidente la problemática tanto en el sector privado como en el público, en donde se agudiza esta situación porque no hay una aplicación correcta de la administración en todos niveles, lo cual hace más preocupante el desarrollo de las actividades.

El gobierno está haciendo algo al respecto y en este sentido ha promulgado la Ley N° 27658: que busca modernizar la gestión administrativa, así como la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, más conocida como Ley SERVIR que busca que servidores públicos de las instituciones públicas se alineen con la meritocracia y la

profesionalización, con lo cual tendrán acceso a un mejor nivel económico y por lo tanto un mejor nivel de vida.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca no es ajena a esta problemática y se presentan problemas de bajo nivel de desempeño individual, grupal y organizacional producto de la insatisfacción laboral, que se reflejan en: malas relaciones interpersonales, ausencias. Tardanzas, dejadez, pasividad, falta de compromiso, etc., lo cual perjudica a los usuarios, que manifiestan su molestia en permanentes reclamaciones y que muchas veces se ve reflejada en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad.

Por tales razones, se ha tomado la decisión de realizar la investigación denominada: satisfacción laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta principal

¿Qué relación tiene la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019?

1.2.2. Preguntas auxiliares

¿Qué influencia tienen los factores intrínsecos en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?

¿Qué influencia tienen los factores extrínsecos en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Teórica y científica

El estudio permitirá precisar e incrementar el conocimiento científico respecto a la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, con lo cual se logrará mejorar el debate de la comunidad científica en general.

Además, servirá de antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la temática de este estudio.

1.3.2. Justificación Institucional y académica

El estudio servirá a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca para mejorar sus procesos relacionados con la satisfacción y la calidad de servicio en general, considerando que la calidad de servicio es

responsabilidad de todos y todos los días, así de esta manera, corregir la problemática en beneficio de los usuarios de la institución.

De la misma manera, sirve para fortalecer nuestros conocimientos académicos obtenidos durante nuestra formación profesional y así de esta forma, obtener en forma efectiva el grado académico de licenciadas en administración de empresas.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar la influencia de los factores intrínsecos en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Determinar la influencia de los factores extrínsecos en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Calderón, (2016) con su tesis *“Nivel De Satisfacción Laboral Que Poseen Los Trabajadores Del Área Administrativa De La Municipalidad De Huehuetenango”*, concluye:

-El personal del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, manifiestan que se encuentran satisfechos con su trabajo, ya que; un 40% respondió estar totalmente satisfechos y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo.

-De los 40 colaboradores encuestados, el 100% se encuentra satisfecho con su labor en la Municipalidad.

-Los factores determinantes de la satisfacción laboral, del personal del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, son: El compromiso laboral representa un 43%, el desarrollo laboral un 37%, y el reconocimiento de la Labor un 20%, lo que permite concluir que la institución no reconoce suficientemente la labor de los servidores municipales por la labor realizada.

-El factor más influyente en la satisfacción laboral del personal es el compromiso laboral, y un 35% del personal indicó estar totalmente satisfechos, mientras que un 55%

manifestó estar satisfecho y comprometidos con la Municipalidad, por lo contrario, únicamente el 10% del personal manifestaron no estar insatisfechos respecto al compromiso laboral, ya que se piensa que la institución cumple sus expectativas en esta área.

2.1.2. A Nivel Nacional

López, (2015) en su tesis "*Satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Comas 2015*".

El estudio buscó determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, con un diseño no experimental, de tipo de investigación descriptiva, no experimental y de corte transversal, porque no se realiza manipulación de las variables, y solo se describió los fenómenos en su contexto natural y se recogieron los datos en un momento determinado del tiempo.

La investigación tuvo un muestreo censal, para lo cual tomó como muestra a 238 trabajadores, a quienes se le aplicó una encuesta, para recopilar la data informativa respecto a la satisfacción laboral de los servidores públicos.

La investigación determinó que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas es percibido como "regular", lo cual no es favorable porque

afecta la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad.

Alfaro, Leytón, Meza y Saénz, (2012) *en su tesis "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades"*, concluyen:

-Que la satisfacción laboral promedio de los colaboradores de las 3 municipalidades se consideran en un nivel promedio, lo que señala que hay probabilidades de mejora.

-En las 3 Municipalidades no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral promedio de sus colaboradores. Esto se debe a que, las municipalidades distritales tienen estructuras orgánicas bien determinadas y semejantes por norma jurídica, porque la normatividad que las norma y que impacta en las relaciones laborales es la misma, porque tienen una cercanía geográfica.

-Los factores "significación de la tarea y beneficios económicos, impactan de la manera más relevante en la satisfacción laboral en cada municipalidad de estudio.

-Los trabajadores de la Municipalidad A reportan un menor porcentaje en su satisfacción por el factor "reconocimiento Personal y/o Social", y esto se debe a

que, en esta Municipalidad, los trabajadores no son reconocidos por sus compañeros o por los superiores.

-Se encontró que el factor “significación de la tarea” fue el más relevante; esto indica que los colaboradores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones, el factor beneficios económicos fue el de menor relevancia, pero consigue uno de los más altos porcentajes del nivel de satisfacción en el trabajo.

-En cada Municipalidad el nivel de satisfacción laboral, varía de acuerdo a la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal de condición “empleado” tiene la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral promedio y que la condición “funcionario” tiene la más alta puntuación.

-En cuanto al nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, se encontró que en la Municipalidad A, el factor reconocimiento personal y/o social, existen marcadas diferencias en las condiciones laborales, estando el personal obrero en condición de insatisfechos, lo que indica que no reciben un reconocimiento por labor, tanto de sus compañeros como de sus superiores.

-En la municipalidad B, para el factor beneficios económicos, los funcionarios están muy satisfechos

porque consideran que su remuneración cubre sus expectativas, mientras que los demás solo lo consideran suficiente. El personal con la condición laboral “empleado” se muestra Insatisfecho en el factor reconocimiento personal y/o social porque no reciben un reconocimiento apropiado. En la municipalidad C, para el factor beneficios económicos, los funcionarios tienen más puntuación en cuanto a satisfacción, los demás tienen un nivel promedio.

Herrera, (2018) en su investigación “*Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*”, el investigador concluye que a juzgar por la prueba de Rho de Spearman que tiene la sig. (bilateral) = 0.000, que significa que se debe aceptar la hipótesis alterna, porque las condiciones laborales se relacionan con el índice de productividad; con una correlación positiva media del 0.511, que denota que es muy significativa, de igual manera respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con los índices de productividad; con una correlación positiva media del 0.608, que significa que es muy significativa. Esta situación denota que los colaboradores vienen percibiendo una remuneración injusta y sus expectativas

de trabajo no se consolidan, por lo que afectan los índices de productividad. Asimismo, indica que las políticas administrativas se relacionan positivamente con la productividad, con un valor de 0.637, que significa que es muy significativa. De igual modo, las relaciones sociales tienen una correlación positiva con la productividad; porque tienen un valor de 0.539, lo que denota que es muy significativa. Finalmente, el desarrollo personal tiene una correlación positiva con la productividad; porque tiene un valor de 0.579, que significa que es muy significativa.

2.1.3. A Nivel Local

Pérez, (2018) en su tesis *“La motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018”*, el investigador concluye:

-Que todos los trabajadores aceptan la motivación laboral con un 66.8% y la satisfacción laboral en 70.6% por lo tanto, se confirma que existe una relación directa y significativa con un promedio del 68.70%. El coeficiente de alfa de Cronbach tiene un valor de 0.76, por lo que se confirma la hipótesis.

-En cuanto a la Satisfacción Laboral, si se manifiesta en la organización, ya que la motivación es muy aceptada por los colaboradores.

-Las fortalezas de la motivación más resaltantes son: la variedad, el compromiso, la relevancia de las tareas encargadas y la retroalimentación de sus superiores, que fue aceptado con un 71.85% del personal de la Municipalidad Provincial de Chota.

-Las fortalezas de la satisfacción laboral, más resaltantes son: las Políticas gerenciales, relaciones laborales, relaciones sociales entre los compañeros de trabajo, las condiciones físicas y la performance laboral, que fue aceptada con un 75.6% del personal de la Municipalidad Provincial de Chota.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teoría de la Satisfacción laboral de Herzberg

De la Calle y Ortiz , (2018), señala que la Teoría de los Dos Factores de Herzberg conceptualiza a la satisfacción laboral, considerando la acción de 2 tipos de factores: intrínsecos o motivacionales y extrínsecos o higiénicos.

Esta teoría fue formulada por el psicólogo Frederick Herzberg con el ánimo de explicar el comportamiento humano en el trabajo.

Los factores de motivación tienen esa denominación porque provienen del interior de un individuo y se retroalimenta

permanentemente con la actividad empresarial. Estos factores no dependen de aspectos de motivación exteriores.

Entre ellos se encuentran:

- Los logros
- El reconocimiento
- La independencia laboral
- La responsabilidad
- El ascenso o promoción interna

Los factores higiénicos o externos se denominan así porque dependen de elementos exteriores al colaborador. Estos factores no motivan al colaborador, simplemente sirven para evitar que esté descontento con las condiciones laborales, beneficios sociales, remuneración, etc. Cuando se le otorga al colaborador estos elementos, éste deja de estar descontento, pero no necesariamente estará motivado, porque pronto se acostumbrará al nuevo beneficio y nuevamente retornará a estar descontento. Entre ellos están:

- Remuneraciones
- Beneficios sociales
- Políticas administrativas
- Relaciones interpersonales
- Infraestructura
- Supervisión

- Status
- Seguridad ocupacional, etc.

2.2.2. Teorías de la Calidad de servicio

Fernández, (2015), describe varias teorías que tratan de calidad de servicio. Donde se destacan las siguientes:

A. Teoría de los 13 principios

Esta teoría identifica y propone trece reglas para implantar y conseguir la calidad en el proceso de fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

Estas reglas son:

- Hacer las cosas bien desde el principio.
- Énfasis en la satisfacción de las necesidades de la clientela.
- Solucionar los problemas sin buscar justificarlos.
- Ser optimistas.
- Lograr buenas relaciones interpersonales.
- Realizar las tareas correctamente.
- Establecer la cultura de la puntualidad.
- Instituir la cordialidad con sus compañeros de trabajo.
- Reconocer y corregir los errores.
- Ser humildes
- Ser ordenados y organizados

- Dar confianza al equipo.
- Prontitud en el trabajo.

Si los colaboradores de una empresa siguen al pie de la letra estas trece reglas, la empresa logrará la eficacia y la calidad.

B. Teoría de Joseph M. Juran

Fernández, (2015) señala que el ingeniero rumano fue asesor en Japón, donde fue muy reconocido y muy galardonado debido a su invaluable ayuda en el desarrollo del país. Señala que, para lograr la calidad en los productos, es necesario trabajar en 5 aspectos:

- **Concientizar de lo peligroso que es tener una calidad baja**

El costo de la no calidad, orienta a que los empleados a esforzarse para hacer su trabajo siempre bien. De esta manera, la calidad de servicio será bastante notorio.

- **Adecuación al uso del producto**

Los productos deben enfocarse en la utilidad para la clientela, para no perder el tiempo implementando características intrascendentes.

- **Adecuarse a los estándares de calidad planificados**

Los productos deben obedecer a los gustos, preferencias, necesidades y expectativas de la clientela.

- **Aplicar la mejora incesante**

Terminado un producto, se debe examinar muy minuciosamente, para que el nuevo producto tenga errores mínimos, y seguir avanzando en la ruta de la calidad.

- **La calidad es una inversión**

Juran señala que la calidad no es un costo sino una inversión que trae inmensos beneficios para las empresas. La calidad consigue fidelizar a la clientela, incrementar los beneficios, y lograr la ventaja competitiva.

2.3. DISCUSIÓN TEÓRICA

2.3.1. Satisfacción laboral

A. Definición

Es el estado actitudinal del colaborador hacia el centro laboral y tiene que ver con la percepción que siente sobre el mismo, y qué hace al respecto. De la misma manera, la satisfacción en el trabajo tiene que ver con los

pensamientos y opiniones de un colaborador con relación a su centro laboral. De la Calle y Ortiz , (2018).

