

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: CLAUDIA LORELY PÉREZ MELÉNDEZ

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca - Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
CLAUDIA LORELY PÉREZ MELÉNDEZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: CLAUDIA LORELY PÉREZ MELÉNDEZ

JURADO EVALUADOR

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Dr. Norberto Barboza Calderón
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA – PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS


Siendo las 16:00 horas del día 19 de febrero de dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/ysm-qnac-ctc, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN**, **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, 2019**; presentada por la **Bach. en Contabilidad y Finanzas CLAUDIA LORELY PÉREZ MELÉNDEZ**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó aprobar con la calificación de Diecisiete (17) **EXCELENTE** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad y Finanzas CLAUDIA LORELY PÉREZ MELÉNDEZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 17:10 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dr. Norberto Barboza Calderón
Jurado Evaluador


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía permanente en mi vida.

A mis padres, por ser sus sabios consejos para ser una persona de bien.

A mi esposo, por su invaluable apoyo para lograr mi objetivo de estudiar una
maestría.

A mi hija, por ser mi motivación para seguir adelante.

La autora

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca por permitirme
realizar mis estudios de posgrado.

A todos y cada uno de los docentes por compartir sus sabias enseñanzas

A mi asesor por su apoyo y orientación permanente para lograr concluir con éxito
mi trabajo de investigación

La autora

Una vez que reemplaces los pensamientos negativos por positivos,
comenzarás a obtener los resultados positivos.

Willie Nelson

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| EPÍGRAFE | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiii |
| LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS | xiv |
| GLOSARIO | xv |
| RESUMEN | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| | |
| CAPÍTULO I: Introducción | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.1.1. Contextualización..... | 1 |
| 1.1.2. Descripción del problema..... | 5 |
| 1.1.3. Formulación del problema | 7 |
| 1.2. Justificación e importancia | 7 |
| 1.2.1. Justificación científica..... | 7 |
| 1.2.2. Justificación técnica – práctica..... | 8 |
| 1.2.3. Justificación Institucional y personal | 8 |
| 1.3. Delimitación de la investigación..... | 8 |
| 1.4. Limitaciones..... | 9 |

| | |
|---|----|
| 1.5. Objetivos | 9 |
| 1.5.1. Objetivo general | 9 |
| 1.5.2. Objetivos específicos..... | 9 |
| CAPÍTULO II: Marco Teórico..... | 10 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 10 |
| 2.2. Marco doctrinal | 13 |
| 2.2.1. Teoría de la Satisfacción laboral | 13 |
| 2.2.2. Teoría de calidad de servicio..... | 16 |
| 2.2.3. Modelo SERVQUAL | 17 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 18 |
| 2.3.1. Satisfacción laboral. | 18 |
| 2.3.2. Calidad | 26 |
| 2.3.3. Servicio..... | 28 |
| 2.3.4. Calidad de Servicio | 33 |
| CAPÍTULO III: Planteamiento de la hipótesis y variables | 40 |
| 3.1. Hipótesis | 40 |
| 3.1.1. Hipótesis general | 40 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas | 40 |
| 3.2. Variables y categorías | 40 |
| 3.3. Operacionalización/categorización de los componentes de las hipótesis..... | 41 |

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO IV: Marco metodológico..... | 42 |
| 4.1. Ubicación geográfica | 42 |
| 4.2. Diseño de la investigación | 42 |
| 4.3. Método de investigación | 42 |
| 4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación | 43 |
| 4.4.1. Población y muestra | 43 |
| 4.4.2. Unidad de análisis | 43 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información | 44 |
| 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información | 44 |
| 4.7. Equipos, materiales, insumos..... | 44 |
| 4.7.1. Equipos..... | 44 |
| 4.7.2. Materiales | 45 |
| 4.8. Matriz de consistencia metodológica..... | 46 |
| CAPÍTULO V: Resultados y discusión..... | 48 |
| 5.1. Presentación de resultados | 48 |
| 5.2. Análisis e Interpretación..... | 51 |
| 5.3. Discusión de resultados..... | 70 |
| 5.4. Contrastación de hipótesis..... | 73 |
| CONCLUSIONES | 74 |
| RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS | 75 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 76 |

| | |
|---|----|
| APÉNDICES | 79 |
| Apéndice 1: Encuesta satisfacción laboral | 80 |
| Apéndice 2: Encuesta expectativas..... | 81 |
| Apéndice 3: Encuesta percepciones | 83 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 1: | Operacionalización de la hipótesis | 41 |
| Tabla 2: | Matriz de consistencia | 46 |
| Tabla 3: | Resumen de factores extrínsecos | 48 |
| Tabla 4: | Resumen de factores intrínsecos | 49 |
| Tabla 5: | Calidad de servicio en general | 50 |
| Tabla 6: | Políticas adecuadas | 51 |
| Tabla 7: | Remuneración justa | 52 |
| Tabla 8: | Supervisión adecuada | 53 |
| Tabla 9: | Condiciones laborales | 53 |
| Tabla 10: | Relaciones interpersonales | 54 |
| Tabla 11: | Reconocimiento de logros | 55 |
| Tabla 12: | La MDBI asciende al personal | 56 |
| Tabla 13: | La MDBI promueve autonomía laboral | 57 |
| Tabla 14: | La MDBI otorga responsabilidad laboral | 58 |
| Tabla 15: | Matriz de correlaciones expectativas | 60 |
| Tabla 16: | Matriz de correlaciones de percepciones | 61 |
| Tabla 17: | Estadísticos fiabilidad expectativa | 63 |
| Tabla 18: | Estadísticos fiabilidad percepciones | 63 |
| Tabla 19: | Prueba de normalidad | 63 |
| Tabla 20: | Coefficiente de Spearman | 64 |
| Tabla 21: | Elementos tangibles | 64 |
| Tabla 22: | Fiabilidad | 65 |
| Tabla 23: | Capacidad de respuesta | 66 |
| Tabla 24: | Seguridad | 67 |
| Tabla 25: | Empatía | 68 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1: | Teoría de motivación-higiene | 15 |
| Figura 2: | Resumen de factores extrínsecos | 48 |
| Figura 3: | Resumen de factores intrínsecos | 49 |
| Figura 4: | Calidad de servicio en general | 50 |
| Figura 5: | Políticas adecuadas | 51 |
| Figura 6: | Remuneración justa | 52 |
| Figura 7: | Supervisión adecuada | 53 |
| Figura 8: | Condiciones laborales | 54 |
| Figura 9: | Relaciones interpersonales | 55 |
| Figura 10: | Reconocimiento de logros | 56 |
| Figura 11: | La MDBI asciende al personal | 57 |
| Figura 12: | La MDBI promueve autonomía laboral | 58 |
| Figura 13: | La MDBI otorga responsabilidad laboral | 59 |
| Figura 14: | Elementos tangibles | 65 |
| Figura 15: | Fiabilidad | 66 |
| Figura 16: | Capacidad de respuesta | 67 |
| Figura 17: | Seguridad | 68 |
| Figura 18: | Empatía | 69 |

LISTA DE ABREVIATURAS

| | |
|----------|------------------------------|
| MBDI | Municipalidad Baños del Inca |
| SERVQUAL | Calidad de Servicio |

GLOSARIO

- **Calidad:** Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una entidad.
- **Confiabilidad:** Es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales.
- **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza.
- **Empatía:** Consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas.
- **Satisfacción:** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.
- **Satisfacción Laboral:** Es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que éste detenta, resultante final de la interacción dinámica de conjuntos de coordenadas, llamados necesidades humanas e incitaciones del empleo.
- **Servicio:** Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.
- **Usuario:** Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

RESUMEN

La investigación buscó determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, lo cual se corroboró que existe, porque ambas variables fueron calificadas como “regular” por los trabajadores y los usuarios respectivamente.

La investigación fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo y correlacional, con un diseño transversal no experimental y para tal efecto, se utilizó el método inductivo-deductivo y el instrumento del cuestionario y la técnica de encuesta basada en el modelo SERVQUAL.

En cuanto a la satisfacción laboral, los factores extrínsecos en un 80% fueron calificados como “regular”, mientras que los factores intrínsecos fueron calificados por el 78% también como “regular”. Y en cuanto a la calidad de servicio, en promedio el 74% de los usuarios lo calificó como “regular”.

Finalmente, se identificó la relación existente entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio, que es directa moderada, porque el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,589.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de servicio, modelo SERVQUAL, Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

ABSTRACT

The research sought to determine the influence of job satisfaction on the quality of service in the District Municipality of Baños del Inca, which was confirmed to exist, because both variables were classified as "fair" by workers and users respectively.

The research was of an applied type with a descriptive and correlational level, with a non-experimental cross-sectional design and for this purpose, the inductive-deductive method and the questionnaire instrument and the survey technique based on the SERVQUAL model were used. Regarding job satisfaction, 80% extrinsic factors were rated as "fair", while intrinsic factors were rated as "fair" by 78%. And in terms of quality of service, on average 74% of users rated it as "fair."

Finally, the relationship between job satisfaction and quality of service was identified, which is direct to moderate, because the Spearman correlation coefficient has a value of 0.589.

Keywords: Job satisfaction, quality of service, SERVQUAL model, District Municipality of Baños del Inca.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las organizaciones, ya que desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada entidad debe plasmarse la tarea de buscar diversas alternativas para cumplir dichas exigencias.

En el año 2011, la International Survey Research, efectuó un ranking internacional de satisfacción laboral, en el que se realizó un estudio sobre la satisfacción laboral en las 10 mayores potencias económicas mundiales y sus directas influencias, en donde se presenta los resultados obtenidos en cuánto a la satisfacción global y la diferencia de cada país con el nivel medio de satisfacción; estos resultados por país, se presentan de forma descendente y son: Brasil, Canadá, Estados Unidos, Alemania, China, España, Reino Unido, Francia, Italia y Japón.

Es apreciable que España se sitúa exactamente en la media de la satisfacción laboral de las 10 economías consultadas; pero un aspecto más interesante es comprobar en qué medida se ha producido cambios en los niveles de satisfacción de estos países en los últimos años. A la vista de los resultados, se pudo apreciar que, destacan varios aspectos, como: las economías asiáticas (Japón y China) han experimentado una evolución ascendente en sus niveles de satisfacción, aun cuando Japón continúa mostrando el porcentaje más bajo con una diferencia ampliamente significativa. También el Reino Unido, Estados Unidos y Canadá,

muestran una ascensión continuada en los niveles de satisfacción, aun cuando existen diferencias importantes entre estos países, siendo la economía europea la que experimenta un porcentaje inferior comparativamente. El resto de países europeos como Italia, Alemania y España, muestran altibajos en su percepción de la satisfacción en el empleo, a excepción de Francia donde el nivel ha ido cayendo progresivamente.

Se concluye que, en la actualidad, los mercados laborales de distintas nacionalidades refieren relaciones diferentes entre la satisfacción laboral y sus determinantes estructurales, para alcanzar un servicio de calidad al usuario. Estas diferencias entre la percepción de los distintos países e incluso entre ellos mismos a lo largo del tiempo, se explican por el hecho de que las sociedades se encuentran en constante cambio frente a sus actitudes y hacia su statu presente. Las naciones emplean diferentes políticas, modelos de comunicación, compromisos, condiciones laborales, estilos en su toma de decisiones, etc. todas estas diferencias se reflejan igualmente en los valores y actitudes de los empleados que operan en cada territorio viéndose reflejados en la calidad de servicio a los usuarios recurrentes.

Existen estudios en donde mencionan también que, en Europa, específicamente en España, la falta de promoción profesional, el salario bajo, la falta de formación y autonomía son algunos de los factores que menos satisfacción laboral producen, (Sánchez, Fuentes & Artacho, 2011).

En Latinoamérica se han realizado estudios tanto en México, Chile, Venezuela, Brasil, cuyos resultados concuerdan y no distan de los hallados en Europa y Norteamérica. Entre los aspectos reportados, los colaboradores latinos informan que su insatisfacción se relaciona con todas aquellas actividades que

deben realizar y no guardan ninguna relación con su área a cargo, la falta de reconocimiento de su trabajo, la responsabilidad que tienen debido a múltiples tareas a cargo y las diferencias que se presentan en el sector público, con relación a todos los factores que se han mencionado. (Jackson, 2002).

En las instituciones públicas a nivel nacional, no hay una adecuada satisfacción laboral, es por ello que, no se brinda un servicio de calidad al usuario. Esto se demuestra en el último sondeo de empleo 2013, que fue realizado por Trabajando.com y Universia, donde se encuestó a 5,120 personas peruanas, de las cuales 57% fueron hombres y 43% mujeres; en donde el 40% de los peruanos se sienten insatisfechos con su lugar de trabajo. Además, un 24% de los encuestados dijo estar cómodo en su empleo, un 17% se siente presionado y tan solo un 8% indicó sentirse reconocido. Mientras que un 6% se siente no respetado en su trabajo y solo un 5% se siente orgulloso de su empleo.

