

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**

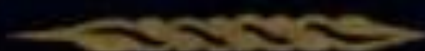


**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD**  
**DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE**  
**ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA EN EL AÑO 2019**

**Maritza Milagros Parillo Rivera**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Autora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**



**Juliaca - Perú, 2021**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO  
EMPRESARIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL



SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA EN EL AÑO 2019

Maritza Milagros Parillo Rivera

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



JULIACA - Perú, 2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTION Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA EN EL AÑO 2019**

Maritza Milagros Parillo Rivera

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2021

Parillo, M. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Parillo Rivera Maritza Milagros.

TÍTULO: Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2021

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (100pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000018-05/P26

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESORA: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Administración, calidad, laboral, satisfacción, servicio, trabajador, tributar.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTION Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA  
EN EL AÑO 2019”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL

Presentado por:

Maritza Milagros Parillo Rivera

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Lucio Ticona Carrizales  
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri  
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Hernán Larico Vera  
JURADO



Firma del 3º miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe  
ASESORA



Firma del asesor

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme obtener estos conocimientos, por darme la fortaleza de seguir adelante pese a las adversidades que se presentaron en el trayecto de mi objetivo de vida.

A mi madre Gladys Rivera supo por estar presente siempre y alentarme cada día, por creer siempre en mí, y darme la confianza para lograr cada una de las metas que me propongo, a mi familia por el apoyo incondicional.

A mi abuela Irma por cuidarme y ayudarme a alcanzar esta meta que empezó por un sueño, por siempre acompañarme y preocuparse por mí.

A mi hija Georgina por entender mis ausencias a veces largas justificadas, por ser mi motivo y motor al despertar cada día, por demostrarme que junto a ella lo tengo y puedo todo.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Universidad Nacional de Juliaca en especial a los docentes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, por haber contribuido en mi formación como profesional, por haberme inculcado valores y grandes conocimientos.

A la Municipalidad Provincial de San Román a la Gerencia de Administración Tributaria por permitirme realizar esta investigación que contribuye a generar conocimientos para la mejora a largo plazo en nuestra sociedad.

A mi asesora Dra. Mayda Yanira Flores Quispe por guiarme siempre y apoyarme en esta etapa importante para mí.

A mis Jurados Dr. Lucio Ticona Carrizales, Dr. Juan Manuel Tito Humpiri, Dr. Hernán Larico Vera, por guiarme y aportar sus conocimientos, por hacer sus críticas constructivas para poder generar este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	6
Índice de contenido	8
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
Índice de anexos	13
Resumen	14
Introducción	16
Capitulo I	
Planteamiento del problema	18
1.1 Problema de investigación	18
1.2 Preguntas de investigación	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	21
1.4.1 Justificación teórica	21
1.4.2 Justificación practica	21
1.4.3 Justificación social	22
1.4.4 Justificación metodológica	22
Capitulo II	
Revisión de literatura	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales	28
2.1.3. Antecedentes Locales	31
2.2 Marco teorico	33
2.2.1 Satisfacción Laboral.	33
2.2.2 Modelos teóricos que explican la Satisfacción Laboral	33
2.2.3 Consecuencias de la satisfacción	34
2.2.4 Factores de insatisfacción	35



2.2.5	Calidad del servicio	35
2.2.6	Elementos de la calidad del servicio	37
2.2.7	Factores de la calidad del servicio	38
2.2.8	Enfoques de la calidad del servicio	39
2.2.9	Los costos de una mala calidad del servicio	41
2.2.10	Medición de la calidad del servicio.	41
2.3	Marco conceptual	42
2.3.1	Satisfacción Laboral	42
2.3.2	Trabajador	42
2.3.3	Ingreso	42
2.3.4	Trabajador Contratado	43
2.3.5	Trabajador nombrado	43
2.3.6	Gerencia de administración tributaria	43
2.3.7	Calidad de servicio	45
2.4	Hipotesis de investigación	48
2.4.1	Hipótesis general	48
2.4.2	Hipótesis específicas	48
2.4	Variables de investigación	48
Capitulo III		
Materiales y métodos		50
3.1	Diseño de investigación	50
3.2	Ambito de estudio	50
3.3	Población y muestra	51
3.3.1	Población	51
3.3.2	Muestra	51
3.4	Recolección de datos	52
3.4.1	Técnica	52
3.4.2	Instrumento	52
3.5	Análisis de datos	54
3.5.1.	Fórmula para Correlación de Pearson	55
Capitulo IV		
Resultados y discusión		57
4.1.	Resultados de la investigación	57
4.2.	Discusión	71
Conclusiones y recomendaciones		75

5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones	76
Referencias	71
Anexos	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	43
Tabla 2.	Población de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca.	
Tabla 3.	Ficha Técnica de Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio.	45
Tabla 4.	Coeficiente de correlación de Pearson respecto a el Objetivo General	49
Tabla 5.	Satisfacción Laboral de los trabajadores en la GAT-MPSR-J en el año 2019 respecto a su condición laboral.	51
Tabla 6.	Calidad de servicio de los trabajadores en el GAT-MPSR-J en el año 2019 respecto a su condición laboral.	52
Tabla 6.	Satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019 respecto a su género.	54
Tabla 8.	Calidad de Servicio de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019 respecto a su género.	55
Tabla 9.	Satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019 respecto a su remuneración percibida.	57
Tabla 10.	Calidad de Servicio brindada respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019.	58
Tabla 11.	Satisfacción Laboral respecto a la edad de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019.	60
Tabla 12.	Calidad de servicio respecto a la edad de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019.	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre Satisfacción laboral y calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019.	50
Figura 2. Satisfacción laboral respecto a la condición laboral de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	52
Figura 3. Calidad de servicio respecto a la condición laboral de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	54
Figura 4. Satisfacción laboral respecto al género de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	55
Figura 5. Calidad de servicio respecto al género de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	57
Figura 6. Satisfacción Laboral respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	59
Figura 7. Calidad de servicio brindado respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	60
Figura 8. Satisfacción Laboral respecto a su edad de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	62
Figura 9. Calidad de servicio respecto a su edad de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019.	64