B.Importancia

La satisfacción en el trabajo es importante porque forma parte del bienestar social de todo colaborador y que incide en su performance. La importancia radica en las siguientes razones:

- **Bajas tasas de ausentismo y rotación del personal.**

Con ello se reduce la probabilidad de renuncia o de ausentarse del centro laboral.

- **Incremento de la productividad.**

Los colaboradores satisfechos, aumentan su rendimiento por la felicidad que experimentan y ello trae como consecuencia la efectividad organizacional.

- **Lealtad.**

Los colaboradores, se esmeran a trabajar con más dedicación y compromiso laboral.

C. Dimensiones

Dimensión 1: Los Factores intrínsecos

Son factores que tiene que ver con el ser humano.

La complacencia intrínseca se da cuando el colaborador es feliz en su centro laboral y todas responsabilidades encargadas. Se les conoce también como factores motivacionales.

Dimensión 2: Los Factores Extrínsecos

Son los que tienen que ver con la organización y con el trabajo. Los factores extrínsecos, llamados también “**factores de higiene**”. Estos factores tienen que ver con las condiciones laborales, como la remuneración, los beneficios sociales, las oportunidades de desarrollo personal y profesional, etc.

2.3.2. Calidad de servicio

A. Definición

Vargas y Aldana, (2015, p.11) señalan que se refieren al nivel de excelencia que una organización decide voluntariamente conseguir y mantener, de acuerdo a los deseos y necesidades de la clientela.

B. Tipos de calidad de servicio

Vargas y Aldana, (2015, p.18) plantean que existen los siguientes tipos:

- **Calidad Prevista:** es el grado de calidad que la empresa planifica buscando complacer a su clientela.
- **Calidad Servida:** es la que cada empleado transmite a la clientela en función de sus esfuerzos y su criterio personal.
- **Calidad Percibida:** Lo que la clientela aprecia cuando recibe el servicio.

C. Dimensiones

Vargas y Aldana, (2015, p.39) describe los siguientes factores de la calidad de servicio:

- Dimensión 1: Elementos tangibles

Conocida también como tangibilidad, tiene que ver con la apariencia de la infraestructura de la organización, la presentación física de los colaboradores, los equipos y materiales que utilizan (de cómputo, oficina, instalaciones, etc.). Es importante que para realizar la primera transacción, tenga una calificación favorable.

La buena presentación de una fábrica, de una tienda o de una empresa prestadoras de servicios, hace que la clientela se decida a realizar su compra.

Es importante resaltar que la tangibilidad puede hacer que un cliente lleve a cabo su primera adquisición con la empresa, aunque no garantiza que el cliente vuelva pronto, pero si existirá las mayores probabilidades que vuelva a comprar.

- Dimensión 2: Fiabilidad

Se refiere al trabajo bien hecho de una empresa. Es la capacidad para prestar el servicio con confiabilidad, seguridad y cuidado. También se incluye la puntualidad y todos los aspectos que den la idea de identificar los conocimientos e idoneidad profesional.

- Dimensión 3: Capacidad de respuesta

El trabajo está listo en el tiempo prometido. También tiene que ver con la actitud proactiva para ayudar a la clientela y prestar un servicio rápido.

También se considera en este factor, el cumplimiento oportuno de los compromisos contractuales, la accesibilidad para la clientela que tiene la empresa o institución.

- Dimensión 4: Seguridad

Es la sensación que experimenta la clientela cuando expone sus problemas y confía que serán resueltos pertinentemente.

Los colaboradores deben demostrar dominio en el ejercicio laboral, en su actitud mental y en su habilidad para lograr la confianza de la clientela.

También implica la credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad, para dar a la clientela una mayor satisfacción y tranquilidad.

- Dimensión 5: Empatía

- El personal entiende que quiere el cliente o usuario y le proporciona lo que necesita.

- La empatía no solo implica ponerse en el lugar de la otra persona, sino que también se refiere a los siguientes aspectos:

- **Facilidad de contacto:** Se refiere a que haya facilidad para llegar a la empresa, que a los empleados los encuentren siempre presentes cuando se los necesita y que estén prestos a atender y ayudar, que los datos sean reales y que haya una atención adecuada.
- **Comunicación:** La clientela busca un buen nivel de comunicación de parte de la organización y además en un lenguaje claro que se entienda fácilmente.
- **Gustos y necesidades:** La clientela quiere que los traten con exclusividad, que le brinden el servicio necesario y de la mejor manera, donde se le ofrezca algo adicional que satisfagan sus expectativas.

2.3.3. Modelo SERVQUAL

Vargas y Aldana, (2015) señalan que el método SERVQUAL, es un cuestionario especializado para medir la calidad del servicio, que fue desarrollado en Estados Unidos con la ayuda del Marketing Science Institute y validada por Michelsen Consulting.

Este método está basado en un modelo tradicional utilizado para evaluar a la clientela, y consiste en la comparación de las apreciaciones y las expectativas.

El método SERVQUAL proporciona un índice de calidad del servicio a la clientela y contrasta cuál es la situación de la satisfacción del servicio recibido en base a la percepción de sus clientes. Las dimensiones del método son:

- **Fiabilidad:** Realización del servicio de manera cuidadosa y confiable.
- **Capacidad de respuesta:** Predisposición para apoyar a la clientela con rapidez.
- **Seguridad:** Demostración de conocimientos de los colaboradores y habilidad para generar confianza.
- **Empatía:** Atención individualizada que ofrece la entidad a su clientela.
- **Elementos tangibles:** Apariencia física de la infraestructura, personal, equipos, y materiales utilizados en la prestación del servicio.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Calidad

Es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma naturaleza.

Municipalidad

Es el organismo público que tiene como función administrar una población.

Satisfacción laboral

Es la actitud general del trabajador en relación con su trabajo y depende de diversos factores sociales y psicológicos.

Servicio

Es la acción o conjunto de actividades orientadas a satisfacer una necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial personalizado.

Usuarios

Son las personas que utiliza un bien físico o servicio habitualmente.

2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

2.5.2. Hipótesis específicas

Los factores intrínsecos influyen directamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Los factores extrínsecos influyen directamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

2.6. VARIABLES

Variable Independiente: Satisfacción laboral

Variable Dependiente: Calidad de servicio

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1.

Matriz de Operacionalidad de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas					
Satisfacción laboral	Es un estado mental resultante de la apreciación subjetiva de las experiencias vividas en un centro laboral. (Robbins y Coulter, 2013)	Nivel de complacencia de los colaboradores en un organismo social.	Factores intrínsecos	Logros	La investigación empleó como instrumento al cuestionario y como técnica a la encuesta para la satisfacción laboral					
				Reconocimiento						
				Autonomía						
				Responsabilidad						
				Promoción						
			Factores extrínsecos	Sueldos y beneficios sociales						
				Políticas						
				Relaciones con compañeros						
				Ambiente físico de trabajo						
				Supervisión						
				Seguridad laboral						
				Estatus						
				Calidad de servicio		Es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes lo que se conoce como aptitud de uso. (D'Alessio, 2012)	Se refiere al servicio que prestan los colaboradores cuando atienden a sus clientes en su visita a una organización.	Elementos tangibles)	Atracción visual de Instalaciones físicas	Par la calidad de servicio se utilizó el modelo SERVQUAL
									Apariencia de equipos	
Aspecto del personal										
Materiales asociados al servicio										
Fiabilidad	Cumplimiento									
	Sinceridad									
	Realizar buen servicio desde primera vez									
	Brindar servicio en tiempo prometido									
	Servicio sin errores									
Capacidad de respuesta	Cumplir plazos prometidos									
	Prontitud en el servicio									
	Disponibilidad para ayudar siempre									
	Disposición para aclarar dudas									
Seguridad	Inspirar confianza									
	Inspirar seguridad									
	Cortesía									
	Conocimiento para responder preguntas									
Empatía	Horarios convenientes									
	Atención personalizada									
	Enfocados en el servicio									
	Interés y preocupación genuina									
	Comprensión de necesidades									

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA

3.1.1. Unidad de análisis

La investigación tiene como unidad de análisis a la Municipalidad Provincial de Cajamarca, situada en Avenida La Alameda de los Incas, distrito, provincia y departamento de Cajamarca

3.1.2. Universo

La población universal de estudio está conformada por:

Variable X: satisfacción laboral, está compuesta por los 700 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Variable Y: calidad de servicio, está compuesta por los 2000 usuarios que acuden mensualmente a la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

3.1.3. Muestra

La muestra es probabilística y se calculó para cada variable:

Variable independiente: Satisfacción laboral, está compuesta por 248 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, calculada con la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población	700 trabajadores de la MPC
Z: Nivel de confianza	1.96
p: variabilidad positiva	0.5
q: variabilidad negativa	0.5
e: error de muestra	0.05

$$n = 248 \text{ trabajadores}$$

Variable dependiente: calidad de servicio, está compuesta por 322 usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, calculada con la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población	2,000 usuarios de la MPC
Z: Nivel de confianza	1.96
p: variabilidad positiva	0.5
q: variabilidad negativa	0.5
e: error de muestra	0.05

$$n = 322 \text{ usuarios}$$

3.2. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación por su naturaleza particular es de tipo aplicada, ya que se utilizó conocimientos existentes y se aplicaron a una realidad, en este caso en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Asimismo tiene un nivel de investigación descriptivo-correlacional, porque se analiza a cada variable y se buscó identificar la correlación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio (Hernández, R., 2014).

La investigación es de diseño no experimental y de corte transversal; ya que no se manipularon las variables, y se llevó a cabo en un momento determinado del tiempo, en este caso el año 2019. (Hernández, R., 2014).

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado fue el hipotético – deductivo, porque su enfoque es cuantitativo y está debidamente apoyada en la estadística (análisis de regresión), que fueron tabulados una vez obtenidos los datos, para presentarlos en tablas estadísticas. Es decir, se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, también el

planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (llamado también pragmático, aplicativo o tecnológico); su camino deductivo es uno común a todas las ciencias fácticas basadas en hechos y con sustento ineludible en la medición de las variables.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recopilación de información se realizó mediante el instrumento del cuestionario para ambas variables.

Para la satisfacción laboral se empleó la técnica de la encuesta que se basó en los indicadores de cada de dimensión.

En caso de la calidad de servicio se empleó el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL.

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el procesamiento de la data recopilada se utilizó el software Excel, en base al cual se elaboró las tablas y figuras correspondientes.

La técnica de análisis e interpretación fue en función de los indicadores de las dimensiones de cada variable de la investigación.

Los resultados se contrastaron con los estudios previos y el marco teórico para concretizar la discusión de resultados.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El estudio analizó la satisfacción laboral mediante la aplicación de una encuesta a los trabajadores de la Municipalidad y una encuesta mediante el modelo SERVQUAL a los usuarios de la institución, con los siguientes resultados:

4.1.1. Satisfacción laboral

A. Factores extrínsecos

Tabla 2.

Políticas adecuadas

Alternativas	Frecuencia	%
Si	39	16
A veces	55	22
No	154	62
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

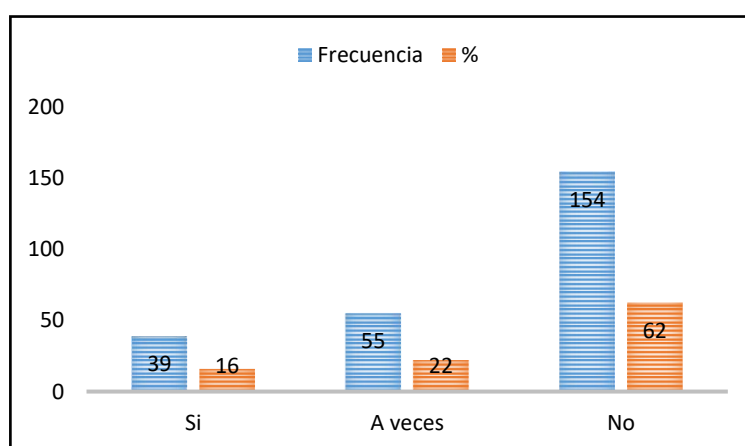


Figura 1. Políticas adecuadas
Fuente Tabla 2

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si las políticas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, son adecuadas, el 62% manifestó que no, mientras que el 22% dijo que a veces. Esta situación debe revertirse por la Gerencia Municipal, porque los lineamientos deben ser correctos y adecuados para el mejor desarrollo de las actividades y a la satisfacción laboral.