Con respecto a la satisfacción laboral, el 48% de los participantes peruanos coincide, en que, su empleo cuenta con un buen ambiente de trabajo; destacando las posibilidades de desarrollo profesional (23%) y el equilibrio entre la vida personal y profesional (21%). En tanto el 52% considera que cuenta con un clima laboral poco favorable, es decir, no se encuentra satisfecho laboralmente, lo que repercute en su productividad laboral. Los principales motivos son las escasas posibilidades de desarrollo profesional (24%) y la falta de valoración del empleado (21%). Finalmente, y a pesar de los contratiempos que indican los participantes, el 69% de ellos recomendaría su entidad como lugar para trabajar. Sin embargo, ante una nueva propuesta laboral, a igualdad de sueldo, el 60% de los encuestados peruanos aceptaría el cambio.

Ernesto Velarde, country manager de Trabajando.com Perú, las entidades en la actualidad no pueden dar la espalda a estos resultados, pues un ambiente laboral favorable es básico; ya que, tiene a su trabajador satisfecho y esto trascenderá en el servicio a brindar, siendo los colaboradores el principal activo de una entidad. Es necesario no solo lograr que estén cómodos y sino también valoradas en su labor, fomentando siempre una buena actitud frente al trabajo, recompensando logros y apoyando en fracasos personales y laborales. Es por ello que, la satisfacción laboral es una de las preocupaciones de los profesionales estudiosos en el tema, debido al papel primordial que ahora se les da a los trabajadores y de la importancia de su desarrollo personal dentro de la entidad.

Cabe resaltar que, el clima organizacional como la satisfacción laboral reflejan las facilidades o dificultades que encuentra el colaborador para aumentar o disminuir su productividad en la calidad de servicio a los usuarios o para encontrar su punto de equilibrio; es por eso en la actualidad existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral, que es una variable fundamental dentro de la productividad. (Velarde, 2013).

En el ámbito local, existen entidades que le restan importancia a la satisfacción laboral, sin darse cuenta que éste juega un papel fundamental; ya que, se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor y la calidad de servicio que brinda; tal es el caso de las Municipalidades, en el que sus trabajadores están presentando una insatisfacción laboral viéndose reflejado en la calidad de servicio a sus usuarios que esta brinda; ya que, se los está dejando de lado sin importar el nivel de confianza, empatía, seguridad, fiabilidad y orgullo que pueda haber en ellos.

Otro aspecto es la comunicación, el trabajo en equipo y la relación con los líderes en la entidad; ya que, los trabajadores sienten que sus jefes inmediatos no se comunican con ellos, no están atentos y cercanos a las necesidades laborales y personales que puedan presentarse, sienten que estos se dedican sólo a gerenciar más no se acercan a ellos para conocer sus opiniones o ideas, originando que se sientan sólo como simples trabajadores.

1.1.2. Descripción del Problema

Actualmente la satisfacción laboral de los trabajadores es el punto clave para toda entidad pública; ya que, con un personal satisfecho, se puede alcanzar las metas establecidas, logrando así un mejor nivel de calidad de servicio a los usuarios.

Para que una entidad sea célebre, debe procurar ser un excelente lugar de trabajo y gratificante para las personas que la conforman. La satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas, a alcanzar su compromiso y a lograr un nivel satisfactorio de servicio al usuario. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral, no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la entidad para una productividad eficiente. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. (Chiavenato, 2002).

El grado de satisfacción laboral de cada persona, está estrechamente ligado con la productividad que logra el empleado en el desempeño de sus labores; entre más identificados y satisfechos se sienten los empleados, con las actividades que desarrollan en su trabajo, de igual manera será su grado de atención que brinde. (Villamil & Sánchez, 2012).

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas, permanecer con la organización logrando una productividad benefactora y satisfaciendo las necesidades de sus usuarios con una atención grata. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo o a los usuarios, no lograr ningún grado de productividad. (Griffin & Moorhead, 2010).

En la Municipalidad Distrital de Baños del Inca; se ha podido evidenciar que, en el interior de la entidad se están presentando situaciones de bajo rendimiento en general, mismas que se identifican sobre todo en el incremento de los tiempos estándares establecidos para el desarrollo de sus distinguidas actividades, también se ha evidenciado una mala actitud y un descontento de los usuarios; todo esto trae consigo, conflictos interpersonales afectando el nivel de productividad de manera individual, grupal y organizacional. También trasfiere carencia de comunicación, la irresponsabilidad, el desinterés por el trabajo, relaciones interpersonales tensas, la apatía por el progreso profesional, entre otras. Tenemos así, que la suma de estos factores conlleva a un grado de productividad bajo, reflejándose directamente en la calidad de servicio a los usuarios.

Por lo tanto, este trabajo de investigación tiene por objetivo, determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019; para así poder dar un aporte a la solución del problema de investigación en dicha entidad. Los resultados que se obtendrán en este estudio podrán ser orientados a una mejor toma de decisiones; sobre cómo motivar mejor a sus trabajadores; ya sea intrínseca o extrínsecamente; para que estos estén más satisfechos con su labor y haya valiosos niveles de calidad de servicio a los usuarios.

1.1.3. Formulación del Problema

1.1.3.1. Pregunta general

¿Cómo influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019?

1.1.3.2. Preguntas auxiliares

- ¿Cómo influye los factores extrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019?
- ¿Cómo influye los factores intrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

El desarrollo de la presente investigación se realiza con el propósito de incrementar el conocimiento existente sobre la satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, con la finalidad de poder evaluar cómo se está brindando la calidad del servicio a los usuarios; cuyos resultados de la investigación podrán sistematizarse en determinar la influencia de los factores, tanto extrínsecos como intrínsecos con la calidad de servicio al usuario; utilizando para ello, reglas, políticas y procedimientos que garanticen dicha calidad de servicio. Así mismo, la investigación servirá de apoyo para futuros estudios, principalmente como antecedentes y para discusiones teóricas relacionadas al tema.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

La investigación servirá para resolver un problema práctico, debido que existe la necesidad de conocer cómo influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca. Esta investigación generará información selecta y relevante que permita elegir estrategias adecuadas, dirigidas a mejorar la calidad de servicio al usuario de la entidad, lo cual optimizará la gestión pública de la entidad en general; puesto que, dichas estrategias también se verán reflejadas en las distintas áreas de la Municipalidad.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La presente investigación, servirá a la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, a mejorar la calidad de servicio que esta brinda a sus usuarios; así mismo le permitirá conocer los niveles de satisfacción laboral de sus empleados.

Este diagnóstico no solo permitirá conocer y establecer los factores que más afectan al ambiente laboral y a la satisfacción, sino que, además permitirá diseñar y proponer estrategias de mejora e introducir cambios planificados en la estructura organizacional y estilo administrativo respecto a las actitudes y conductas de los empleados.

Personalmente, esta investigación me permitirá incrementar los conocimientos teóricos, respecto a las variables de estudio que son: satisfacción laboral y calidad de servicio al usuario.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Temática

La satisfacción laboral y calidad de servicio al usuario.

1.3.2. Delimitación Temporal

La investigación se realizó en el año 2019.

1.3.3. Delimitación Espacial

La tesis se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Departamento de Cajamarca.

1.4. Limitaciones

1.4.1. Limitación

La investigación encontró como principal limitación a la dificultad para recopilar la información, tanto de los usuarios, como de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Baños del Inca. En cuanto los trabajadores la investigadora pidió autorización al gerente municipal para las facilidades de recojo de información. En cuanto a los usuarios se pidió cortésmente el apoyo correspondiente.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General:

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Identificar la influencia de los factores extrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.
- Identificar la influencia de los factores intrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1. Internacionales

(Chang, 2014) en su tesis “*Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*”. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar – Campus de Quetzaltenango.

La investigación concluyó que, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que conforman la variable, se concluye que es deficiente. Este autor de la investigación, también menciona como conclusión de que, el usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones; ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía por parte de las personas encargadas, amabilidad y rapidez, tanto en la atención, como en la espera de alguna respuesta; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles.

(Rocca, 2016) en su tesis “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata.

La investigación llegó a la conclusión de que, de las dimensiones analizadas, solamente una, la Dimensión IV: Seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo más que satisfecho". Las restantes se encuentran en un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho". Es por estas últimas que se debería comenzar a trabajar para obtener un servicio al usuario de mayor calidad. Con un análisis similar para cada dimensión, se deberían abordar primero aquellos elementos que hayan obtenido los saldos de respuestas más bajos. Acciones de mejora continua sobre tales elementos tendrán un impacto más significativo en la calificación global del servicio.

2.1.2. Nacionales

(Inca, 2015) en su tesis “*Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas.

La investigación concluyó que, el valor “sig.” es de 0,000, que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis; por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0,591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada en las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, lo que indica que, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos.

(Atao, 2016) en su tesis "*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*". (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional José María Arguedas.

La investigación, concluyó que el valor de "sig" es de 0,002 que es menor a 0,05 nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de San Jerónimo

2.1.3. Locales

(Cabanillas, 2015) en su tesis "*Propuesta de un Plan de Calidad de Servicio al Cliente (Usuario), para Mejorar la Imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el Periodo 2013-2014*". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca.

La investigación concluyó que los puntos críticos que ha identificado en la prestación de servicio de calidad en la Municipalidad son: tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenios interinstitucionales, ambiente inapropiado para la espera del usuario, aspecto de personal no apropiado y esto repercute en la calidad de servicio.

(Cabanillas, 2014) en su tesis "*Cultura Organizacional para mejorar la Calidad del Servicio a los Clientes de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Cajamarca*". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca.

La investigación concluyó que se comprobó que existe relación directa entre la cultura organizacional y el Liderazgo, motivación ejercido sobre el personal, ya que el 50% de los servidores indican que el Liderazgo y motivación es muy bueno.

2.2. Marco doctrinal

2.2.1. Teoría de la Satisfacción Laboral

(Arbaiza, 2010), menciona que las teorías de Satisfacción Laboral, guardan una estrecha relación con las teorías motivacionales.

2.2.1.1. Teoría de Motivación – Higiene de Herzberg

En 1959, Frederick Irving Herzberg, publicó *Motivation and Work*, un informe de sus propias investigaciones y las de sus colaboradores acerca de la salud mental en la industria y en el cuál expuso formalmente su conocida Teoría de Motivación – Higiene. (Herzberg, 1959).

Según Manso (2002) la teoría de Motivación – Higiene, se originó en la investigación que Herzberg y sus colaboradores realizaron en un grupo de ingenieros y contadores a quienes se les pidió que respondieran a las siguientes preguntas: “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido. Dígame que ocurrió” y, “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido. Dígame que ocurrió”.

El análisis de las respuestas obtenidas permitió a Herzberg y a sus colaboradores concluir que, la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y

específicos. Los primeros, asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo. Herzberg denominó a estos Factores de Higiene, porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros a la salud. Los factores de higiene abarcan aspectos como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa. De acuerdo con Herzberg, cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente, no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados una fuerte motivación, sino que sólo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción.

El segundo conjunto de factores se asociaba con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir a los contenidos de sus puestos de trabajo. Herzberg denominó a este tipo, Factores de Motivación. Entre éstos se incluyen aspectos tales como la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtiene en el trabajo. Herzberg sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, generando un mayor desempeño laboral.

2.2.2. Teoría de la Calidad de Servicio

2.2.2.1. Teoría de los dos factores en la Satisfacción del Cliente

Leal & Carmona (2001) sostienen que, las dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. A la vez estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. No coexiste investigación donde concluya que, existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción.

Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente crítico, el análisis de los datos realizado (y, por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de clientes analizados son distintos. Cabe resaltar que, el método del incidente crítico, consiste en un procedimiento para recoger observaciones directas de ciertos hechos importantes en relación al comportamiento humano en situaciones definidas, y clasificadas de tal forma que sean útiles en la resolución de problemas de tipo práctico.

Esta teoría analiza directamente la relación de esos aspectos de los servicios con la satisfacción y la insatisfacción del cliente, sin clasificarlos previamente en dimensiones instrumentales o simbólicas; que se centra en las interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con 3 tipos de servicios distintos, identifica comportamientos y sucesos específicos, que describen los contactos satisfactorios e insatisfactorios con un servicio brindado.

Existen autores que no valida las hipótesis de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y de crecimiento, proponiendo un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente). Los autores también señalan que el analizar de forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión.

Esta teoría sirve para, ajustarse a los datos empíricos disponibles y a la vez, comprender los factores determinantes de la variable Independiente, Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

2.2.3. Modelo de SERVQUAL

Aiteco (2009), publica un artículo del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, donde menciona que, esta es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio. Es conocido como "Modelo de Discrepancias".

SERVQUAL tiene un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry; desarrollado en Estados Unidos

con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

Al aplicarse SERVQUAL a muestras de clientes mide: Una calificación global de la calidad del establecimiento, organización o empresa, lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales), calcula brechas de insatisfacción específicas y finalmente ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Este modelo servirá para realizar la medición de instrumentos de recolección de datos, de la variable dependiente, que para el presente proyecto de investigación será, la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Satisfacción Laboral

2.3.1.1. Introducción

La satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el clima organizacional. (Arbaiza, 2010)

Villagra, (2007), existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo; por estas razones, las organizaciones actuales deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.

2.3.1.2. Definición

Pintado, R. (2011), la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral.

Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas que cada colaborador espera.

Ivancevich, J. Konopaske, A. & Mattenson D. (2006), afirman que, la satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización.