Tabla 3.

Sueldos justos y equitativos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	98	40
A veces	0	0
No	150	60
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

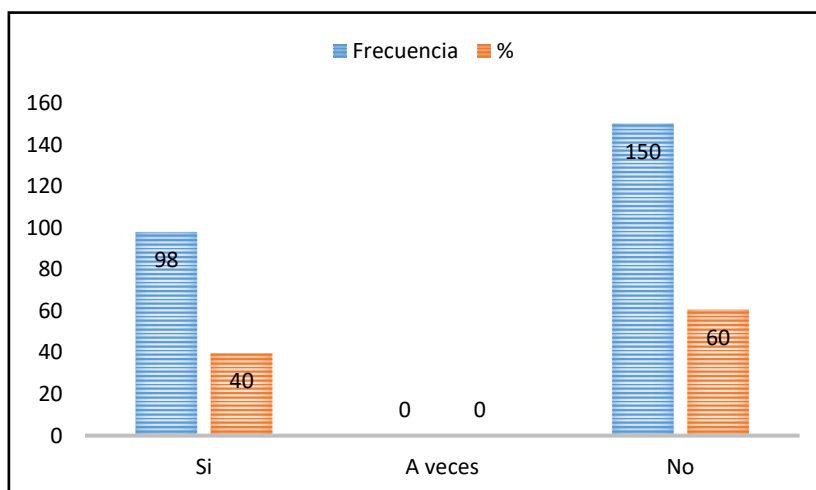


Figura 2. Sueldos justos y equitativos
Fuente Tabla 3

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si lossueldos en la Municipalidad Provincial de Cajamarca son justos y equitativos, el 60% manifestó que no, mientras que el 40% dijeron que sí. Esta situación debe revertirse, porque una gran mayoría está en desacuerdo, este elemento motivador económico muy importante ayuda a mejorar el desarrollo de las actividades y la satisfacción laboral.

Tabla 4.

Beneficios sociales

Alternativas	Frecuencia	%
Si	98	40
A veces	0	0
No	150	60
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

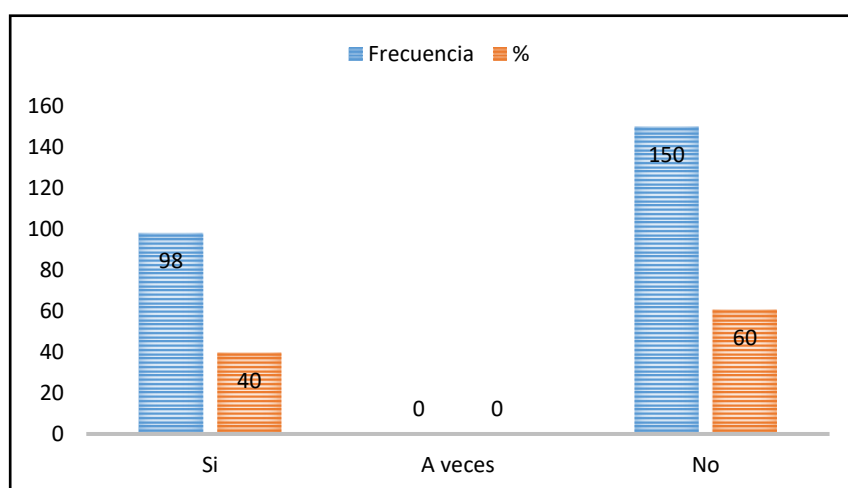


Figura 3. Beneficios sociales
Fuente Tabla 4

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si la Municipalidad Provincial de Cajamarca otorga todos los beneficios sociales, el 60% manifestó que no, mientras que el 40% dijeron que sí. Esta situación debe evaluarse y corregirse, porque este elemento motivador económico ayuda incentivar al trabajador y a que se sienta más satisfecho en su trabajo.

Tabla 5.

Supervisión adecuada

Alternativas	Frecuencia	%
Si	58	23
A veces	50	20
No	140	56
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

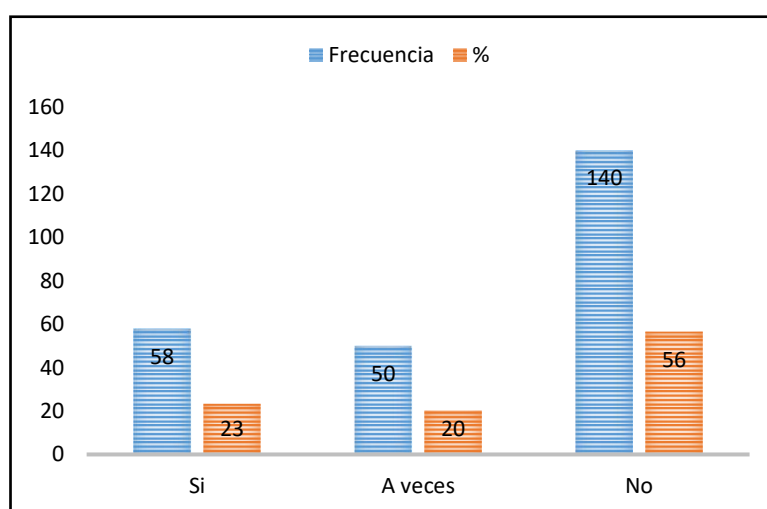


Figura 4. Supervisión adecuada
Fuente Tabla 5

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si la supervisión en Municipalidad Provincial de Cajamarca es adecuada, el 56% manifestó que no, mientras que el 20% dijeron que a veces. Esta situación debe revertirse, ya que una supervisión inadecuada o ausente, conlleva malos procesos e insatisfacción laboral.

Tabla 6.

Ambiente físico de trabajo

Alternativas	Frecuencia	%
Si	78	31
A veces	60	24
No	110	44
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

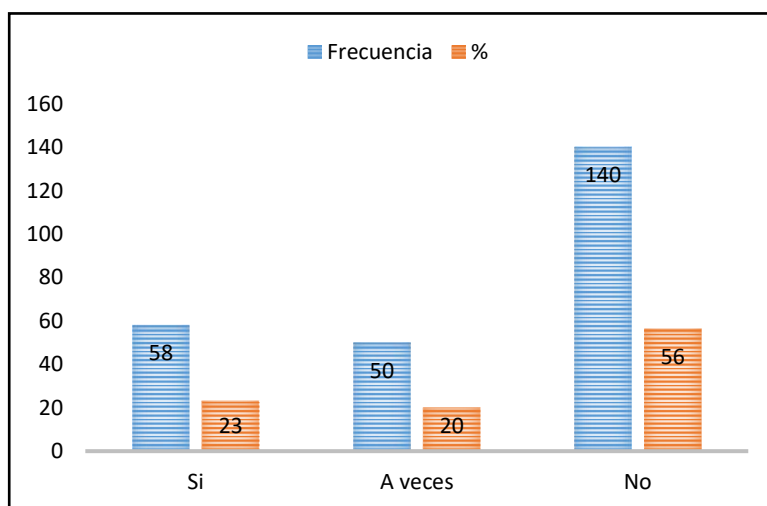


Figura 5. Ambiente físico
Fuente Tabla 6

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si la Municipalidad Provincial de Cajamarca tiene un ambiente físico de trabajo adecuado, el 44% manifestó que no, mientras que el 24% dijeron que a veces. Este punto es muy importante ya que es uno de los factores motivacionales externos más relevantes que ayuda a la satisfacción laboral, también ayuda para el mejor desarrollo de las actividades y preocupa que no esté en un mejor nivel a pesar de contar con local nuevo.

Tabla 7.

Relaciones entre compañeros

Alternativas	Frecuencia	%
Si	60	24
A veces	73	29
No	115	46
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

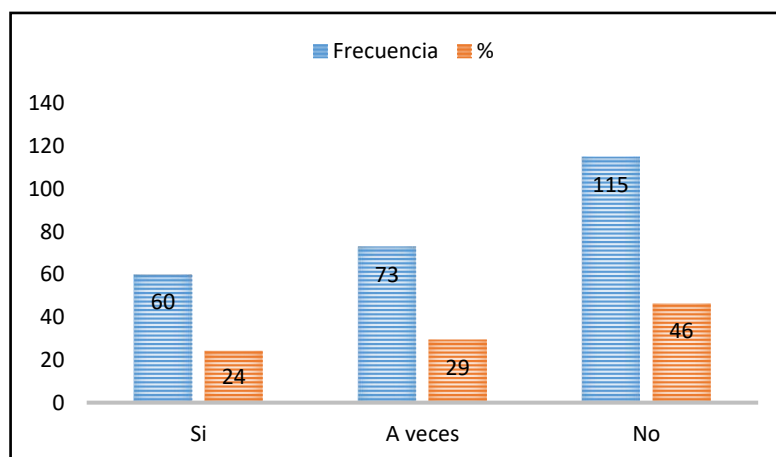


Figura 6. Relaciones entre compañeros
Fuente Tabla 7

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca existe relaciones entre compañeros adecuadas, el 46% manifestó que no, mientras que el 29% dijeron que a veces. Esta situación también debe revertirse, porque este aspecto también ayuda para el mejor desarrollo de las actividades y que es preocupante que no exista adecuadamente porque afecta a la satisfacción laboral directamente.

Tabla 8.

Relaciones con los jefes

Alternativas	Frecuencia	%
Si	58	23
A veces	60	24
No	130	52
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

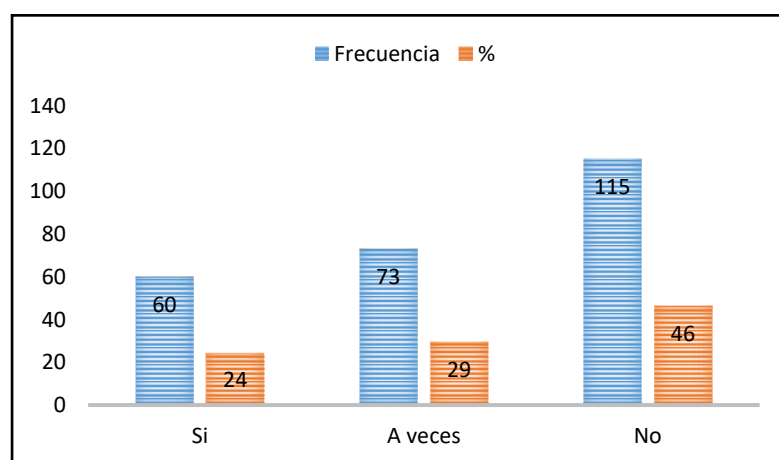


Figura 7. Relaciones con los jefes

Fuente Tabla 8

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca existe relaciones con los jefes adecuados, el 52% manifestó que no, mientras que el 24% dijeron que a veces. Esta situación también debe revertirse, porque este aspecto también ayuda para el mejor desarrollo de las actividades y que es preocupante que exista en esa situación, porque afecta el clima organizacional y por ende la satisfacción laboral.

Tabla 9.

Seguridad

Alternativas	Frecuencia	%
Si	60	24
A veces	64	26
No	124	50
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

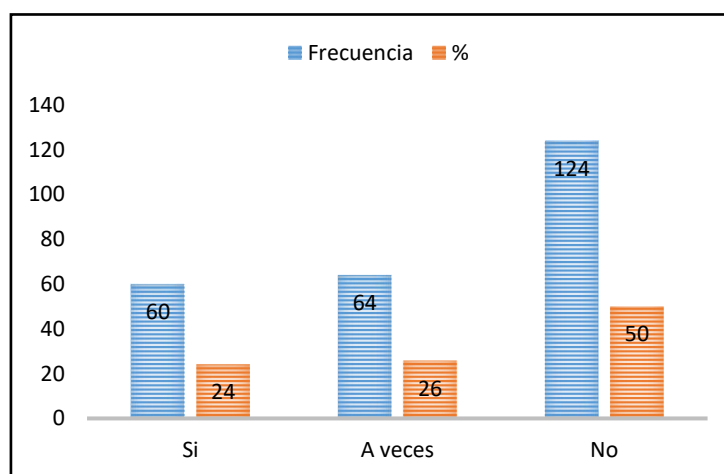


Figura 8. Seguridad

Fuente Tabla 9

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca existe seguridad, el 50% manifestó que no, mientras que el 26% dijeron que a veces. Esta situación también debe revertirse, porque este aspecto afecta en el desarrollo de las actividades y en la vida cotidiana laboral, también afecta directamente en satisfacción laboral.

Tabla 10.

Status

Alternativas	Frecuencia	%
Si	68	27
A veces	70	28
No	110	44
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

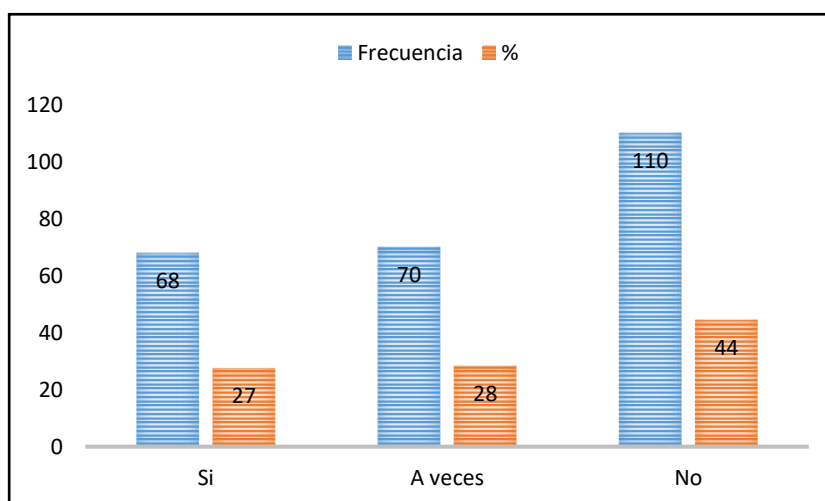


Figura 9. Status
Fuente Tabla 10

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si la Municipalidad Provincial de Cajamarca ofrece un status a sus trabajadores, el 44% manifestó que no, mientras que el 28% dijeron que a veces. Esta situación también debe revertirse, porque este aspecto puede aportar mucho al mejor desarrollo de las actividades porque contribuye a la identificación y compromiso laboral, y repercute a la satisfacción laboral.

Tabla 11.

Resumen factores Extrínsecos

Dimensiones	Promedio (%)
Políticas	62
Sueldos	60
Beneficios sociales	60
Supervisión	56
Ambiente físico de trabajo	44
Relaciones con compañeros	46
Relaciones con jefes	52
Seguridad	50
Status	44
Promedio ponderado	53

Fuente: Tablas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10

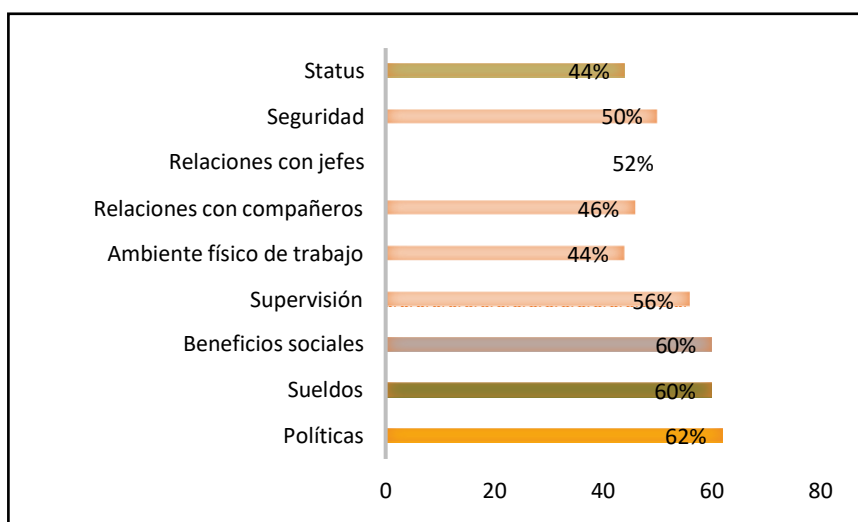


Figura 10. Resumen factores extrínsecos
Fuente Tabla 11

Análisis e interpretación

Los factores extrínsecos en la Municipalidad Provincial de Cajamarca tienen un promedio ponderado de 53%, que lo se califica como regular, lo cual debe buscar estrategias para mejorar las deficiencias que se ven reflejadas en las cantidades negativas de los resultados, esto va afectar directamente a la satisfacción laboral y se va a ver reflejada en la calidad de servicio.

C. Factores intrínsecos

Tabla 12.

Logros

Alternativas	Frecuencia	%
Si	68	27
A veces	65	26
No	115	46
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

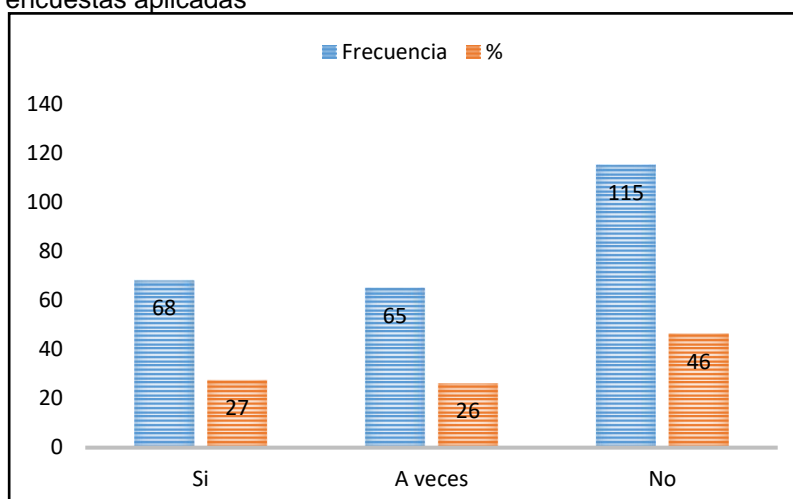


Figura 11. Logros
Fuente Tabla 12

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca se reconoce los logros, el 46% manifestó que no, mientras que el 26% dijeron que a veces. Esta situación debe mejorarse, ya que permite engrandecer su compromiso y lealtad con la organización, obviamente influye en la satisfacción laboral

Tabla 13.

Reconocimiento

Alternativas	Frecuencia	%
Si	65	26
A veces	70	28
No	113	46
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

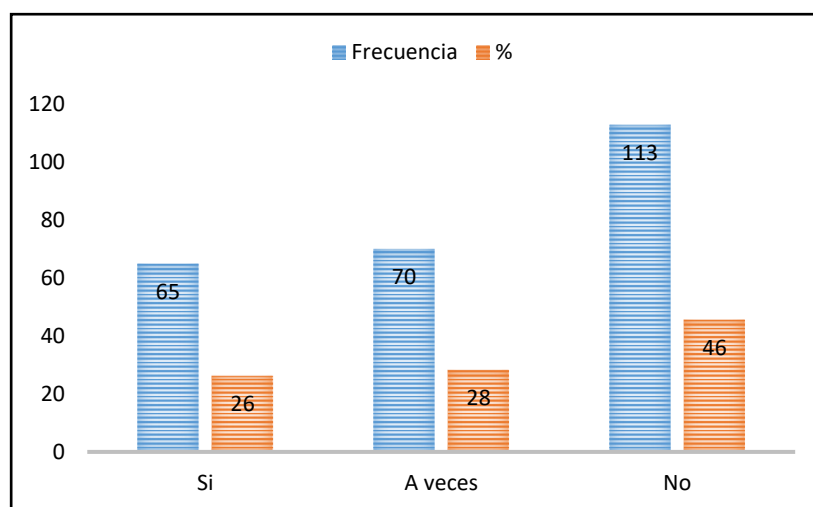


Figura 12. Reconocimiento
Fuente Tabla 13

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca se practica el reconocimiento en alguna modalidad, el 46% manifestó que no, mientras que el 28% respondieron que a veces. Esta situación debe corregirse, porque es un elemento motivador muy importante, que puede ayudar al colaborador a esforzarse y mejorar cada vez más, este factor tiene mucho que ver con la satisfacción laboral.

Tabla 14.

Independencia laboral

Alternativas	Frecuencia	%
Si	63	25
A veces	65	26
No	120	48
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

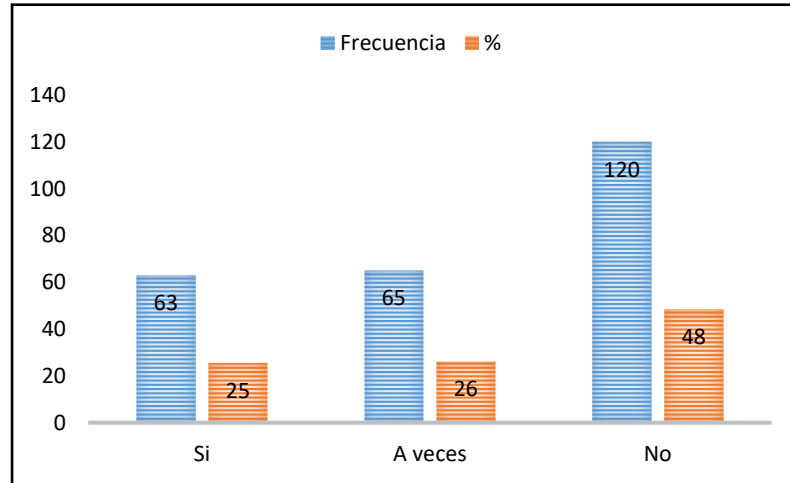


Figura 13. Independencia laboral
Fuente Tabla 14

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca se practica la independencia laboral o autonomía, el 48% manifestó que no, mientras que el 26% respondieron que a veces. Esta situación también debe corregirse, porque es un elemento motivador importante, debido a que el colaborador se va a sentir parte de la organización y se va a esmerar a realizar sus actividades, esto significativamente influye en la satisfacción laboral.

Tabla 15.

Responsabilidad

Alternativas	Frecuencia	%
Si	72	29
A veces	54	22
No	122	49
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

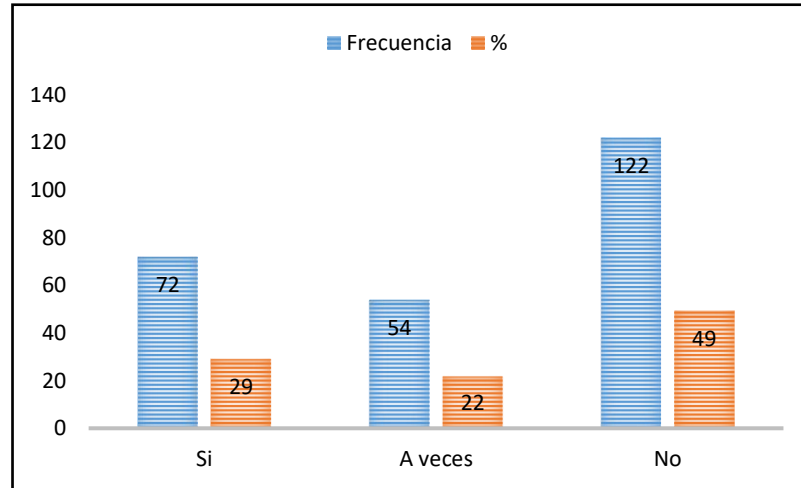


Figura 14. Responsabilidad
Fuente Tabla 15

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca se establece adecuadamente las responsabilidades, el 49% manifestó que no, mientras que el 22% respondieron que a veces. Esta situación también debe corregirse, ya que muchas veces acontece que se da al colaborador responsabilidades que están fuera de sus obligaciones, y esto conlleva a una insatisfacción laboral.