Robbins, S. & Judge, M. (2009), definen a la satisfacción laboral como, el sentimiento positivo o también negativo, pero real, afectivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características.

Alles, M. (2007), afirma que la satisfacción laboral es, un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables de su trabajo.

Chiavenato, I. (2002) las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer

talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso.

Griffin, E. & Moorhead. C. (2010), mencionan que, un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés y estar continuamente en busca de un nuevo empleo.

Locke, F. (1976), ha definido a la satisfacción laboral, 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 de varias actitudes específicas que un trabajador tiene y los factores con él relacionados.

Robbins, S. (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 tendrá actitudes negativas.

2.3.1.3. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

La teoría propuesta por Herzberg (1959), consta de dos factores que modulan la motivación del trabajador; y son Factores de Higiene y Factores de Motivación:

a. Factores de Higiene

Los factores de higiene engloban aquellos factores extrínsecos al trabajador y están principalmente asociados a la insatisfacción laboral.

Los factores de higiene están situados en el ambiente que envuelve al trabajador e incluye las condiciones que determinan el trabajo llevado a cabo por este. Se dice que estos factores son extrínsecos, porque dependen de las decisiones de la organización.

Herzberg, a lo largo de la historia las personas encargadas de dirigir y gestionar, solamente tenían en cuenta los factores higiénicos como medio para motivar o castigar al trabajador. Las compañías e industrias utilizaban premios e incentivos salariales, políticas de empresa flexibles y recompensas externas con el fin último de conseguir que produjeran más.

Los indicadores del factor higiene son:

- **Políticas de la Organización:** Se refiere a que el empleado está regulado por una serie de políticas plasmadas por la organización, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la entidad.
- **Pago Remunerativo:** Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.
- **Supervisión:** Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.
- **Ambiente Físico:** El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.

- **Relaciones Interpersonales:** Este siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.

Sin embargo, las investigaciones realizadas por Herzberg, concluyeron que, estos factores solamente eran útiles para disminuir o evitar la insatisfacción en los trabajadores, pero no para generar una satisfacción genuina con su trabajo.

b. Factores de Motivación

A diferencia de los factores de higiene, los factores de motivación son intrínsecos al trabajador, puesto que estos están directamente asociados a la satisfacción, tanto con el cargo, como con la índole o con el tipo de tareas que la persona realiza dentro de la empresa.

Estos factores motivacionales sí que estarían bajo el dominio del individuo, e incluyen los sentimientos o la percepción que el trabajador tiene sobre su crecimiento y desarrollo dentro de la organización, así como, del reconocimiento profesional, del deseo de autorrealización, logros, independencia laboral y de la necesidad de responsabilidades. Durante mucho tiempo, los puestos de trabajo eran creados con la intención de cubrir las necesidades de eficiencia y económicas de la empresa, eliminando cualquier posibilidad de que el trabajador se sintiera motivado por crecer o por desarrollar su creatividad laboral.

Los indicadores del factor motivación son:

- **Logros y Reconocimiento:** Se refiere al reconocimiento que tienen dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.

- **Independencia Laboral y Responsabilidad:** Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad de la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

2.3.1.4. Efectos de la Satisfacción Laboral e Insatisfacción Laboral en las Organizaciones

Arbaiza, A. (2010), explica que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse; en este caso se reflejará en la calidad de servicio que este brinde a los usuarios.

Asimismo, cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel organizacional, viéndose reflejado en la pésima calidad de servicio que este brinde a los usuarios y estas consecuencias son:

a. Factores de Higiene

Algunas investigaciones como la de Wanous (1990), donde plantea que, existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, pero que esta relación es débil. Esto constituye un gran problema a nivel económico para las organizaciones. Cabe recalcar que, el ausentismo no necesariamente se debe a la insatisfacción, sino que existen otras actividades.

b. El Abandono

Es uno de los factores que más relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono, puede darse por parte del empleado, si este se encuentra insatisfecho y decide renunciar, o si es que la empresa decide despedirlo. En ambos casos, el tener que reemplazar a un empleado resulta costoso para la organización,

debido a los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento.

c. Las Protestas

Los empleados insatisfechos pueden presentar constantes quejas a la administración o a la persona encargada de personal y realizar protestas ya sean, individuales o grupales, las cuales representarían pérdidas para la organización y para quienes la conforman. Para el caso de entidades del estado como Municipalidades generarían atrasos en el cumplimiento de actividades designadas.

d. Comportamientos Inadecuados

La insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como el consumo de sustancias, robos en el centro de trabajo, socialización indebida, sabotaje e impuntualidad. En otros casos, el empleado puede simplemente perder tiempo, como navegar por internet y hacer llamadas telefónicas innecesarias.

e. Productividad

Mucho se comenta acerca de la relación entre la satisfacción y productividad. Iaffaldano & Muchinsky (1985) sostienen que la relación entre ambas no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que influyen en la productividad. Algunos autores señalan que ocurre lo contrario, es decir, si un empleado es productivo, se encuentra satisfecho con sus labores que realiza.

2.3.1.5. El efecto que tienen los empleados satisfechos e insatisfechos en el lugar de trabajo

Robbins, S. & Judge, M. (2009), afirman que, cuando a los empleados les gusta su trabajo (satisfacción laboral), hay consecuencias y también cuando les disgusta (insatisfacción laboral). Una estructura teórica acerca de los comportamientos de salida - voz – lealtad – negligencia – es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción.

La estructura de estas cuatro respuestas, que definen una de la otra en dos dimensiones: constructiva/destructiva y la activa /pasiva.

Las respuestas se definen a continuación:

- **Salida:** Comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- **Voz:** Tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que las cosas son las más correctas.
- **Negligencia:** Permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Este modelo incluye en la respuesta de los empleados los comportamientos de voz y lealtad, considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables y reanimen las condiciones de trabajo satisfactorio.

2.3.1.6. Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral se entiende como, aquel grado de malestar experimentado por un empleado en su puesto de trabajo, y puede estar ocasionado por factores personales, ambientales o directamente por las labores realizadas. En cualquier caso, las entidades deben luchar contra ese fenómeno; con el fin de, aumentar el rendimiento, la concentración de sus equipos y mejorar la calidad de servicio a brindar, logrando que esto no se convierta en un problema. (BBVA, 2015).

2.3.1.7. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral afecta al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la organización, por lo que, las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

2.3.2. Calidad

2.3.2.1. Definición

La calidad dentro de una organización es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, desde una perspectiva positiva.

Riveros, A. (2007), manifiesta que, la calidad es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.

Sosa, A. (2006), establece que, la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de cada una de las personas, menciona también que, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad a los usuarios.

Bednar & Reeves, (1994), concluyen que, no existe una definición universal y global de la misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

a. Calidad como Excelencia

En este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa, ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.

b. Calidad como Valor

En este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor.

Atao, (2016), sostiene que la calidad como valor no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio.

c. Calidad como ajuste a las especificaciones

Este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas.

d. Calidad como respuesta a las expectativas de los Clientes

Esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que, compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio que brindan. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente, es este mismo quien evalúa y califica la calidad de servicio que se le brinda. (Garcia, A., 2001).

2.3.3. Servicio

2.3.3.1. Definición

Betancourt, A. (2010), menciona que, el término servicio proviene de latín *servitum* y define a la acción y efecto de servir.

Para Philip & Gary (2007) el servicio es, la actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra; es esencialmente intangible. También menciona que, son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los usuarios.

Cabanillas, A. (2015), un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no puede vincularse a un producto físico, pero siempre siendo el usuario quien proporcione su comentario sobre la calidad de servicio.

Sin embargo, una definición universalmente aceptable de los servicios hasta ahora no se ha logrado. Desde un punto de vista de marketing, y según Corel (1991) todas las instituciones de una manera u otra brindan servicios a sus demandantes.

Sanguesa, A. (2006) menciona que, un servicio es el resultado de llevar a cabo una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. Siendo el cliente, la principal fuente.

Stanton, R. (2000), dice que, son actividades identificables e intangibles, que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

2.3.2.1. Características de los Servicios

Una organización debe considerar cuatro características especiales del servicio, por ser un medio para diferenciarlos de un bien o producto. Estas características son: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y naturaleza perecedera.

a. Intangibilidad

Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir, oír ni oler antes de comprarlos. Para reducir la incertidumbre, los compradores buscan señales de la calidad del servicio. Llegan a conclusiones de la calidad basándose en el lugar, personas, precio, equipo y las comunicaciones que ven.

b. Inseparabilidad

Significa que los servicios no se pueden separar de las personas o proveedores, no importa si esos proveedores son personas o máquinas. Debido a que el cliente también está presente cuando se produce el servicio, la interacción proveedor-

cliente es una característica esencial del servicio; tanto el proveedor como el cliente afectan el resultado del servicio.

c. Variabilidad o Heterogeneidad

Significa que la calidad de los servicios depende de quienes lo proporcionan, así como de cuánto, en dónde y cómo se proporcionan. Debido a que los servicios son acciones con frecuencia realizadas por seres humanos, dos servicios similares nunca serán precisamente semejantes.

d. La Naturaleza Perecedera

Los servicios no se pueden almacenar, revenderse o regresarse. Este hecho, implica la necesidad de contar con sólidas estrategias de recuperación, cuando algo no va bien.

Hernández, S. (2006), menciona que, los servicios son intangibles; es decir, que la calidad del servicio solo se percibe, pero no se puede tocar ni ver, inseparables; significa que son intrínsecos de la persona que los brinda. El servicio es variable, esto significa que, varía la forma de su prestación y percepción de una persona a otra, o de una institución a otra, ya que todas son diferentes, y son de naturaleza perecedera; es decir, que la calidad y la manera en que se presta cada servicio son únicas y no se pueden devolver por lo que es importante que en todas las instituciones, se brinde un servicio con calidad desde la primera vez, evitando problemas futuros, para que su imagen y prestigio no se vean afectados.

2.3.2.2. Características de los Servicios

La importancia del servicio cobra interés para el cliente a través de, actividades de análisis de problemas, las reuniones con el proveedor,

las llamadas de seguimiento y el reporte de una serie de acciones, procesos y ejecuciones. La importancia del servicio se justifica por varias razones:

- Puede ser uno de los medios para lograr una ventaja competitiva sostenible vía diferenciación.
- Es un factor importante para la percepción de la calidad por parte del cliente.

Para las municipalidades los servicios son de vital importancia, y se debe prestar mucho interés en su calidad al brindarlos.

2.3.3. Calidad de Servicio

2.3.3.1. Definición

Hernandez, S. (2012), menciona sobre la calidad de servicio y dice que son hechos, actividades o desempeño. Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia. En particular, cuando un número reducido de empresas ofrece servicio casi idéntico y compiten en un área pequeña, establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse.

Riveros, A. (2007), la calidad del servicio que se brinda a los clientes o usuarios, depende de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Mejia, A. (2009), considera como elementos del Servicio al Cliente a:

- **Contacto cara a cara:** Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.
- **Relación con el cliente:** Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con los usuarios y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los servicios que se ofrezcan por la organización, ya que el usuario se encontrará satisfecho.
- **Correspondencia:** Es importante mantener comunicado al usuario, como responder todas sus inquietudes y dudas, que este tenga.
- **Reclamos y cumplidos:** Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización, lo cual conllevará a reclamos.
- **Instalaciones:** Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

2.3.3.2. Características

Aniorte, (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.

- Debe proporcionar resultados.

2.3.4. Calidad de Servicio al Usuario

Una definición de calidad de servicio al usuario, más aceptada en la actualidad, es la que compara las expectativas de los usuarios con su percepción del servicio.

El desarrollo de la industria de los servicios ha impulsado al desarrollo de un nuevo concepto de calidad hacia la óptica del usuario. En la actualidad, las actitudes, comportamiento y aspectos emocionales de los usuarios han tomado importancia en el análisis de la calidad del servicio, según investigadores como Albacete, Gronroos y Santoma, el usuario es la figura central, el juez y el eje de la calidad; y para la práctica según como sea atendido, pues el generará un comentario personal y este será transmitido a la ciudadanía.

El nivel de calidad en una organización dedicada a prestar servicios se determina, en gran parte, por el grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Por lo tanto, el diseño de los servicios debe tener en cuenta de manera prioritaria de cuáles son las necesidades mínimas o indispensables y cuáles son las expectativas o necesidades complementarias de los usuarios, ya que, en función de esto, el usuario estará más o menos satisfecho.

Si el servicio ofrecido por una organización, no cubre las necesidades mínimas del usuario, éste probablemente no llegará a utilizarlo más. Una vez cubiertas estas necesidades mínimas, el servicio ofrecido debe satisfacer las expectativas de los usuarios. Si el nivel de servicio es inferior a las expectativas, el usuario quedará insatisfecho y, probablemente, si tiene la opción de elegir otro prestador del servicio, lo hará.

Como oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es nuestra responsabilidad aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes. De algo debemos estar seguros y es que el concepto de ser calidad servicio a los usuarios, no debe seguir

devaluándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado; es por ello que, es importante que consideremos que:

- La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.

El análisis de la calidad del servicio no implica necesariamente contacto humano. El usuario experimenta la calidad del servicio desde que se acerca a las instalaciones de la unidad de organización que lo brinda.