Tabla 16.

promoción

Alternativas	Frecuencia	%
Si	60	24
A veces	67	27
No	121	49
Total	248	100

Fuente: encuestas aplicadas

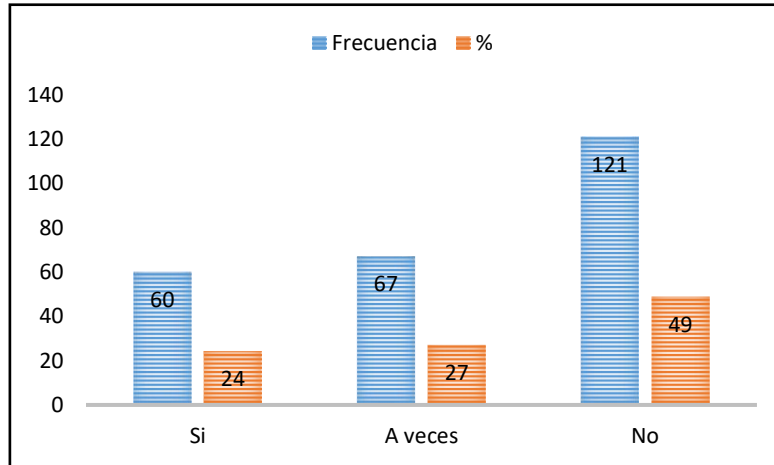


Figura 15. Promoción
Fuente Tabla 16

Análisis e interpretación

De los 248 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si en la Municipalidad Provincial de Cajamarca se establece la promoción interna, el 49% manifestó que no, mientras que el 27% respondieron que a veces. Esta situación también debe corregirse, porque es un elemento motivador muy importante, que puede aportar al mejor desarrollo de las actividades ya que el colaborador va ser más productivo y competitivo, y definitivamente influye en la satisfacción laboral.

Tabla 17.

Resumen factores intrínsecos

Dimensiones	Promedio
Logros	46
Reconocimiento	46
Independencia laboral	48
Responsabilidad	49
Promoción	49
Promedio ponderado	48

Fuente: Tabla 11, 12, 13, 14, 15 y 16

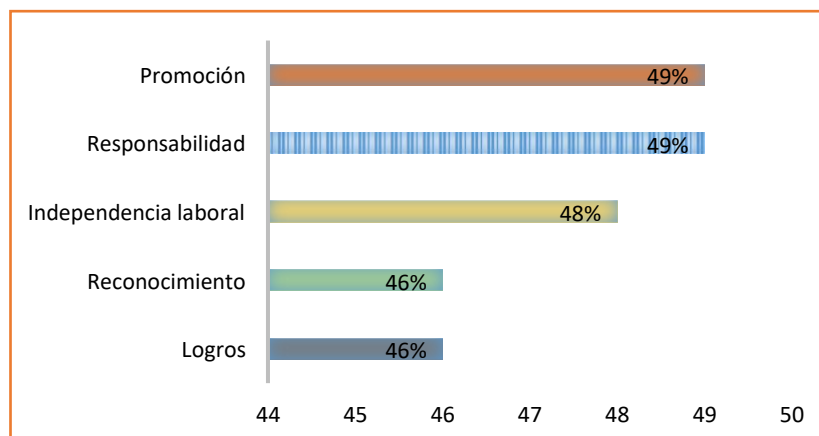


Figura 16. Resumen factores intrínsecos
Fuente Tabla 17

Análisis e interpretación

Los factores intrínsecos en la Municipalidad Provincial de Cajamarca tienen un promedio ponderado de 48%, lo que se califica como regular, para lo cual debe buscarse estrategias para mejorar, porque los factores intrínsecos son los que directamente se relacionan con la satisfacción laboral y por ende son los que van a repercutir en la calidad de servicio.

4.2. Calidad de servicio

A. Fiabilidad

Tabla 18.

Cumplimiento en tiempo prometido

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	39	12
En desacuerdo	147	46
Indiferente	126	39
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

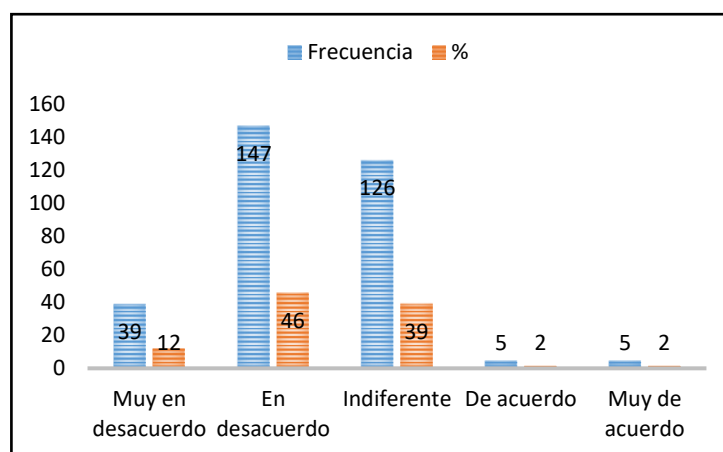


Figura 17. Cumplimiento en tiempo prometido
Fuente Tabla 18

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca cumple en el tiempo prometido, el 46% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 39% se mostraron indiferentes. Para lo cual deben verificarse los procesos relacionados con la atención al cliente, porque esto ocasiona la incomodidad e insatisfacción del usuario y por ende afecta a la calidad de servicio.

Tabla 19.

Personal muestra interés en solucionar problemas

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	39	12
En desacuerdo	171	53
Indiferente	109	34
De acuerdo	2	1
Muy de acuerdo	1	0
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

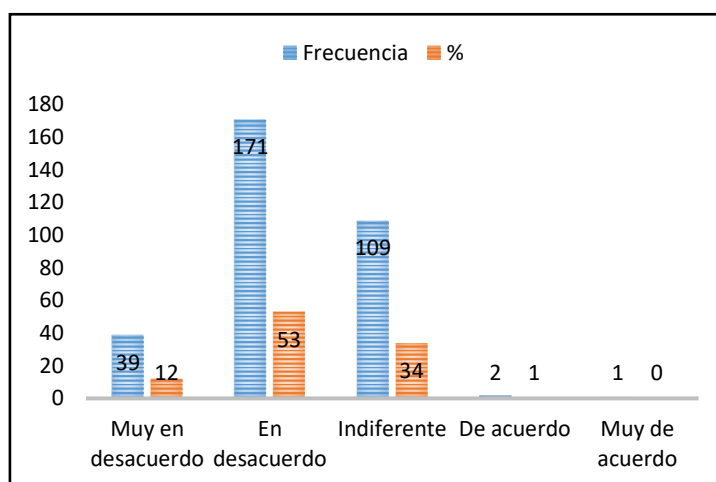


Figura 18. Personal muestra interés en solucionar problemas
Fuente Tabla 19

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra interés en solucionar problemas, el 53% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 34% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que es un mecanismo que ayuda a simplificar los errores de la atención al cliente y esto va a mejorar la calidad de servicio.

Tabla 20.

Buen servicio desde primera vez

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	16	5
En desacuerdo	174	54
Indiferente	126	39
De acuerdo	3	1
Muy de acuerdo	3	1
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

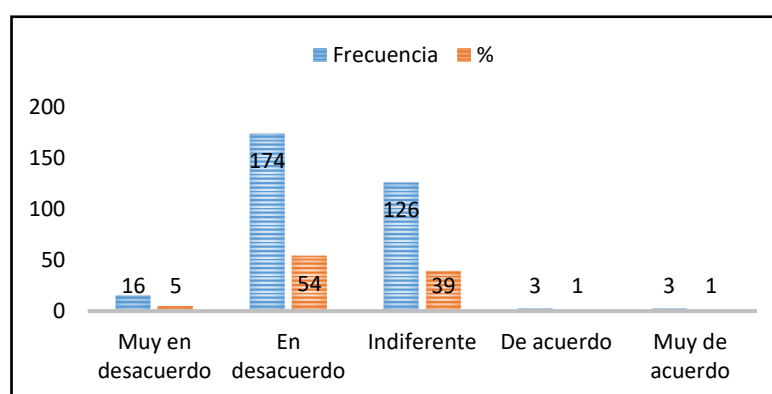


Figura 19. Buen servicio desde primera vez
Fuente Tabla 20

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca presta un buen servicio desde la primera vez, el 54% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 39% se mostraron indiferentes. Esta situación debe concretarse, ya que el usuario viene a ser la razón de ser de una organización, por tanto, debe de ser tratado como se merece, en este caso después de su atención el cliente debe quedar satisfecho, para que pueda volver o recomendar el servicio. Esto influye directamente en la calidad de servicio

Tabla 21.

Servicio en tiempo prometido

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	16	5
En desacuerdo	167	52
Indiferente	135	42
De acuerdo	3	1

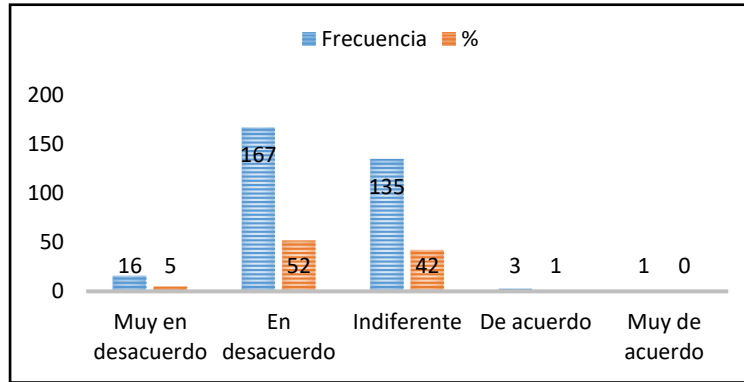


Figura 20. Servicio en tiempo prometido
Fuente Tabla 21

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca presta el servicio en el tiempo prometido, el 52% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 42% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, porque es uno de los mayores motivos de insatisfacción ya que los usuarios van por algún trámite en una fecha acordada, y al tener una respuesta negativa en cliente se va a sentir molesto e incomodo y esto definitivamente va a afectar la calidad de servicio.

Tabla 22.

Servicio exento de errores

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	15	5
En desacuerdo	133	41
Indiferente	170	53
De acuerdo	3	1

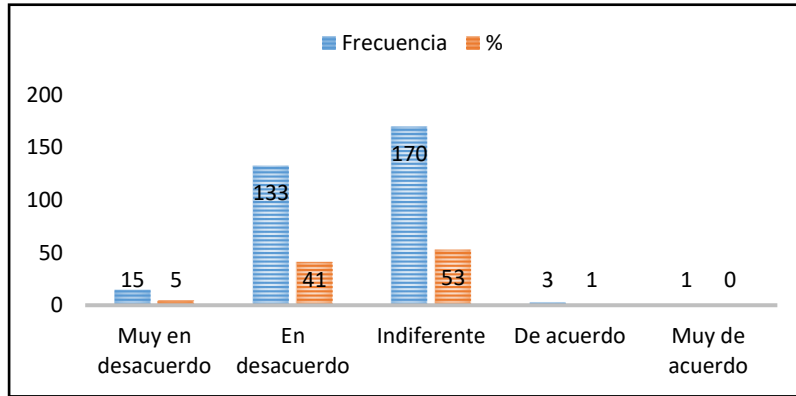


Figura 21. Servicio exento de errores
Fuente Tabla 22

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca presta el servicio exento de errores, el 53% expresó indiferencia, mientras que el 41% expresó estar en desacuerdo. Esta situación debe perfeccionarse, porque si un servicio no tiene errores va a ahorrar tiempo tanto al usuario como al colaborador, porque muchas veces tiene que verse obligado a volver, esto causa una insatisfacción en el usuario y lo cual afecta a la calidad del servicio.

B. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 23.

Servicios en plazos de cumplimiento posibles

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	23	7
En desacuerdo	171	53
Indiferente	115	36
De acuerdo	8	2
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

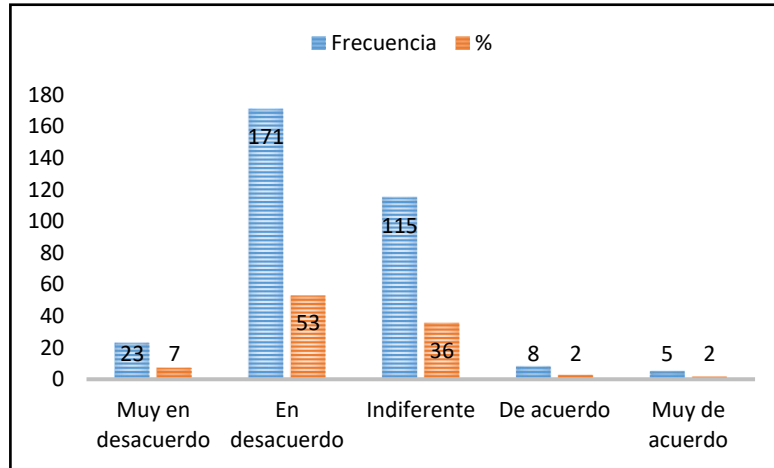


Figura 22. Servicios en plazos de cumplimiento posibles
Fuente Tabla 23

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca presta el servicio en plazo de cumplimiento posibles, el 53% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 36% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que mucho de los procesos son muy extensos con procesos muy largos, esto causa disconformidad en los usuarios al saber el tiempo en que tardara su trámite, y esto afecta en la calidad de servicio.