Los momentos de análisis se deben dar aún antes de solicitar el servicio. Cuando no se sabe analizar la calidad que se brinda en un servicio público, el servicio puede verse fuertemente afectado.

- Un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente.
- Un mal servicio, se percibe cuando el servidor público no cumple eficiente y eficazmente con su trabajo o actúa en beneficio propio.

Cabanillas, A. (2015), la calidad en los servicios es, el que brinda el estado y está destinado a satisfacer las necesidades de la mejor manera a los ciudadanos de una comunidad (Sociedad), en sus diferentes entidades dependientes de al gobierno central.

Es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la administración pública, es por eso que existe la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Para el caso de los servicios brindados por los organismos públicos, esta situación, se vuelve más delicada, ya que el usuario normalmente no puede seleccionar al prestador, debido a que el Estado, a través de sus distintas oficinas y dependencias, es el encargado de esta tarea, generándose así una situación monopólica.

2.3.4.1. Dimensiones de la Calidad de Servicio al Usuario

Los usuarios utilizan o no todas las dimensiones existentes para evaluar un servicio brindado. Cada país varía en el uso de las dimensiones debido a sus diferencias culturales. Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de la Calidad de Servicio, pueden ser definidas de la siguiente manera:

a. Fiabilidad

Capacidad de entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Todas las organizaciones 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.

Los usuarios siempre se orientarán y preferirán aquellas organizaciones 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 organización que no está orientada a brindar un servicio confiable y seguro, crearán en sus clientes o usuarios una falta de confianza de una forma notoria y directa; la

cuál será transmitida de forma directa a la ciudadanía y esta se reflejará en cada comentario emitido.

Como indicadores de la Fiabilidad tenemos:

- Cumplimiento
- Sinceridad
- Realizar buen servicio desde la primera vez.
- Brindar servicio en tiempo promedio.
- Servicio sin errores.

b. Capacidad de Respuesta

Es la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. 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 fundamental que las organizaciones 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.

Los indicadores de la Capacidad de Respuesta son:

- Cumplir plazos prometidos.
- Prontitud en el servicio.
- Disponibilidad para ayudar siempre.

- Disposición para aclarar dudas

c. Seguridad

Es el conocimiento y cortesía de los trabajadores, y la capacidad de la empresa y sus trabajadores para inspirar al cliente credibilidad y confianza. Está enfocada a producir en los usuarios la forma en cómo perciben los servicios al momento de ser atendidos lo cual va desde un alto riesgo en el servicio o en las cuales se sientan inseguros para poder evaluar los resultados.

La 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.

Los indicadores de la Seguridad son:

- Inspirar confianza.
- Inspirar seguridad.
- Cortesía.
- Conocimiento para responder preguntas.

d. Empatía

Es la atención individualizada cuidadosa que una organización proporciona a sus clientes o usuario.

Es fundamental 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 comprende 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 organización, 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 estas 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.

Como indicadores de la Empatía tenemos:

- Horarios convenientes.
- Atención personalizada.
- Enfocados en el servicio.
- Interés y preocupación genuina.
- Comprensión de necesidades.

e. Elementos Tangibles

Es 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 usarán para evaluar la calidad a través de esta dimensión.

Los tangibles son la infraestructura implementada por las organizaciones para presentar el servicio que brinda, estas organizaciones son en particular aquellas que brindan servicios y son visitadas por los clientes, quienes visitaron y utilizaron las áreas del establecimiento.

Como indicadores de los Elementos Tangibles tenemos:

- Atracción visual de instalaciones físicas.
- Apariencia de equipos.
- Aspecto del personal.
- Materiales asociados al servicio.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- Los factores extrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.
- Los factores intrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.
- La relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio es significativa en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

3.2. Variables

3.2.1. Variable Independiente (X):

Satisfacción laboral

3.2.2. Variable Dependiente (Y):

Calidad de servicio al usuario

3.3. Operacionalización de los componentes de las Hipótesis

Tabla 1
Operacionalización de Variables

| Título: La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| Hipótesis | Definición Conceptual | Definición Operacional de las Variables | | | |
| | | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumento de recolección de datos |
| <p>Hipótesis General</p> <p>La satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.</p> | <p>La satisfacción laboral es el sentimiento positivo o negativo, pero real, afectivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características (Robbins, S. y Judge. M., 2009).</p> | <p>Variable Independiente (X)</p> <p>Satisfacción Laboral</p> | <p>Factores Extrínsecos</p> <p>Factores Intrínsecos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Pago Remunerativo • Supervisión • Condiciones laborales • Relaciones Interpersonales • Logros • Reconocimiento • Independencia Laboral • Responsabilidad • Cumplimiento • Sinceridad | <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta tipo SERVQUAL</p> |
| <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los factores extrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. • Los factores intrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. • La relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio es significativa en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. | <p>La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las organizaciones hacia los usuarios, medidos en tiempo (esperado por el usuario) y la calidad (condiciones pactadas) (Quijano. A., 2014).</p> | <p>Variable Dependiente (Y)</p> <p>Calidad de Servicio al usuario</p> | <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar buen servicio desde la primera vez • Brindar servicio en tiempo promedio • Servicio sin errores • Cumplir plazos prometidos • Prontitud en el servicio • Disponibilidad para ayudar siempre • Disposición para aclarar dudas • Inspirar confianza • Inspirar seguridad • Cortesía • Conocimiento para responder preguntas • Horarios convenientes • Atención personalizada • Enfocados en el servicio • Interés y preocupación genuina • Comprensión de necesidades • Atracción visual de instalaciones físicas • Apariencia de equipos • Aspecto del personal • Materiales asociados al servicio | |

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca Localizada en la Avenida Atahualpa S/N (Plaza de Armas) – Distrito de Baños de Inca, departamento de Cajamarca.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipulan las variables y Transversal, debido a que, los datos se toman en un periodo específico del tiempo (año 2019). (Hernández, 2014)

4.3. Métodos de investigación

- **Analítico - Sintético:** Se aplica porque las variables, satisfacción laboral y calidad de servicio al usuario, se analizaron en cada una de sus dimensiones e indicadores; para luego, componer un resultado que se generalizará y en base a ello, se hizo la discusión de resultados.
- **Inductivo:** Se aplica al partir de los hechos particulares hacia situaciones generales. En este caso a partir de los resultados se generalizan para toda la población de estudio. (Hernández, 2014)
- **Deductivo:** Se aplica al partir de los hechos generales hacia situaciones particulares. Porque a partir del marco teórico se hace el análisis e interpretación de los resultados. (Hernández, 2014)

Cabe resaltar que, ambos métodos de investigación se complementan, ya que se utilizan para realizar un análisis de la problemática existente y la discusión de resultados en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

4.4.1. Población

La población de estudio es para cada variable de estudio:

- **Satisfacción Laboral:** La población de estudio para esta variable son 50 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.
- **Calidad de Servicio al usuario:** La población de estudio para esta variable es de 1,600 usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

4.4.2. Muestra

La muestra es de manera independiente para cada variable de estudio:

- **Satisfacción Laboral:** La muestra de estudio para esta variable es de 50 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca. Es tipo censo.
- **Calidad de Servicio al usuario:** La muestra es probabilística y está representada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca y se calcula en función a la fórmula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = 1,600 usuarios.
- $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%).
- P = Proporción esperada (50% = 0.5).
- $q = 1 - p$ (1-0.5 = 0.50).
- d = Precisión (en su investigación use un 5%).

Por lo tanto, la muestra será de 310 usuarios.

4.4.3. Unidad de análisis

Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

4.4.4. Unidades de observación

Los colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

- **Técnica:** Encuesta con preguntas cerradas para la satisfacción laboral y la calidad de servicio (basada en el modelo SERVQUAL), las mismas que cuentan con 3 alternativas de respuesta: “sí”, “a veces” y “no”, cuya ponderación es 1, 2 y 3. La escala es “bueno”, “regular y “malo” respectivamente.
- **Instrumento:** La investigación utilizó el cuestionario.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el análisis de los resultados de la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta analizó y representó los datos mediante figuras y tablas.

Para la tabulación de datos se utilizó tablas y figuras de la estadística descriptiva, las cuales fueron procesadas con el programa SPSS Versión 25.0, para la prueba de hipótesis se utilizó el nivel de significancia, luego se realizó las interpretaciones correspondientes.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

4.7.1. Equipos

- Laptop.
- Mouse.
- Impresora.

4.7.2. Materiales

- Cuadernos.
- Lapiceros.
- Hojas Bond.
- Libros.
- Tesis.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de consistencia

| TITULO: La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|---|---|--|
| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumento de recolección de datos | Metodología | Población y Muestra |
| <p>Pregunta General</p> <p>¿Cómo influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>La satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019</p> | <p>Variable Independiente (X)</p> <p>Satisfacción Laboral</p> | <p>Factores de Higiene (Extrínsecos)</p> <p>Factores de Motivación (Intrínsecos)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Pago Remunerativo • Supervisión • Condiciones laborales • Relaciones Interpersonales • Logros • Reconocimiento • Independencia Laboral • Responsabilidad | <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta con preguntas cerradas.</p> | <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva y correlacional</p> | <p>La población de estudio, para la variable Satisfacción laboral está compuesta por 50 Colaboradores de la MDBI y para la variable Calidad de Servicio al usuario por 310 usuarios atendidos.</p> |
| <p>Preguntas Auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye los factores extrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019? • ¿Cómo influye los factores intrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019? | <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la influencia de los factores extrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. • Identificar la influencia de los factores intrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad | <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los factores extrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. • Los factores intrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad | <p>Variable Dependiente (Y)</p> <p>Calidad de Servicio al usuario</p> | <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Sinceridad • Realizar buen servicio desde la primera vez • Brindar servicio en tiempo promedio • Servicio sin errores • Cumplir plazos prometidos • Prontitud en el servicio • Disponibilidad para ayudar siempre • Disposición para aclarar dudas • Inspirar confianza | <p>Diseño de investigación: No experimental y transversal</p> | | |

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019? | <p>Distrital de Baños del Inca, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. | <p>Distrital de Baños del Inca, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio es significativa en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. | <p>Empatía</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Inspirar seguridad • Cortesía • Conocimiento para responder preguntas • Horarios convenientes • Atención personalizada • Enfocados en el servicio |
| | | | <p>Elementos Tangibles</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Interés y preocupación genuina • Comprensión de necesidades • Atracción visual de instalaciones físicas • Apariencia de equipos • Aspecto del personal • Materiales asociados al servicio |

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Satisfacción laboral

Tabla 3
Resumen de factores extrínsecos de la Satisfacción laboral

| Dimensiones | Promedio (%) |
|----------------------------|--------------|
| Políticas | 62 |
| Pago remunerativo | 78 |
| Supervisión | 70 |
| Condiciones laborales | 72 |
| Relaciones interpersonales | 80 |
| Promedio ponderado | 72 |

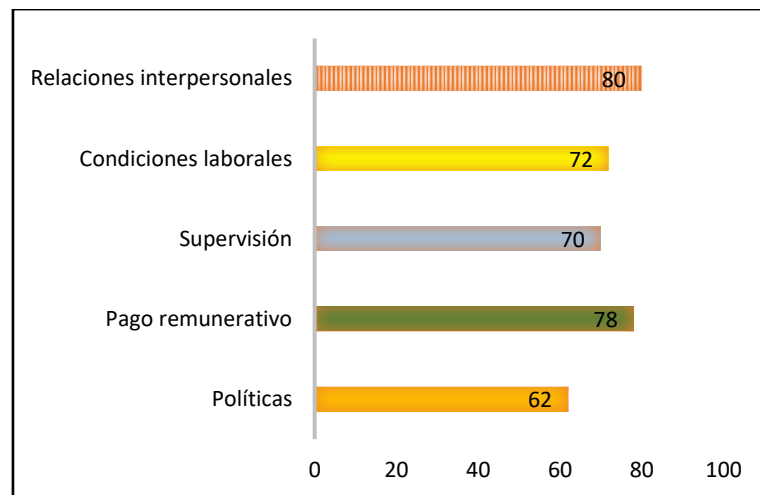


Figura 2. Promedio ponderado de factores extrínsecos

Tabla 4
Resumen de factores intrínsecos de la Satisfacción laboral

| Dimensiones | Promedio |
|-----------------------|----------|
| Logros | 76 |
| Reconocimiento | 70 |
| Independencia laboral | 72 |
| Autonomía | 70 |
| Promedio ponderado | 72 |

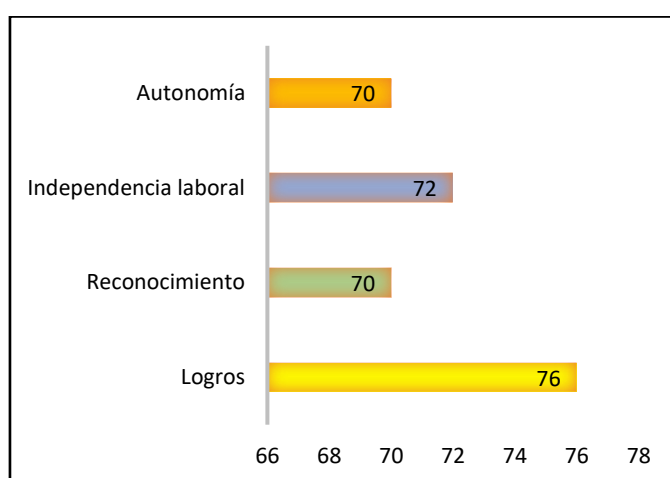


Figura 3. Promedio ponderado de factores intrínsecos

Interpretación:

Como se puede apreciar en las tablas 3 y 4 y figuras 2 y 3; tanto los factores extrínsecos como los intrínsecos tiene coincidentemente un promedio ponderado de 72% en respuestas “no”; lo cual significa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital Baños del Inca están disconformes con ambos factores que afectan su satisfacción laboral, lo cual definitivamente tendrá una influencia negativa en la calidad de servicio de la MDBI.