Tabla 24.

Disponibilidad para entregar el servicio

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	36	11
En desacuerdo	166	52
Indiferente	111	34
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	4	1
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

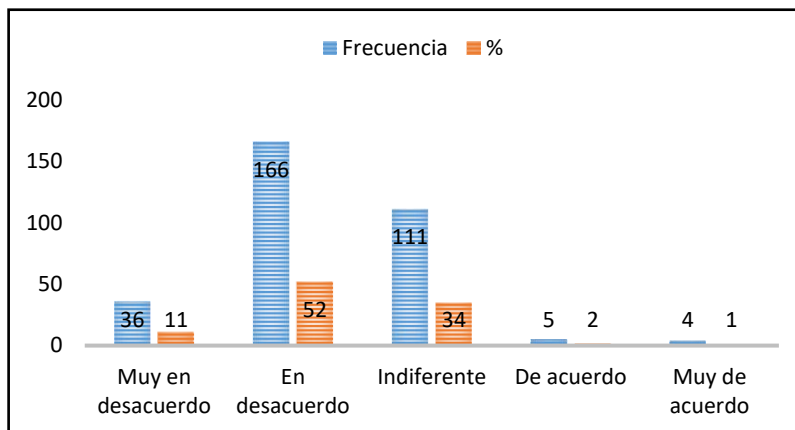


Figura 23. Disponibilidad para entregar el servicio
Fuente Tabla 24

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra disponibilidad para prestar el servicio, el 52% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 34% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que muchas veces el personal se acumula de mucho trabajo y esto genera saturación de entregas e incumplimientos, por ende esto afecta en la calidad del servicio.

Tabla 25.

Voluntad sincera para ayudar

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	21	7
En desacuerdo	171	53
Indiferente	117	36
De acuerdo	8	2
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

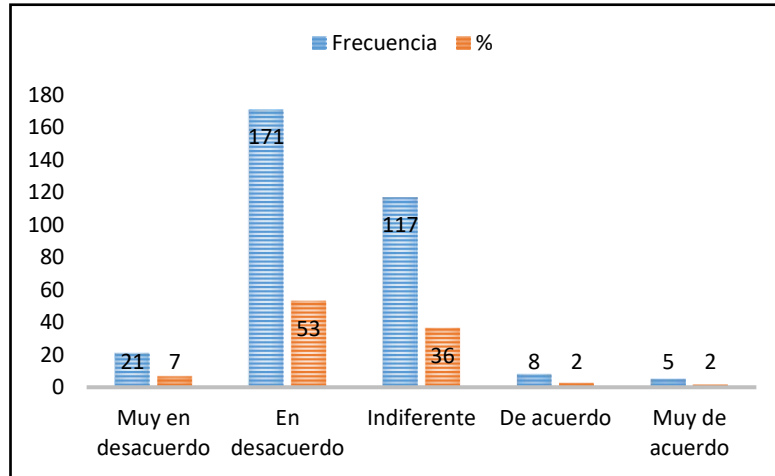


Figura 24. Voluntad sincera para ayudar
Fuente Tabla 25

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra voluntad sincera para prestar el servicio, el 53% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 36% se mostraron indiferentes. Esta situación debe mejorarse, porque muchos de los colaboradores trabajan solo por motivos económicos y no por contribuir con la imagen de la organización en este caso vendría a ser la calidad del servicio.

Tabla 26.

Disposición para aclarar dudas

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	30	9
En desacuerdo	166	52
Indiferente	117	36
De acuerdo	5	2
Muy de acuerdo	4	1
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

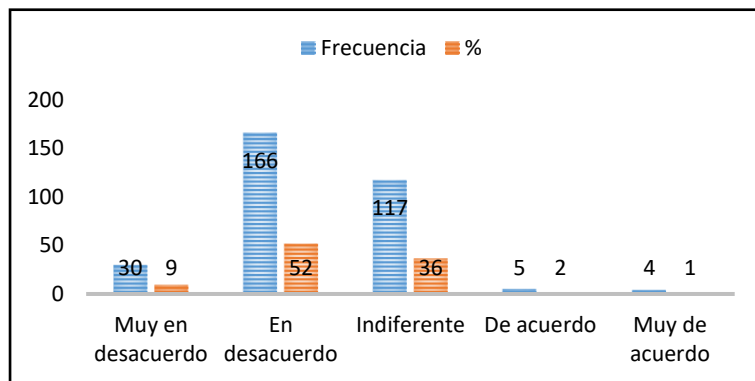


Figura 25. Disposición para aclarar dudas
Fuente Tabla 26

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra disponibilidad para para aclarar dudas del servicio, el 52% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 36% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que muchos de los trabajadores no están preparados ni bien capacitados, esto genera dudas e incomodidad en los usuarios a la hora que quieren respuestas, lo cual influye en la calidad del servicio.

C. SEGURIDAD

Tabla 27.

Inspirar confianza y seguridad

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	38	12
En desacuerdo	99	31
Indiferente	131	41
De acuerdo	44	14
Muy de acuerdo	10	3
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

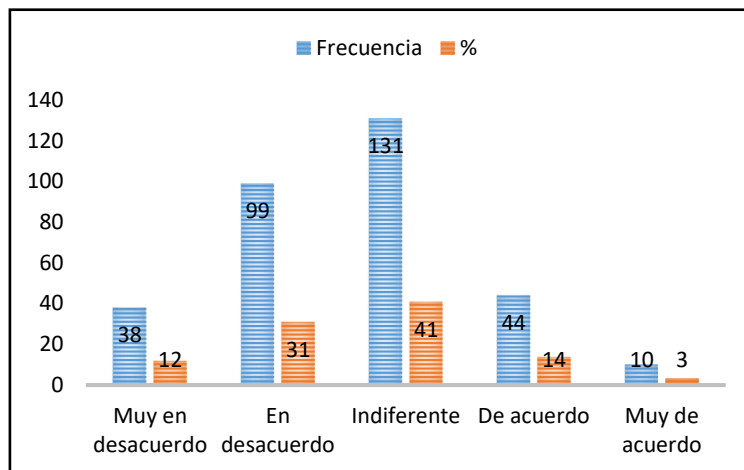


Figura 26. Inspirar confianza y seguridad
Fuente Tabla 27

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca inspira confianza y seguridad, el 41% manifestó indiferencia, mientras que el 31% manifestaron estar en desacuerdo. Esta situación debe corregirse, ya que puede llegar a ser una desventaja si no se sabe manejar adecuadamente, esto vendría a ser uno de los factores mas importantes para generar una buena calidad de servicio.

Tabla 28.

Trato cortés

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	36	11
En desacuerdo	149	46
Indiferente	115	36
De acuerdo	17	5
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

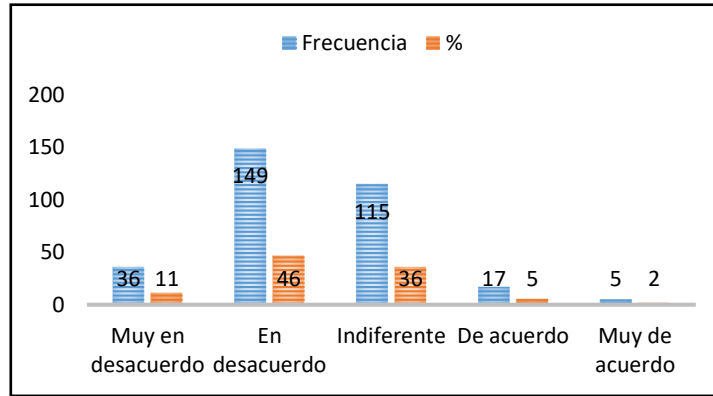


Figura 27. Trato cortés
Fuente Tabla 28

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra cortesía al prestar el servicio, el 46% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 36% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que muchas veces y en especial a las personas de zonas rurales o de bajos recursos no se las trata adecuadamente, por su apariencia o estatus social. Por los prejuicios de muchos colaboradores, se omiten el trato cortés a todos los usuarios por igual, esto se ve reflejado en la mala calidad de servicio.

Tabla 29.

Información y conocimientos necesarios

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	36	11
En desacuerdo	149	46
Indiferente	125	39
De acuerdo	7	2
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

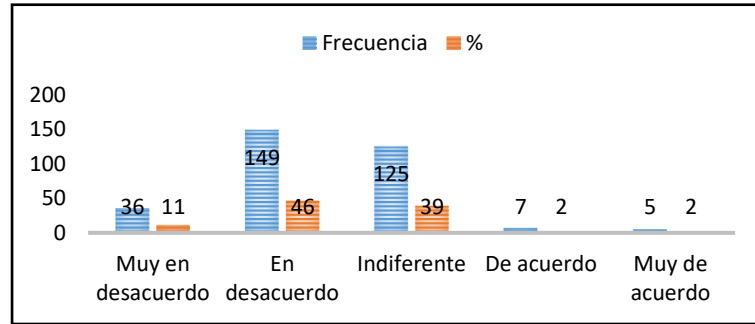


Figura 28. Información y conocimientos necesarios
Fuente Tabla 29

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca tiene la información y conocimientos necesarios para prestar el servicio, el 46% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 39% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que los colaboradores deben de ser capaces de resolver problemas y responder dudas autónomamente sin necesidad de ayuda, porque esto va a generar inseguridad en usuario y por ende afectara en la calidad de servicio.

D. EMPATÍA

Tabla 30.

Horarios convenientes

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	19	6
En desacuerdo	152	47
Indiferente	145	45
De acuerdo	3	1
Muy de acuerdo	3	1
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

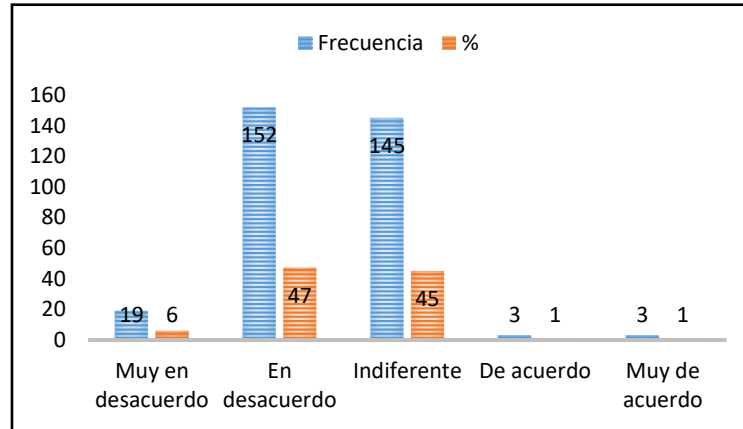


Figura 29. Horarios convenientes
Fuente Tabla 30

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si la Municipalidad Provincial de Cajamarca tiene horarios convenientes para prestar el servicio, el 47% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 45% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que en muchas áreas no cumplen con los horarios establecido y esto se ve reflejado en la incomodidad e insatisfacción de los usuarios y repercute negativamente en la calidad de servicio.

Tabla 31.

Atención personalizada

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	3
En desacuerdo	162	50
Indiferente	146	45
De acuerdo	3	1
Muy de acuerdo	2	1
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

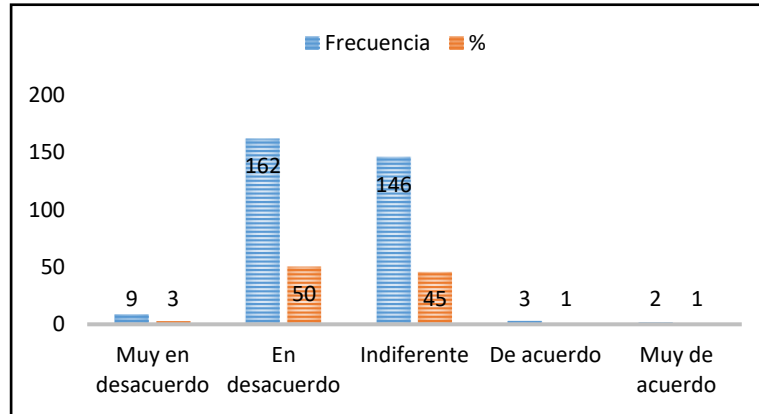


Figura 30. Atención personalizada
Fuente Tabla 31

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca tiene una atención personalizada al prestar el servicio, el 50% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 45% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que una atención personalizada hará que el usuario se sienta bien e importante y por ende influye en la calidad de servicio.