5.1.1. Calidad de servicio

Tabla 5

Calidad de servicio en general

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Baja | 115 | 36,96 | 36,96 | 36,96 |
| | Regular | 116 | 37,50 | 37,50 | 74,46 |
| | Buena | 79 | 25,54 | 25,54 | 100,0 |
| | Total | 310 | 100,0 | 100,0 | |



Figura 4. Calidad de servicio en general

Interpretación:

Se puede observar que, de los 310 usuarios encuestados, el 37.50%, lo califica como “regular”, el 36.96% lo califica como “baja”, mientras que el 25.54% lo percibe como “alta” a la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Análisis:

Esta situación indica que el 74.46% (36,96 más 37.50), señala que la calidad de servicio es de regular y abajo, lo cual no es favorable para la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, lo cual debe mejorar para que la imagen de la MDBI, sea más atractiva y los pobladores.

En conclusión, se puede afirmar que una insatisfacción laboral redonda en una calidad de servicio de calificativo regular según se puede observar en la figura 4, lo que no hace más que corroborar lo que sostiene la teoría administrativa.

5.2. Análisis e interpretación de resultados

5.2.1. Satisfacción laboral

A. Factores extrínsecos

Tabla 6

Políticas adecuadas

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 9 | 18 |
| A veces | 10 | 20 |
| No | 31 | 62 |
| Total | 50 | 100 |

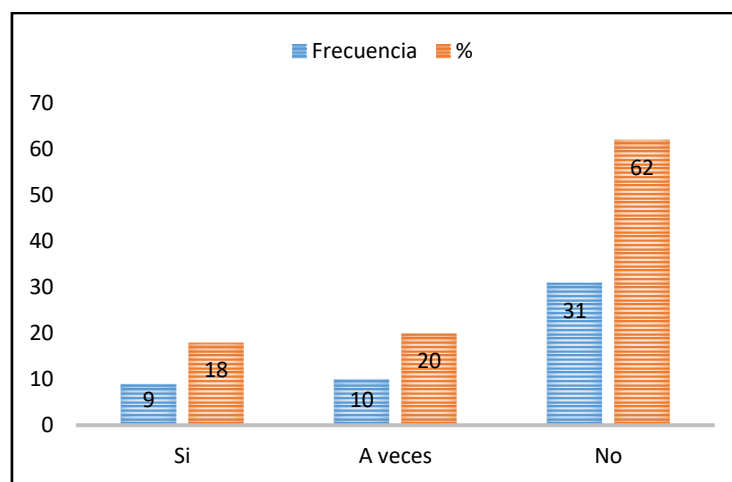


Figura 5. Políticas adecuadas

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si las políticas son adecuadas; el 62% manifestó que no existen políticas adecuadas, esta situación es preocupante porque denota una falta de reglas de trabajo que guíen sus labores.

Tabla 7
Remuneración justa y equitativa

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 11 | 22 |
| A veces | 0 | 0 |
| No | 39 | 78 |
| Total | 50 | 100 |

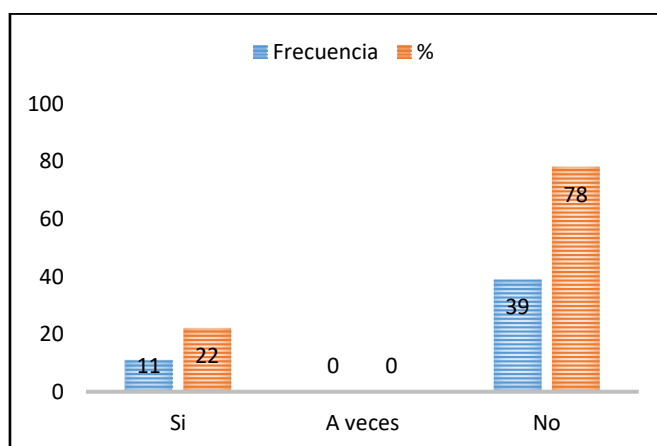


Figura 6. Remuneración justa y equitativa

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si existe remuneraciones justas y equitativas; el 78% manifestó que no existen, esta situación es preocupante porque denota que el elemento motivador por excelencia está fallando y por lo tanto el personal estará desmotivado e insatisfecho y eso se reflejará en su forma de trabajar.

Tabla 8*Supervisión adecuada*

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 10 | 20 |
| A veces | 5 | 10 |
| No | 35 | 70 |
| Total | 50 | 100 |

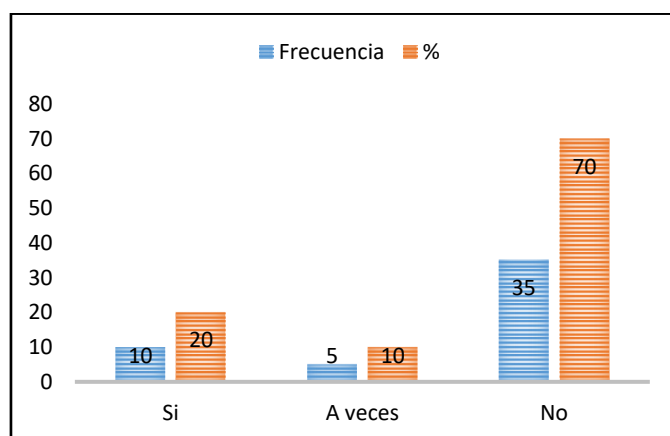


Figura 7. Supervisión adecuada

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si existe supervisión adecuada; el 70% manifestó que no existe, esta situación también es preocupante porque denota que existe supervisión excesiva y por lo tanto el personal estará desmotivado e insatisfecho y eso se reflejará en su forma de desarrollar sus actividades.

Tabla 9*Condiciones laborales adecuadas*

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 14 | 28 |
| A veces | 0 | 0 |
| No | 36 | 72 |
| Total | 50 | 100 |

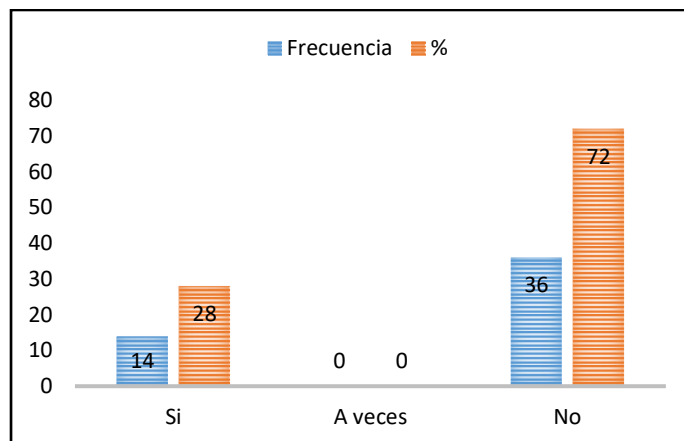


Figura 8. Condiciones laborales adecuadas

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si existe condiciones laborales adecuadas; el 72% manifestó que no existe, esta situación también es preocupante porque denota que existe infraestructura ni elementos necesarios para trabajar y por lo tanto el personal también estará desmotivado e insatisfecho y eso se reflejará en su forma de desarrollar sus actividades.

Tabla 10

Relaciones interpersonales adecuadas

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 8 | 16 |
| A veces | 2 | 4 |
| No | 40 | 80 |
| Total | 50 | 100 |

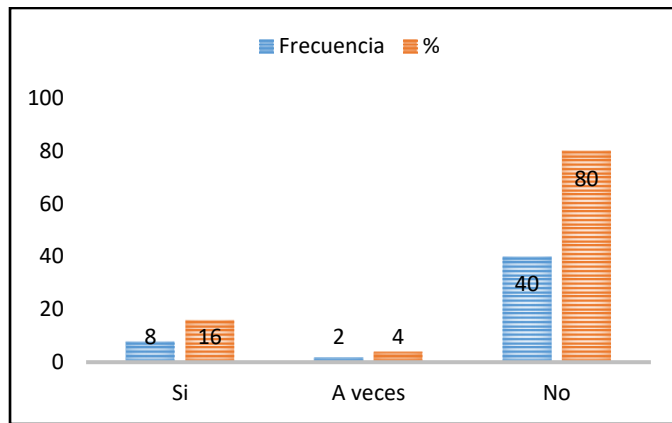


Figura 9. Relaciones interpersonales adecuadas

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si existe relaciones interpersonales adecuadas; el 80% manifestó que no existe, esta situación es muy preocupante porque denota que existe un clima hostil de trabajo y por lo tanto el personal también estará desmotivado e insatisfecho y eso se reflejará en su forma de desarrollar sus actividades y en su compromiso y estabilidad emocional.

B. Factores intrínsecos

Tabla 11

Reconocimiento de logros del personal

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 5 | 10 |
| A veces | 7 | 14 |
| No | 38 | 76 |
| Total | 50 | 100 |

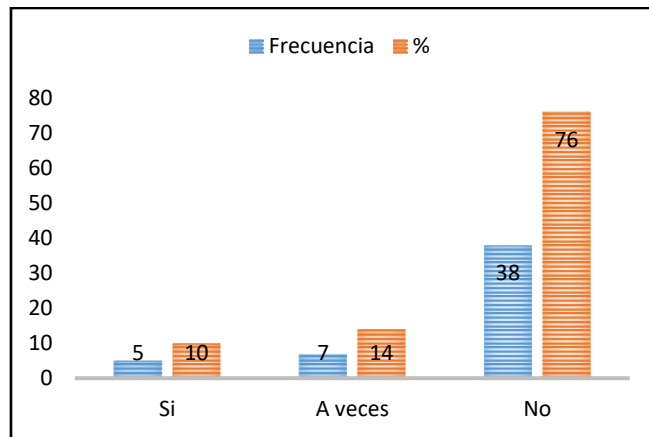


Figura 10. Reconocimiento de logros del personal

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si existe reconocimiento por los logros del personal; el 76% manifestó que no existe, esta situación es preocupante porque conlleva a que el personal esté desmotivado e insatisfecho y no se esforzara por cumplir metas institucionales.

Tabla 12

La MDBI asciende al personal por sus logros

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 6 | 12 |
| A veces | 9 | 18 |
| No | 35 | 70 |
| Total | 50 | 100 |

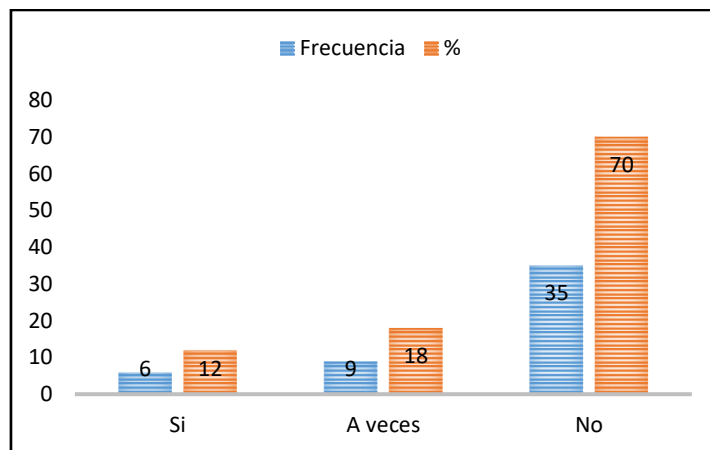


Figura 11. La MDBI asciende al personal por sus logros

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si se asciende al personal; por sus logros el 70% manifestó que no sucede, esta situación conlleva a que el personal esté desmotivado e insatisfecho y no se esforzará por cumplir metas institucionales porque no se valora el esfuerzo.

Tabla 13

La MDBI promueve la autonomía laboral de su personal

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 5 | 10 |
| A veces | 9 | 18 |
| No | 36 | 72 |
| Total | 50 | 100 |

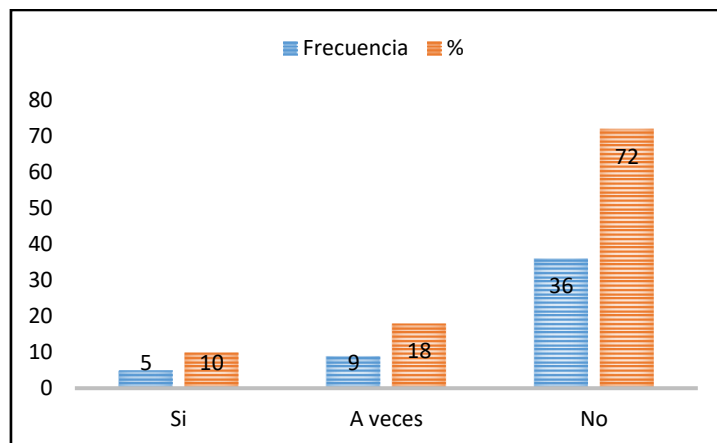


Figura 12. La MDBI promueve la autonomía laboral de su personal

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si existe autonomía laboral del personal; el 72% manifestó que no existe, esta situación conlleva a que el personal esté desmotivado e insatisfecho y no trabaje con tranquilidad y sienta que se confía en ellos.