Tabla 32.

Esmero en brindar servicio

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	3
En desacuerdo	161	50
Indiferente	148	46
De acuerdo	2	1
Muy de acuerdo	2	1
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

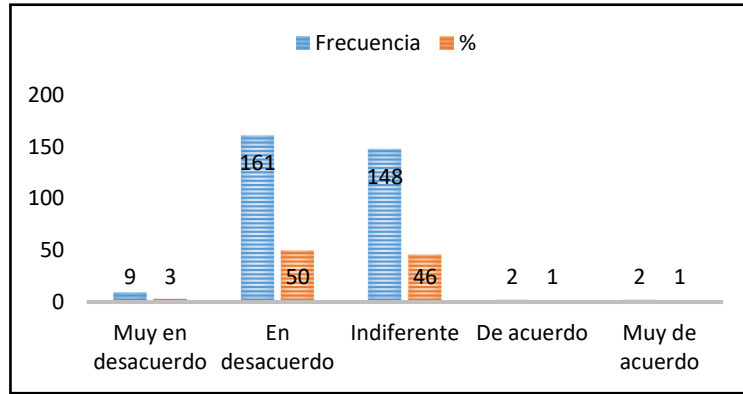


Figura 31. Esmero en brindar el servicio
Fuente Tabla 32

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra esmero al prestar el servicio, el 50% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 46% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que los colaboradores no ponen énfasis en una buena atención, donde el colaborador se vaya contento, sino más bien lo ven como una obligación innecesaria los cual conlleva a la insatisfacción del usuario.

Tabla 33.

Entendimiento de necesidades de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	2
En desacuerdo	162	50
Indiferente	152	47
De acuerdo	2	1
Muy de acuerdo	1	0
Total	322	100

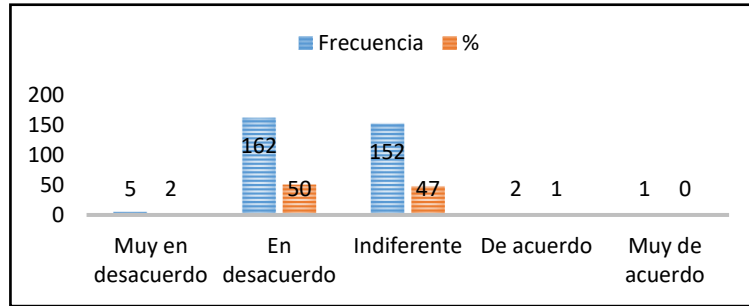


Figura 32. Entendimiento de necesidades de los usuarios
Fuente Tabla 33

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra entendimiento de las necesidades de los usuarios al prestar el servicio, el 50% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 47% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que los colaboradores no tienen la suficiente paciencia con los usuarios que no se dejan entender o dar a conocer sus necesidades por falta de conocimiento o analfabetismo, por tanto, esto genera insatisfacción y mala Calidad de servicio.

Tabla 34.

Muestra interés en los usuarios

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	2
En desacuerdo	162	50
Indiferente	152	47
De acuerdo	2	1
Muy de acuerdo	1	0
Total	322	100

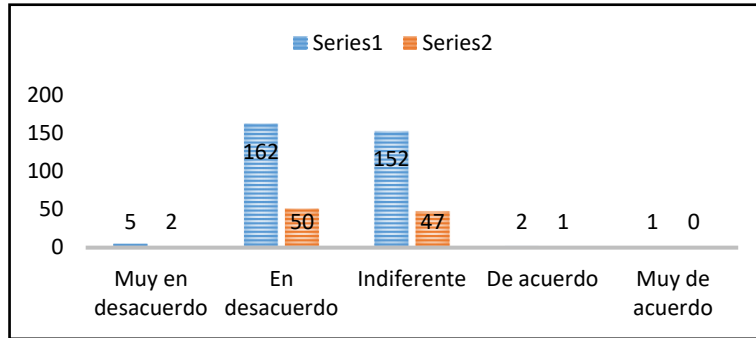


Figura 33. Muestra interés en los usuarios
Fuente Tabla 34

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca muestra cortesía al prestar el servicio, el 50% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 47% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que los colaboradores no muestran el interés suficiente a la hora de prestar el servicio si no que siguen un ritmo monótono de atención, esto genera insatisfacción del usuario y una mala calidad en el servicio.

E. ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla 35.

Instalaciones modernas y atractivas

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	11	3
En desacuerdo	88	27
Indiferente	152	47
De acuerdo	66	20
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

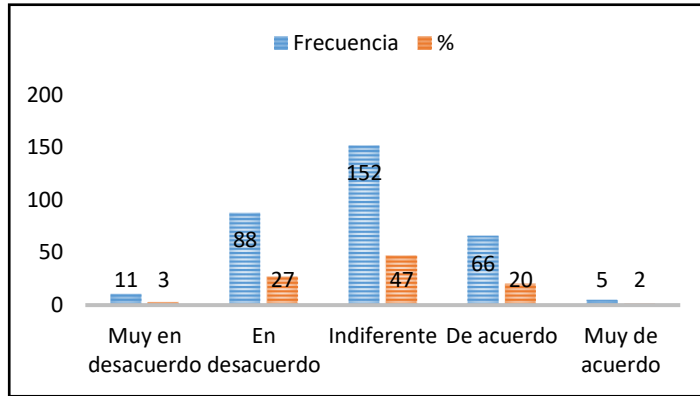


Figura 34. Instalaciones modernas y atractivas
Fuente Tabla 35

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si la Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con instalaciones modernas y atractivas para prestar el servicio, el 47% manifestó indiferencia, mientras que el 27% manifestó estar en desacuerdo. Esta situación debe corregirse, tomando en cuenta las ideas de mejora de los usuarios, para perfeccionar la infraestructura, logrando así una mayor satisfacción en la clientela.

Tabla 36.

Equipos modernos y actualizados

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	16	5
En desacuerdo	84	26
Indiferente	160	50
De acuerdo	57	18
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

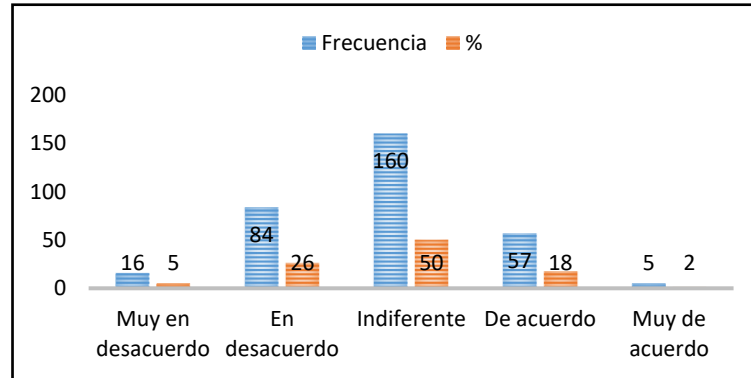


Figura 35. Equipos modernos y actualizados
Fuente Tabla 36

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si la Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con equipos modernos y actualizados para prestar el servicio, el 50% manifestó indiferencia, mientras que el 26% se manifestaron estar en desacuerdo. Esta situación debe corregirse, para evitar incomodidades en el usuario, ya que algunos indican que a la hora que están atendiéndolos los equipos se cuelgan como se conoce comúnmente, esto genera retraso e insatisfacción en el usuario y afecta en la calidad de servicio.

Tabla 37.

Personal vestido adecuadamente

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	11	3
En desacuerdo	111	34
Indiferente	152	47
De acuerdo	43	13
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

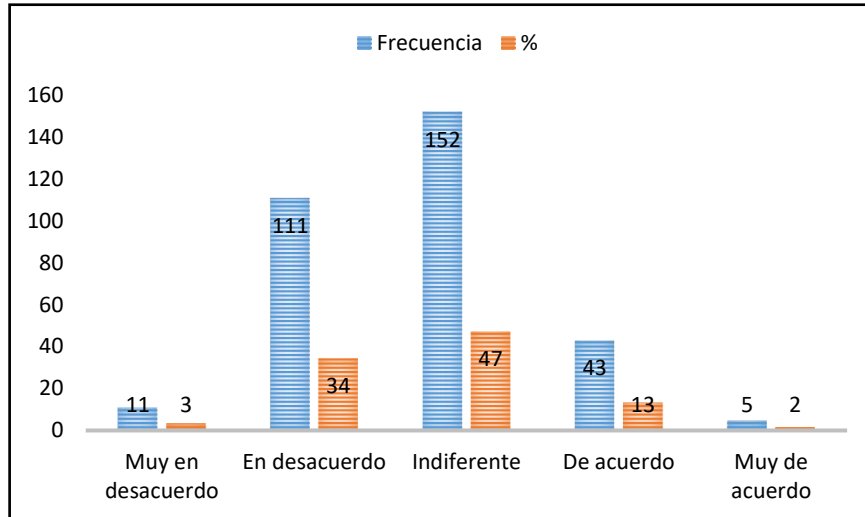


Figura 36. Personal vestido adecuadamente
Fuente Tabla 37

Análisis e interpretación De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si el personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca se presenta bien vestido para prestar el servicio, el 47% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 34% se mostraron indiferentes. Esta situación debe mejorarse, para lograr una percepción buena del cliente, deben de optar por usar un mismo color de atuendo para poder diferenciarse y ser fácilmente identificados como colaboradores.

Tabla 38.

Materiales asociados al servicio

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	16	5
En desacuerdo	114	35
Indiferente	160	50
De acuerdo	27	8
Muy de acuerdo	5	2
Total	322	100

Fuente: encuestas aplicadas

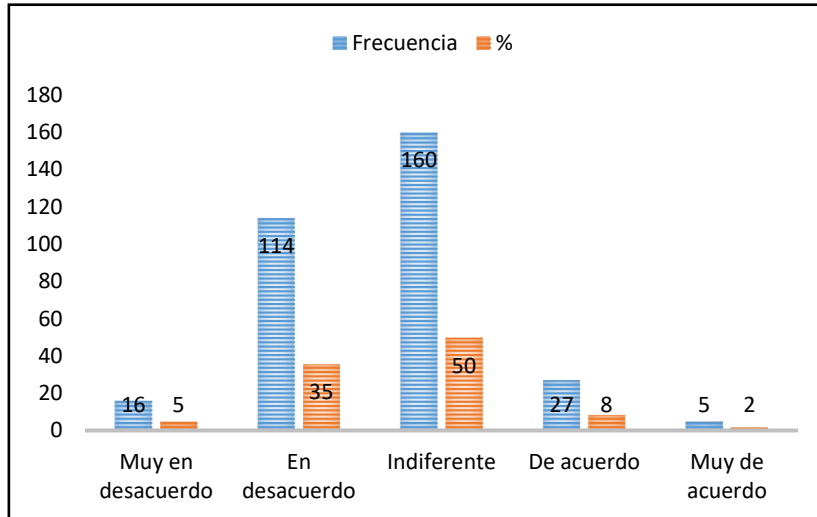


Figura 37. Materiales asociados al servicio
Fuente Tabla 38

Análisis e interpretación

De los 322 usuarios encuestados, ante la pregunta que, si la Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con los materiales asociados al servicio adecuados, el 46% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 36% se mostraron indiferentes. Esta situación debe corregirse, ya que permite mejorar la calidad de servicio utilizando los recursos y materiales necesarios.

4.3. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación, coinciden con los resultados de la tesis de Calderón, (2016), en cuanto a los factores determinantes de la satisfacción laboral, del personal del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, son: el compromiso laboral representa un 43%, el desarrollo laboral un 37%, y el reconocimiento de la Labor un 20%. Siendo el factor menos influyente en la satisfacción laboral el reconocimiento de la labor, lo que permite concluir que la institución no reconoce suficientemente la labor de los servidores.

También coinciden con los resultados de la tesis de López, (2015), que concluye que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas es percibido como “regular”, lo cual no es favorable porque afecta la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad.

De igual modo coinciden con los resultados de la tesis de Alfaro, Leytón, Meza y Saénz, (2012), *que* concluyen que la satisfacción laboral promedio de los colaboradores de las 3 municipalidades se

consideran en un nivel promedio, lo que señala que hay probabilidades de mejora,

En las 3 Municipalidades no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral. Esto se debe a que, las municipalidades tienen estructuras orgánicas bien determinadas y semejantes por norma jurídica, porque la normatividad, porque tienen una cercanía geográfica.

Los factores “significación de la tarea y beneficios económicos impactan de la manera más relevante en la satisfacción laboral en cada municipalidad de estudio.

También, coinciden con los resultados de Herrera, (2018), que concluye que las condiciones laborales se relacionan con el índice de productividad; con una correlación positiva media del 0.511, que denota que es muy significativa, de igual manera respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con los índices de productividad; con una correlación positiva media del 0.608, que significa que es muy significativa y que los colaboradores vienen percibiendo una remuneración injusta y sus expectativas de trabajo no se consolidan, por lo que afectan los índices de productividad, y que las políticas administrativas se relacionan correlación positivamente con la productividad con un valor de 0.637, que significa que es muy significativa.

Finalmente coinciden con los resultados de la tesis de Pérez, (2018), que concluye, que todos los trabajadores aceptan la motivación laboral en un 66.8% y la satisfacción laboral en 70.6% por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación directa y significativa en un promedio del 68.70%. El coeficiente de alfa de Cronbach tiene un valor de 0.76, que la Satisfacción Laboral de los colaboradores se presenta en la empresa porque la motivación es muy aceptada por los colaboradores y que las fortalezas de la motivación más resaltantes son: la variedad, el compromiso, la relevancia de las tareas encargadas y la retroalimentación de los superiores con sus colaboradores que fue aceptado por el 71.85 % del personal de la Municipalidad Provincial de Chota y que las fortalezas de la satisfacción laboral, más resaltantes son: las Políticas gerenciales, relaciones laborales, relaciones sociales entre los compañeros de trabajo, las condiciones físicas y la performance laboral que fue aceptada por el 75.6% del personal de la Municipalidad Provincial de Chota.

4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La investigación se planteó como hipótesis general que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

Tabla 39.*Prueba de Correlación de Mann Whitney entre variables*

variables	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción laboral	248	84,79	9157,50
Calidad de servicio	322	146,24	18572,50

Tabla 40.*Estadísticos de prueba de Mann Whitney*

U de Mann-Whitney	3271,500
W de Wilcoxon	9157,500
Z	-6,918
Sig. asintótica(bilateral)	0,000

El resultado indica que existe correlación significativa entre las variables satisfacción laboral y calidad de servicio. Porque el Sig. es igual a 0.000 siendo menor al margen de error establecido en 0,05. Por lo tanto, se corrobora la influencia significativa de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

La investigación se planteó como hipótesis específicas:

- Los extrínsecos influyen directamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.
- Los factores extrínsecos influyen directamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

4.5. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Tabla 41.

Fiabilidad de la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,852	248

Tabla 42.

Fiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,942	322

Según los resultados de las tablas de fiabilidad de la satisfacción y la calidad de servicio, determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach, la fiabilidad es > a 0.8 lo que indica que es buena

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general: Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.

La satisfacción laboral se relaciona directamente en la calidad de servicio ya que según la prueba de correlación de Man Whitney. LaSig. Es igual al 0.000 siendo menor al margen de error establecido en 0.05, por lo tanto se corrobora la correlación e influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 1: Identificar la influencia de los factores intrínsecos en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Los factores intrínsecos al tener un promedio del 48% que manifestaron estar en desacuerdo, esto se califica como regular, lo que significa que los colaboradores no tienen una buena satisfacción laboral por tal motivo va a influir de manera directa con la calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar cómo influyen los factores extrínsecos en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.

Los factores extrínsecos al tener un promedio del 53% que manifestaron estar en desacuerdo, esto se califica como regular, lo que significa que los colaboradores no están recibiendo de parte de la organización la satisfacción laboral adecuada por tal motivo va a influir de manera directa con la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

Brindar espacios de trabajos cómodos donde los trabajadores se sientan a gusto para que trabajen mejor.

Conceder un espacio colaborativo (una sala de descanso con: muebles, televisor, mesas para comer, aire acondicionado, etc.), donde el colaborador pueda interactuar con sus compañeros de trabajo, fuera del horario de trabajo o en su descanso, y donde se sienta libre y cómodo.

Generar un buen clima organizacional a través de la comunicación efectiva, fomentando las relaciones interpersonales. Puede ser organizando una vez al mes actividades deportivas donde interactúen todos los miembros de la organización.

Incluir a los colaboradores en la toma de decisiones, tomando en cuenta sus iniciativas y opiniones para que el colaborador sienta que es tomado en cuenta y se sienta parte de la organización.

Aplaudir sus méritos, logros y virtudes, a través de incentivos económicos, donde se reconozca al colaborador públicamente, para que sienta que están valorando su esfuerzo y que incentive a los demás a esforzarse.

Fomentar una cultura de valores

Dar la posibilidad de crecer dentro de la organización, cuando se solicite una vacante, dar la prioridad a personas de la organización para poder postular a un puesto superior.

Capacitar constantemente al personal, con temas de: calidad de servicio, gestión de procesos, mejoras continuas, habilidades, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana y Vargas, (2015). *Calidad y Servicio*. Editores ECOE. España
- Alfaro, Leytón, Meza y Saézn, (2012). “*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*”.
(Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Brunet. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. España: Trillas.
- Calderón, (2016). “Nivel De Satisfacción Laboral Que Poseen Los Trabajadores Del Área Administrativa De La Municipalidad De Huehuetenango.” (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Chiavenato I. (2009). *Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- De la Calle y Ortiz . (2018). *Fundamentos de recursos humanos*. México: Pearson.
- D’Alessio, (2012). *Administración de operaciones productivas*. Mc Graw Hill. México.
- Fernández, (2015). *Calidad de los usuarios de la administración pública*. FASTA. España.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, (2018), en su tesis: “*Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*”.

(Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

López, (2015). "*Satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Comas 2015*". (Tesis de maestría). Universidad Católica César Vallejo.

Pérez, (2018). "*La motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*". (tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Cajamarca.

Puchol. (2000). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. España: Ediciones Diaz de los Santos.

Robbins y Coulter. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia metodológica

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
La satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.	<p>Pregunta principal</p> <p>¿Cómo influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La satisfacción laboral influye significativamente en la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2019.</p>	Satisfacción laboral	Factores intrínsecos	Logros	La investigación empleara como instrumento al cuestionario y como técnica a la encuesta Par la calidad de servicio se utilizó el modelo SRVQUAL
						Reconocimiento	
	Autonomía						
	Responsabilidad						
	Promoción						
	Factores extrínsecos	Sueldos y beneficios sociales					
		Política de la empresa					
		Relaciones con compañeros					
		Ambiente físico de trabajo					
		Supervisión					
	Calidad de servicio	Elementos tangibles)	Seguridad laboral				
			Ciclo de vida de empresa				
			Estatus				
			Atracción visual de Instalaciones físicas				
			Apariencia de equipos				
		Fiabilidad	Aspecto del personal				
			Materiales asociados al servicio				
			Cumplimiento				
			Sinceridad				
			Realizar buen servicio desde primera vez				
Capacidad de respuesta	Brindar servicio en tiempo prometido						
	Servicio sin errores						
	Cumplir plazos prometidos						
	Prontitud en el servicio						
Seguridad	Disponibilidad para ayudar siempre						
	Disposición para aclarar dudas						
	Inspirar confianza						
Empatía	Inspirar seguridad						
	Cortesía						
	Conocimiento para responder preguntas						
	Horarios convenientes						
	Atención personalizada						
	Enfocados en el servicio						
Interés y preocupación genuina							
Comprensión de necesidades							

Anexo 2. Cuestionario sobre satisfacción laboral

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA (MPC)

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones sobre satisfacción laboral, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta:

V.1. "X": satisfacción laboral	Si	A veces	No
Dimensión 1: Factores extrínsecos			
Indicador 1: Políticas			
1. La MPC tiene políticas adecuadas			
Indicador 2: Sueldos y beneficios sociales			
2. La MPC otorga una remuneración justa y equitativa			
3. La MPC otorga a su personal todos sus beneficios sociales			
Indicador 3: Supervisión			
4. La MPC realiza una supervisión adecuada			
Indicador 4: Ambiente físico de trabajo			
5. La MPC otorga condiciones laborales adecuadas			
Indicador 5: Relaciones interpersonales			
6. En la MPC existe relaciones adecuadas entre compañeros			
7. En la MPC existe relaciones adecuadas entre jefes y subordinados			
Indicador: Seguridad laboral			
8. La MPC otorga seguridad laboral			
Indicador: Status			
9. El personal de la MPC siente orgullo de trabajar en ella			
Dimensión 2: Factores intrínsecos			
Indicador 1: Logros			
10. La MPC reconoce los logros del personal			
Indicador 2: Reconocimiento			
11. La MPC otorga bonos por productividad			
Indicador 3: Independencia laboral			
12. La MPC promueve la autonomía laboral de su personal			
Indicador 4: Responsabilidad			
13. La MPC otorga responsabilidades laborales correctamente			
Indicador 4: Promoción			
14. La MPC asciende al personal por sus logros			

Anexo 3. Cuestionario sobre calidad de servicio

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA (MPC)

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones sobre calidad de servicio, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta:

Criterios	Sigla	Valor
Muy en desacuerdo	MD	1
En desacuerdo	ED	2
Indiferente	IN	3
De acuerdo	DA	4
Muy de acuerdo	MA	5

Variable 2. Y: Calidad de servicio		MD	ED	IN	DA	MA
Dimensión Fiabilidad						
Indicador: Cumplimiento						
E1	Cuando el personal de la MPC, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.					
Indicador: Sinceridad						
E2	Cuando el usuario tiene un problema, el personal de la MPC muestra interés sincero en solucionarlo					
Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez						
E3	El personal de la MPC, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.					
Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido						
E4	El personal de la MPC, concluye el servicio en el tiempo prometido.					
Indicador: Servicio sin errores						
E5	El personal de la MPC, mantiene el servicio exento de errores.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
Indicador: Cumplir plazos prometidos						
E6	El personal de la MPC, promete a sus usuarios y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir					
Indicador: Prontitud en el servicio						
E7	El personal de la MPC, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio.					
Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre						
E8	El personal de la MPC, siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus usuarios.					
Indicador: Disposición para aclarar dudas						
E9	El personal de la MPC, siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus usuarios.					

	Dimensión: Seguridad					
	Indicador: Inspirar confianza					
E10	El comportamiento del personal de la MPC, inspiran confianza en los usuarios.					
	Indicador: Inspirar seguridad					
E11	Los usuarios de la MPC, se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones.					
	Indicador: Cortesía					
E12	El personal de la MPC, trata con cortesía a los usuarios					
	Indicador: Conocimiento para responder preguntas					
E13	El personal de la MPC, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión: Empatía					
	Indicador: Horarios convenientes					
E14	La MPC, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los usuarios.					
	Indicador: Atención personalizada					
E15	La MPC, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida.					
	Indicador: Enfocados en el servicio					
E16	La MPC, se esmera en brindar el mejor servicio a sus usuarios.					
	Indicador: Interés y preocupación genuina					
E17	La MPC, entiende las necesidades específicas de sus usuarios.					
	Indicador: Compromiso de necesidades					
E18	La MPC, muestra interés en los usuarios y los toman en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
	Dimensión: Elementos tangibles					
	Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas					
E19	La MPC, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
	Indicador: Apariencia de equipos					
E20	La MPC, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda					
	Indicador: Aspecto personal					
E21	En la MPC el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo					
	Indicador: Materiales asociado al servicio					
E22	En la MPC los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.					