Tabla 14

La MDBI otorga responsabilidades laborales en forma correcta

| Alternativas | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-----|
| Si | 7 | 14 |
| A veces | 8 | 16 |
| No | 35 | 70 |
| Total | 50 | 100 |

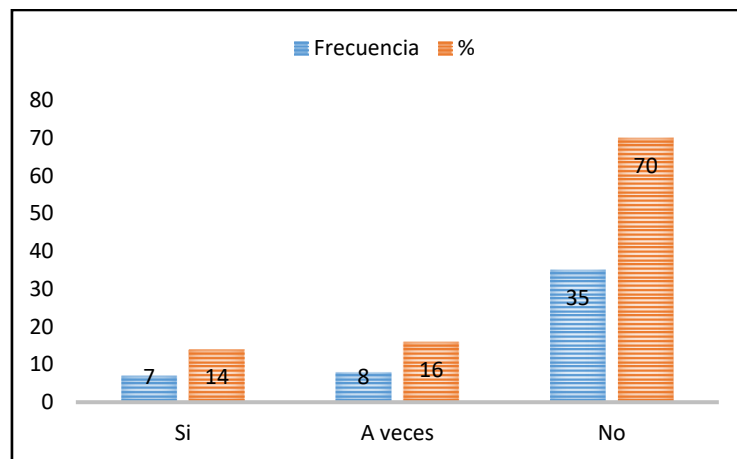


Figura 13. La MDBI otorga responsabilidades laborales en forma correcta

Interpretación

De los 50 trabajadores encuestados, ante la pregunta que si otorga responsabilidades laborales en forma correcta; el 70% manifestó que no sucede, esta situación conlleva a que el personal esté insatisfecho por desconcierto y que no trabaje con tranquilidad y no pueda desarrollar sus capacidades.

5.2.2. Calidad de servicio

La investigación mediante el paquete estadístico SPSS 22.0, realizó el análisis de correlaciones de la satisfacción laboral con las expectativas y las percepciones de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en el periodo 2019.

Tabla 15*Matriz de correlaciones entre elementos de Expectativas*

| | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 | Total | |
|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|--|
| E1 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E2 | 0,95 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E3 | 0,77 | 0,84 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E4 | 0,51 | 0,54 | 0,53 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E5 | 0,33 | 0,42 | 0,47 | 0,82 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E6 | 0,39 | 0,37 | 0,36 | 0,76 | 0,64 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E7 | 0,26 | 0,25 | 0,12 | 0,29 | 0,20 | 0,48 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E8 | 0,25 | 0,24 | 0,13 | 0,45 | 0,41 | 0,68 | 0,72 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E9 | 0,33 | 0,27 | 0,06 | 0,41 | 0,20 | 0,61 | 0,81 | 0,91 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | |
| E10 | 0,23 | 0,28 | 0,25 | 0,44 | 0,40 | 0,53 | 0,79 | 0,82 | 0,75 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | |
| E11 | 0,07 | 0,12 | 0,23 | 0,27 | 0,27 | 0,41 | 0,68 | 0,76 | 0,64 | 0,76 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | |
| E12 | 0,08 | 0,14 | 0,16 | 0,25 | 0,18 | 0,42 | 0,60 | 0,79 | 0,67 | 0,72 | 0,92 | 1,00 | | | | | | | | | | | | |
| E13 | -0,07 | 0,00 | 0,17 | 0,11 | 0,13 | 0,28 | 0,44 | 0,55 | 0,46 | 0,65 | 0,69 | 0,74 | 1,00 | | | | | | | | | | | |
| E14 | 0,08 | 0,14 | 0,02 | 0,03 | 0,04 | 0,04 | 0,64 | 0,47 | 0,54 | 0,57 | 0,50 | 0,53 | 0,69 | 1,00 | | | | | | | | | | |
| E15 | 0,08 | 0,15 | -0,06 | 0,03 | 0,12 | 0,12 | 0,54 | 0,56 | 0,54 | 0,49 | 0,40 | 0,53 | 0,58 | 0,90 | 1,00 | | | | | | | | | |
| E16 | 0,09 | 0,17 | 0,08 | 0,16 | 0,09 | 0,19 | 0,54 | 0,58 | 0,57 | 0,61 | 0,57 | 0,71 | 0,78 | 0,90 | 0,90 | 1,00 | | | | | | | | |
| E17 | 0,01 | 0,12 | -0,04 | -0,04 | -0,09 | 0,16 | 0,58 | 0,51 | 0,55 | 0,45 | 0,53 | 0,66 | 0,62 | 0,79 | 0,79 | 0,81 | 1,00 | | | | | | | |
| E18 | 0,10 | 0,17 | -0,09 | -0,03 | 0,09 | 0,18 | 0,55 | 0,47 | 0,49 | 0,41 | 0,24 | 0,35 | 0,42 | 0,79 | 0,91 | 0,73 | 0,81 | 1,00 | | | | | | |
| E19 | 0,01 | 0,10 | 0,20 | 0,27 | 0,42 | 0,42 | 0,34 | 0,54 | 0,33 | 0,47 | 0,49 | 0,64 | 0,73 | 0,58 | 0,72 | 0,77 | 0,57 | 0,60 | 1,00 | | | | | |
| E20 | 0,33 | 0,13 | 0,02 | 0,40 | 0,11 | 0,61 | 0,58 | 0,51 | 0,70 | 0,30 | 0,20 | 0,21 | 0,08 | 0,18 | 0,18 | 0,19 | 0,14 | 0,19 | 0,15 | 1,00 | | | | |
| E21 | 0,32 | 0,20 | 0,19 | 0,60 | 0,41 | 0,53 | 0,31 | 0,39 | 0,43 | 0,34 | 0,17 | 0,12 | -0,07 | -0,07 | -0,07 | 0,00 | -0,29 | -0,17 | 0,06 | 0,62 | 1,00 | | | |
| E22 | 0,33 | 0,32 | 0,00 | 0,14 | 0,16 | 0,01 | 0,56 | 0,24 | 0,41 | 0,35 | 0,07 | -0,04 | -0,07 | 0,51 | 0,41 | 0,23 | 0,18 | 0,45 | -0,08 | 0,28 | 0,37 | 1,00 | | |
| Total | 0,54 | 0,57 | 0,46 | 0,62 | 0,53 | 0,69 | 0,80 | 0,85 | 0,83 | 0,83 | 0,70 | 0,72 | 0,59 | 0,65 | 0,65 | 0,71 | 0,57 | 0,57 | 0,62 | 0,52 | 0,42 | 0,42 | 1,00 | |

Los ítems de expectativas, están correlacionados directamente con el total, porque tiene valores mayores a 0,20 que es el valor estándar de referencia de calificación estadística. Aquí las correlaciones de los ítems con el total si están todas aceptables, esto indica que tiene validez de constructo.

Tabla 16*Matriz de correlaciones entre elementos de Percepciones*

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | Total |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| P1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P2 | 0,71 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P3 | 0,353 | 0,341 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P4 | 0,026 | 0,097 | 0,879 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P5 | -0,01 | 0,095 | 0,852 | 0,936 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P6 | 0,078 | 0,178 | 0,9 | 0,963 | 0,903 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P7 | -0,05 | 0,037 | 0,791 | 0,929 | 0,9 | 0,966 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P8 | 0,114 | 0,3 | 0,821 | 0,889 | 0,859 | 0,865 | 0,81 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| P9 | 0,178 | 0,291 | 0,803 | 0,896 | 0,813 | 0,896 | 0,852 | 0,953 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| P10 | 0,123 | 0,115 | 0,804 | 0,915 | 0,84 | 0,899 | 0,891 | 0,905 | 0,923 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| P11 | 0,207 | 0,291 | 0,869 | 0,896 | 0,842 | 0,896 | 0,833 | 0,93 | 0,954 | 0,922 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| P12 | -0,02 | -0,03 | 0,744 | 0,922 | 0,843 | 0,915 | 0,945 | 0,824 | 0,847 | 0,943 | 0,804 | 1 | | | | | | | | | | | |
| P13 | -0,03 | -0,04 | 0,709 | 0,875 | 0,848 | 0,889 | 0,948 | 0,808 | 0,831 | 0,934 | 0,81 | 0,965 | 1 | | | | | | | | | | |
| P14 | 0,228 | 0,296 | 0,882 | 0,88 | 0,827 | 0,91 | 0,843 | 0,94 | 0,94 | 0,927 | 0,961 | 0,837 | 0,852 | 1 | | | | | | | | | |
| P15 | -0,03 | -0,09 | 0,704 | 0,865 | 0,838 | 0,837 | 0,883 | 0,797 | 0,78 | 0,938 | 0,778 | 0,955 | 0,973 | 0,825 | 1 | | | | | | | | |
| P16 | 0,244 | 0,31 | 0,938 | 0,9 | 0,873 | 0,908 | 0,822 | 0,92 | 0,898 | 0,911 | 0,965 | 0,805 | 0,79 | 0,955 | 0,789 | 1 | | | | | | | |
| P17 | 0,293 | 0,313 | 0,847 | 0,897 | 0,84 | 0,877 | 0,829 | 0,929 | 0,931 | 0,956 | 0,907 | 0,888 | 0,854 | 0,927 | 0,863 | 0,92 | 1 | | | | | | |
| P18 | 0,043 | 0,077 | 0,799 | 0,903 | 0,831 | 0,895 | 0,868 | 0,937 | 0,934 | 0,955 | 0,933 | 0,899 | 0,9 | 0,95 | 0,89 | 0,91 | 0,898 | 1 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| P19 | 0,206 | 0,215 | 0,806 | 0,853 | 0,826 | 0,828 | 0,784 | 0,942 | 0,921 | 0,939 | 0,943 | 0,818 | 0,842 | 0,946 | 0,852 | 0,931 | 0,923 | 0,962 | 1 | | | | |
| P20 | 0,063 | 0,096 | 0,815 | 0,898 | 0,826 | 0,906 | 0,879 | 0,932 | 0,929 | 0,968 | 0,928 | 0,91 | 0,91 | 0,957 | 0,9 | 0,922 | 0,913 | 0,993 | 0,956 | 1 | | | |
| P21 | 0,189 | 0,224 | 0,781 | 0,839 | 0,811 | 0,832 | 0,794 | 0,949 | 0,929 | 0,913 | 0,906 | 0,827 | 0,847 | 0,942 | 0,837 | 0,893 | 0,913 | 0,962 | 0,98 | 0,954 | 1 | | |
| P22 | -0,23 | -0,24 | 0,581 | 0,841 | 0,781 | 0,819 | 0,902 | 0,716 | 0,757 | 0,858 | 0,728 | 0,919 | 0,93 | 0,712 | 0,903 | 0,68 | 0,716 | 0,859 | 0,759 | 0,848 | 0,761 | 1 | |
| Total | 0,16 | 0,204 | 0,876 | 0,948 | 0,898 | 0,949 | 0,919 | 0,948 | 0,954 | 0,977 | 0,953 | 0,929 | 0,925 | 0,967 | 0,907 | 0,949 | 0,96 | 0,97 | 0,954 | 0,974 | 0,948 | 0,835 | 1 |

Los ítems de percepciones, están correlacionados positivamente con el total, porque tiene valores mayores a 0,20 que es el valor estándar de referencia de calificación estadística. Las correlaciones también son aceptables, salvo las de los ítems 1 y 2, que están bajas, pero aun así son positivas, lo ideal es que sean mayores a 0,20 (aquí solo se quiere ver si están correlacionadas con el puntaje final).

Después de haber hecho el análisis de correlaciones, se hizo el cálculo del Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que sirve para medir la **fiabilidad** de una escala de medida, y mide la solidez interna del instrumento.

Los resultados se muestran en las tablas siguientes:

Tabla 17

Estadísticas de fiabilidad para expectativas

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,923 | 22 |

Tabla 18

Estadísticas de fiabilidad para percepciones

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,986 | 22 |

A continuación, se calculó la prueba de normalidad para la suma de las dimensiones:

Tabla 19

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| | | Suma expectativas | Suma percepciones |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| N° encuestas | | 310 | 310 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 127,48 | 123,23 |
| | Desviación estándar | 21,772 | 24,975 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | ,186 | ,224 |
| | Positivo | ,112 | ,224 |
| | Negativo | -,186 | -,154 |
| Estadístico de prueba | | ,186 | ,224 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | ,000 ^c | ,0005 |

La prueba de normalidad, analiza el valor Sig (llamado p_valor), como es menor al 0.05, se concluye que la distribución de los puntajes es no paramétrica y se escoge el estadístico Rho de Spearman para hacer la correlación.

Tabla 20

*La Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio
Prueba de correlación de Spearman*

| | | | Suma Satisfacción laboral | Suma Calidad de servicio |
|--------------------|---------------------------------|--|---------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Suma Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N° | 1,000 310 | 0,589** 0,000 310 |
| | Suma Calidad de servicio | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N° | 0,589** 0,000 310 | 1,000 . 310 |

Prueba de correlación de Spearman, analiza el valor de Sig (0000) como es menor al 0,05 entonces se concluye que existe una correlación significativa (coeficiente igual a 0,589 indica relación moderada y directa) entre las variables.

Tabla 21

Elementos tangibles

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Baja | 102 | 32,9 | 32,9 | 32,9 |
| | Regular | 103 | 33,4 | 33,4 | 66,3 |
| | Buena | 105 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| | Total | 310 | 100,0 | 100,0 | |

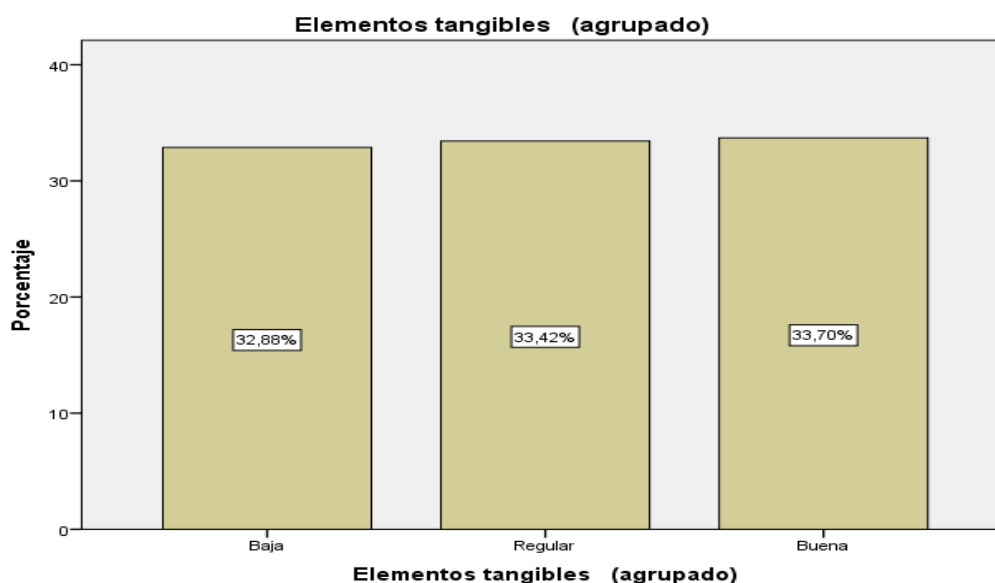


Figura 14. Elementos tangibles

Interpretación:

Se puede observar que, de los 310 usuarios encuestados, el 33.70%, lo califica como “alta”, el 33.42% lo califica como “regular”, mientras que el 32.88% lo percibe como “alta” a los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Análisis

Esta situación indica que el 66.30% (33,42 más 32,88), señala que elementos tangibles son regular y abajo, lo cual no es favorable para la Municipalidad Distrital de Baños del Inca., lo cual implica que debe mejorarse la atraktividad de las instalaciones físicas, equipos, materiales de servicio y el aspecto personal.

Tabla 22
Fiabilidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Baja | 88 | 28,5 | 28,5 | 28,5 |
| | Regular | 130 | 41,8 | 41,8 | 70,4 |
| | Buena | 92 | 29,6 | 29,6 | 100,0 |
| | Total | 310 | 100,0 | 100,0 | |

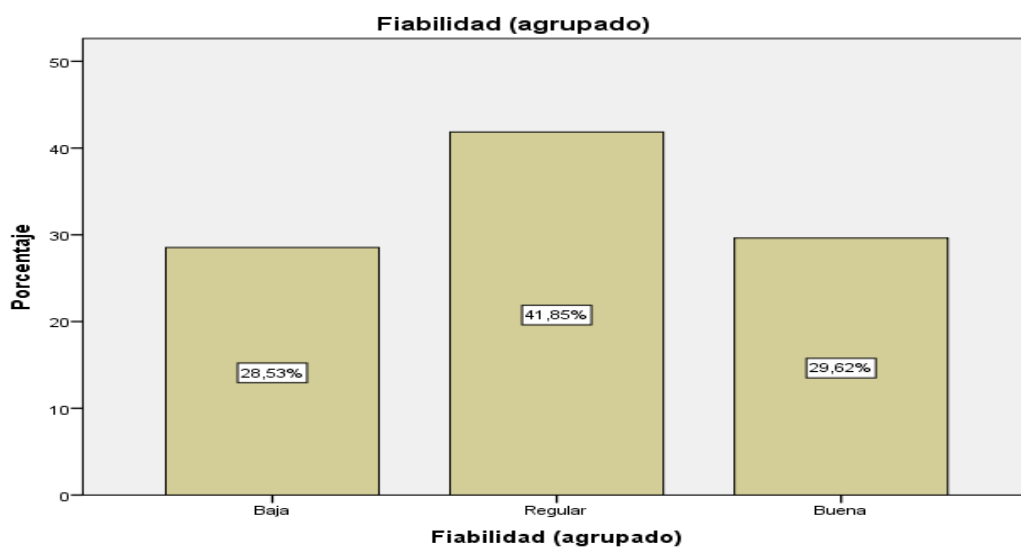


Figura 15. Fiabilidad

Interpretación:

Se puede observar que, de los 310 usuarios encuestados, el 41.85%, lo califica como “regular”, el 29.22% lo califica como “alta”, mientras que el 28.53% lo percibe como “baja” a la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Análisis

Esta situación indica que el 70.38% (41,85 más 28,53), señala que la fiabilidad es regular y abajo, lo cual no es favorable para la Municipalidad Distrital de Baños del Inca., lo cual implica que debe mejorarse la ejecución del servicio prometido de forma cuidadosa, demostrando sinceridad, cumplimiento y realizar el servicio sin errores.

Tabla 23

Capacidad de respuesta

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Baja | 88 | 28,5 | 28,5 | 28,5 |
| | Regular | 222 | 71,5 | 71,5 | 100,0 |
| | Total | 310 | 100,0 | 100,0 | |

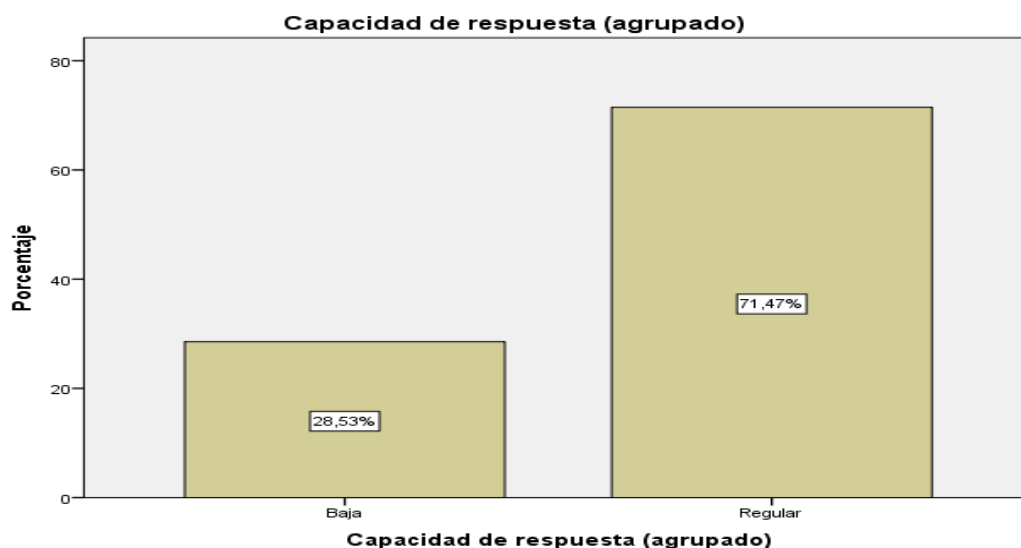


Figura 16. Capacidad de respuesta

Interpretación:

Se puede observar que, de los 310 usuarios encuestados, el 71.47%, lo califica como “regular”, mientras que el 28.53% lo percibe como “baja” a la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Análisis

Esta situación indica que el 100.00% (71,47 más 28,53), señala que la capacidad de respuesta es regular y abajo, lo cual no es favorable para la Municipalidad Distrital de Baños del Inca., lo cual implica que debe mejorarse inmediatamente para así poder cumplir con los plazos prometidos, la prontitud del servicio y la disponibilidad de ayuda.

Tabla 24
Seguridad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Baja | 89 | 28,8 | 28,8 | 28,8 |
| | Regular | 221 | 71,2 | 71,2 | 100,0 |
| | Total | 310 | 100,0 | 100,0 | |

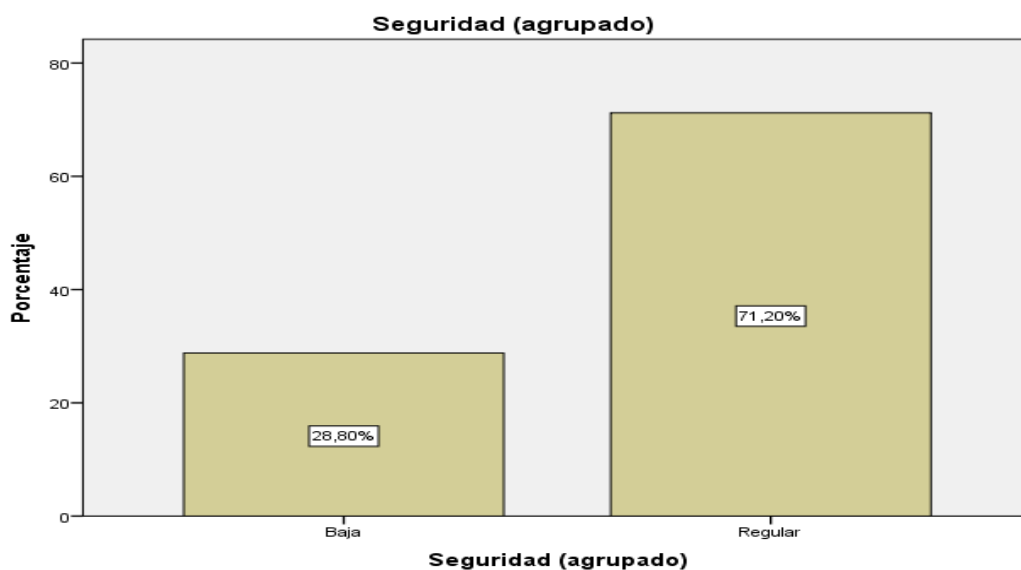


Figura 17. Seguridad

Interpretación:

Se puede observar que, de los 310 usuarios encuestados, el 71.20%, lo califica como “regular”, mientras que el 28.80% lo percibe como “baja” a la seguridad de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Análisis

Esta situación indica que el 100.00% (71,20 más 28,80), señala que la seguridad es regular y abajo, lo cual no es favorable para la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual implica que debe mejorarse inmediatamente para que el sentimiento de seguridad, confianza, cortesía y conocimiento.

Tabla 25

Empatía

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Baja | 102 | 32,9 | 32,9 | 32,9 |
| | Regular | 208 | 67,1 | 67,1 | 100,0 |
| | Total | 310 | 100,0 | 100,0 | |

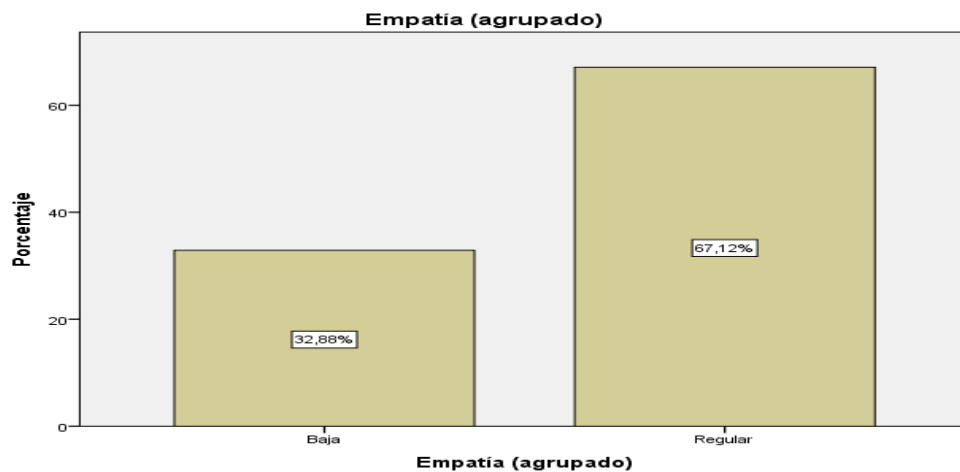


Figura 18. Empatía

Interpretación:

Se puede observar que, de los 310 usuarios encuestados, el 67,12%, lo califica como “regular”, mientras que el 32.88% lo percibe como “baja” a la empatía de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Análisis

Esta situación indica que el 100.00% (67,12 más 32,88), señala que la empatía es regular y abajo, lo cual no es favorable para la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, lo cual implica que debe mejorarse inmediatamente el horario de atención, la atención personalizada para escuchar y entender a los usuarios que acuden a utilizar los servicios.

5.2.3. Discusión de resultados

La investigación busco determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019., lo cual se logró corroborar ya que en la institución existe una insatisfacción laboral del orden del 72%, lo cual redundo en una calidad de servicio calificada de “baja” y “regular” con un promedio en general de 74,46%.

Estos resultados coinciden con los resultados de la investigación de Chang, (2014) en su tesis “*Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*”. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar – Campus de Quetzaltenango, que concluyó que; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que conforman la variable, se concluye que es deficiente. Este autor de la investigación, también menciona como conclusión de que, el usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones; ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía por parte de las personas encargadas, amabilidad y rapidez, tanto en la atención, como en la espera de alguna respuesta; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. También coincide con la investigación de Rocca, (2016) titulada: “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de*

Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso". (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, que llegó a la conclusión de que, de las dimensiones analizadas, solamente una, la Dimensión IV: Seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo más que satisfecho". Las restantes se encuentran en un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho". Es por estas últimas que se debería comenzar a trabajar para obtener un servicio al usuario de mayor calidad. Con un análisis similar para cada dimensión, se deberían abordar primero aquellos elementos que hayan obtenido los saldos de respuestas más bajos. Acciones de mejora continua sobre tales elementos tendrán un impacto más significativo en la calificación global del servicio.

De igual modo, coincide con la investigación de Inca, (2015) titulada: "*Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*". (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, que concluyó que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0,591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada en las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, lo que indica que, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos.

Asimismo, coincide con la investigación de Atao, (2016) titulada: "*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*". (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional José María Arguedas, que concluyó que, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de San Jerónimo.

Finalmente, coincide con la investigación de (Cabanillas, 2015) titulada: *"Propuesta de un Plan de Calidad de Servicio al Cliente (Usuario), para Mejorar la Imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el Periodo 2013-2014"*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, que concluyó que los puntos críticos que ha identificado en la prestación de servicio de calidad en la Municipalidad son: tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenios interinstitucionales, ambiente inapropiado para la espera del usuario, aspecto de personal no apropiado y esto repercute en la calidad de servicio; y con la investigación de (Cabanillas, 2014) titulada: *"Cultura Organizacional para mejorar la Calidad del Servicio a los Clientes de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Cajamarca"*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, que concluyó que se comprobó que existe relación directa entre la cultura organizacional y el Liderazgo, motivación ejercido sobre el personal, ya que el 50% de los servidores indican que el Liderazgo y motivación es muy bueno.

5.3. Contrastación de hipótesis

En cuanto a la hipótesis general: La satisfacción laboral tiene una influencia directamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

Se comprueba la hipótesis ya que más del 70% considera a la satisfacción laboral como “regular” y de igual modo la calidad de servicio es calificada por los usuarios como “regular”

En cuanto a hipótesis específica 1: Los factores extrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

Se comprueba la hipótesis ya que más del 79% en promedio considera a los factores extrínsecos de la satisfacción laboral como “regular”

En cuanto a hipótesis específica 2: Los factores intrínsecos influyen de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

Se comprueba la hipótesis ya que más del 74% en promedio considera a los factores intrínsecos de la satisfacción laboral como “regular”

En cuanto a hipótesis específica 3: La relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio es significativa en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019.

Se comprueba la hipótesis ya que el coeficiente de Spearman tiene un valor de 0,589; lo cual indica relación moderada y directa entre las variables.

CONCLUSIONES

- Se demuestra que existe influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019, a juzgar por los resultados, ya que al existir una satisfacción laboral “regular”, y se encontró que la calidad de servicio también es percibida como “regular”.
- Se encontró que hay una influencia de los factores extrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019., ya que los factores extrínsecos son calificados como “regular”, por el 79% en promedio de los trabajadores de la MDBI
- Se encontró que hay una influencia de los factores intrínsecos en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019, ya que los factores intrínsecos son calificados como “regular”, por el 74% en promedio de los usuarios de la MDBI.
- Se encontró que hay una relación directa y moderada entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019., entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio, porque el valor del coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,589.

RECOMENDACIONES

Al gerente municipal

Aplicar los mecanismos de la Ley de la Modernización del Gestión del Estado, para mejorar la gestión administrativa de la Municipalidad distrital de Baños del Inca

Al director de la Oficina de Recursos Humanos

Velar por la aplicación de la Ley de Servicio Civil, para mejorar los procesos de la gestión de las personas para que se pueda contar con el personal idóneo, aquel que es buena personal y buen trabajador.

Diseñar un plan de capacitación para el personal para mejorar sus capacidades y habilidades en general

A los trabajadores

Concientizarse que deben cumplir sus actividades laborales deben desarrollarlas de la mejor manera para que la calidad de servicio sea la adecuada en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, porque es una institución que se debe a la comunidad Bañosina.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiteco, (2009). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. *AITECO Consultores, SL.*, 180.
Obtenido de El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio:
<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional (1a ed.)*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Aniorte, N. (20 de Agosto de 2013). *Servicio de Calidad*. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos (1a ed.)*. Argentina: Cengage Learning.
- Atao M. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Distrital de San Jospe-2015. Andahuaylas, Apurimac, Perú.
- BBVA. (30 de Setiembre de 2015). *Con tu Empresa*. Obtenido de <http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>
- Bednar, & Reeves. (1994). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 162.
- Betancourt, Y. (2010). *La evaluación de la calidad de servicio*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Cabanillas, A. (2014) en su tesis "*Cultura Organizacional para mejorar la Calidad del Servicio a los Clientes de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Cajamarca*". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Cabanillas, G. (2015) en su tesis "*Propuesta de un Plan de Calidad de Servicio al Cliente (Usuario), para Mejorar la Imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el Periodo 2013-2014*". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca.

- Chang, E. (2014) tesis “*Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*”. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar – Campus de Quetzaltenango.
- Chiavenato. I. (2002). *Gestión del Talento Humano 2° Edición*. México: McGraw-Hill.
- Curzel, M. (2008). (*Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo (10a ed.)*. Mc Graw.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad*. Washington: Thomson Editores.
- García. (2001). *Usuarios sobre la Calidad de Servicio*. España: ISBN:84-7908-610-6.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional : gestión de personas y organizaciones* . México: CENGAGE.
- Hernández. S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, B. (2006). *Servicios al Usuario*. Perú.
- Herzberg. (1959). *Teoría de Motivación - Higiene*. New York: Wren Greenwood.
- Inca, (2015) en su tesis “*Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ivancevich, Konopaske, & Mattenson. (2006). *Comportamiento Organizacional (1a ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional (1a ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Mejía, M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes Coordinación*. México: María Carmen Lira Mejía.
- Riveros, P. (2007). *Sistema de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S. & Judge, M. (2009). *Comportamiento Organizacional (13a. ed.)*. México: Pearson.
- Rocca, (2016) en su tesis “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata.
- Sandoval, L. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. Trillas.

Sanguesa, S. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. España: Paraninfo.

Sosa, P. (2006). *Administración por Calidad*. México: Limusa.

Villagra, C. (2007). *Satisfacción Laboral (1º ed.)*. Lima: Bup-Cendi.

Zeithaml. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*.

APÉNDICES

Apéndice 1. Cuestionario sobre satisfacción laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA (MDBI)

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 MDBI tiene políticas adecuadas | | | |
| Indicador 2: Pago remunerativo | | | |
| 2. La MDBI otorga una remuneración justa y equitativa | | | |
| Indicador 3: Supervisión | | | |
| 3. La MDBI realiza una supervisión adecuada | | | |
| Indicador 4: Condiciones laborales | | | |
| 4. La MDBI otorga condiciones laborales adecuadas | | | |
| Indicador 5: Relaciones interpersonales | | | |
| 5. En la MDBI existe relaciones interpersonales adecuadas | | | |
| Dimensión 2: Factores intrínsecos | | | |
| Indicador 1: Logros | | | |
| 6. La MDBI reconoce los logros del personal | | | |
| Indicador 2: Reconocimiento | | | |
| 7. La MDBI asciende al personal por sus logros | | | |
| Indicador 3: Independencia laboral | | | |
| 8. La MDBI promueve la autonomía laboral de su personal | | | |
| Indicador 4: Responsabilidad | | | |
| 9. La MDBI otorga responsabilidades laborales en forma correcta | | | |

Apéndice 2. Cuestionarios para la calidad de servicio



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EXPECTATIVAS DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Estimado usuario:

Califique según su opinión a cada una de los siguientes ítems relacionados con el servicio que usted espera recibir en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca (MDBI).

| | | Si | A veces | No |
|--|---|----|---------|----|
| Dimensión Fiabilidad | | | | |
| Indicador: Cumplimiento | | | | |
| E1 | Quando el personal de la MDBI, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido. | | | |
| Indicador: Sinceridad | | | | |
| E2 | Quando el usuario tiene un problema, el personal de la MDBI muestra interés sincero en solucionarlo | | | |
| Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez | | | | |
| E3 | El personal de la MDBI, 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 MDBI, concluye el servicio en el tiempo prometido. | | | |
| Indicador: Servicio sin errores | | | | |
| E5 | El personal de la MDBI, mantiene el servicio exento de errores. | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | |
| Indicador: Cumplir plazos prometidos | | | | |
| E6 | El personal de la MDBI, 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 MDBI, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio. | | | |
| Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre | | | | |
| E8 | El personal de la MDBI, siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus usuarios. | | | |
| Indicador: Disposición para aclarar dudas | | | | |
| E9 | El personal de la MDBI, siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus usuarios. | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | |
| Indicador: Inspirar confianza | | | | |
| E10 | El comportamiento del personal de la MDBI, inspiran confianza en los usuarios. | | | |
| Indicador: Inspirar seguridad | | | | |
| E11 | Los usuarios de la MBBI, se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones. | | | |
| Indicador: Cortesía | | | | |
| E12 | El personal de la MDBI, trata con cortesía a los usuarios | | | |
| Indicador: Conocimiento para responder preguntas | | | | |
| E13 | El personal de la MDBI, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios. | | | |
| Dimensión: Empatía | | | | |
| Indicador: Horarios convenientes | | | | |

- E14 La MDBI, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los usuarios.
Indicador: Atención personalizada
- E15 La MDBI, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida.
Indicador: Enfocados en el servicio
- E16 La MDBI, se esmera en brindar el mejor servicio a sus usuarios.
Indicador: Interés y preocupación genuina
- E17 La MDBI, entiende las necesidades específicas de sus usuarios.
Indicador: Compromiso de necesidades
- E18 La MDBI, 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 MDBI, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.
Indicador: Apariencia de equipos
- E20 La MDBI, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda
Indicador: Aspecto personal
- E21 En la MDBI 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 MDBI los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.

Muchas gracias



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR PERCEPCIONES DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Estimado usuario:

Califique según su opinión a cada una de los siguientes ítems relacionados con el servicio que usted espera recibir en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca (MDBI).

| | | Si | A veces | No |
|--|---|----|---------|----|
| Dimensión Fiabilidad | | | | |
| Indicador: Cumplimiento | | | | |
| P1 | Cuando el personal de la MDBI, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido. | | | |
| Indicador: Sinceridad | | | | |
| P2 | Cuando el usuario tiene un problema, el personal de la MDBI muestra interés sincero en solucionarlo | | | |
| Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez | | | | |
| P3 | El personal de la MDBI, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores. | | | |
| Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido | | | | |
| P4 | El personal de la MDBI, concluye el servicio en el tiempo prometido. | | | |
| Indicador: Servicio sin errores | | | | |
| P5 | El personal de la MDBI, mantiene el servicio exento de errores. | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | |
| Indicador: Cumplir plazos prometidos | | | | |
| P6 | El personal de la MDBI, promete a sus usuarios y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir | | | |
| Indicador: Prontitud en el servicio | | | | |
| P7 | El personal de la MDBI, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio. | | | |
| Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre | | | | |
| P8 | El personal de la MDBI, siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus usuarios. | | | |
| Indicador: Disposición para aclarar dudas | | | | |
| P9 | El personal de la MDBI, siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus usuarios. | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | |
| Indicador: Inspirar confianza | | | | |
| P10 | El comportamiento del personal de la MDBI, inspiran confianza en los usuarios. | | | |
| Indicador: Inspirar seguridad | | | | |
| P11 | Los usuarios de la MBBI, se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones. | | | |
| Indicador: Cortesía | | | | |
| P12 | El personal de la MDBI, trata con cortesía a los usuarios | | | |
| Indicador: Conocimiento para responder preguntas | | | | |
| P13 | El personal de la MDBI, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios. | | | |
| Dimensión: Empatía | | | | |
| Indicador: Horarios convenientes | | | | |

- P14 La MDBI, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los usuarios.
Indicador: Atención personalizada
- P15 La MDBI, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida.
Indicador: Enfocados en el servicio
- P16 La MDBI, se esmera en brindar el mejor servicio a sus usuarios.
Indicador: Interés y preocupación genuina
- P17 La MDBI, entiende las necesidades específicas de sus usuarios.
Indicador: Compromiso de necesidades
- P18 La MDBI, 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
- P19 La MDBI, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.
Indicador: Apariencia de equipos
- P20 La MDBI, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda
Indicador: Aspecto personal
- P21 En la MDBI el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo
Indicador: Materiales asociado al servicio
- P22 En la MDBI los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.

Muchas gracias