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1	Operacionalización de Variables	76
Anexo N°2	Ficha Técnica de Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio	78
Anexo N°3	Cuestionario aplicado	79
Anexo N°4	Matriz de consistencia	83
Anexo N°5	Validez de Instrumento de Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio	86
Anexo N°6	Validez del instrumento de Satisfacción Laboral y Calidad de servicio.	87
Anexo N°7	Cargo de recepción de mesa de partes.	88
Anexo N°8	Solicitud de permiso para realizar tesis	89
Anexo N°9	Oficio de solicitud de acceso a información para el trabajo de investigación.	91

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral, y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la GAT-MPSR-J en el año 2019. La metodología que se aplicó fue de un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación que se aplicó fue de corte transversal no experimental con un diseño descriptivo-correlacional. Se aplicó una encuesta en forma de cuestionario debidamente estructurada para los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019, la muestra fue de 74 trabajadores. Los resultados obtenidos demostraron una correlación positiva considerable de  $r= 0,845$  en la escala de valoración de Pearson. Se concluye que existe relación considerable entre satisfacción laboral y calidad de servicio, en la condición laboral de los trabajadores nombrados muestran una mayor insatisfacción laboral a diferencia de los trabajadores contratados, en cuanto a la calidad de servicio brindada muestran niveles bajos de calidad de servicio brindado, asimismo respecto al género las mujeres presentan mayor nivel de insatisfacción laboral y mejor calidad de servicio brindado a diferencia de los varones, respecto a su edad muestran niveles bajos y medios de satisfacción laboral y calidad de servicio brindada, asimismo respecto a su edad se concluye que los trabajadores de 31 a 40 años muestran niveles bajos de satisfacción laboral y un nivel bajo de calidad de servicio brindado debido a la alta carga laboral, entre otros factores que afectan a los trabajadores de diferentes edades.

**Palabras clave:** Administración, calidad de servicio, satisfacción laboral, trabajador, tributos.

### **Abstract**

The present research work aimed to the objective of this research work was to determine the relationship between job satisfaction and the quality of service provided by GAT-MPSR-J workers in 2019. The methodology that was applied was a quantitative approach, the type of research applied was non-experimental cross-sectional with a descriptive-correlational design. The methodology that was applied was a quantitative approach, the type of research that was applied was non-experimental cross-section with a descriptive-correlational design. A survey was applied in the form of a properly structured questionnaire for the workers of the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of San Román Juliaca in the year 2019, the sample was 74 workers. The results obtained showed a considerable positive correlation of  $r = 0.845$  on the Pearson rating scale. It is concluded that there is a considerable relationship between job satisfaction and quality of service, In the labor condition of the named workers, they show a greater job dissatisfaction than the contracted workers, in terms of the quality of service provided they show low levels of quality of service provided, also with respect to gender, women present a higher level of job dissatisfaction and better quality of service provided unlike men, Regarding their age, they show low and medium levels of job satisfaction and quality of service provided, also regarding their age, it is concluded that workers between 31 and 40 years of age show low levels of job satisfaction and a low level of quality of service provided due to the high workload, among other factors that affect workers of different ages.

**Keywords:** Administration, quality of service, job satisfaction, worker, taxes.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción laboral en las instituciones y órganos del estado ha ido desarrollando cambios según al compromiso de sus trabajadores, es importante porque nos ayuda a conocer factores como cultura, valores, acceso a oportunidades, entre otros factores que permiten la cooperación entre trabajador y organización para obtener un resultado de alta calidad de servicio brindado a los usuarios respecto a la nueva modernización del estado y gestión pública.

El nuevo mundo organizacional se caracteriza por ser cambiante, globalizado y competitivo, las instituciones del Estado deben esforzarse para ser eficientes y eficaces. Estas son responsables de la calidad de servicio que brindan a la sociedad, los servidores públicos hacen posible que las municipalidades, gobiernos regionales y gobierno central cumplan con estas condiciones para constituirse en organizaciones competitivas. La satisfacción laboral es un indicador de calidad de vida de un trabajador, pues tiene que ver con las circunstancias extrínsecas e intrínsecas, es decir, lo esperado entre lo encontrado por el trabajador en su centro laboral.

Esto está incluido en cualquier evaluación de la calidad de servicio en instituciones del estado ya que la excelencia de la atención brindada a los usuarios está vinculada en gran parte a la satisfacción laboral, esto facilita el compromiso con la organización, lo que resulta muy beneficiosa para la misma con mayores índices de productividad y mejora de la calidad de servicio. La mejora de la calidad de servicio es preocupación constante en las Instituciones del estado del Perú y una de ellas es la municipalidad provincial de San Román específicamente nuestro ámbito de estudio la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

Ante tal importancia. el presente estudio busca determinar la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019. En el primer capítulo se llevó a cabo el desarrollo el planteamiento teórico de la presente investigación, donde se definió el problema, los objetivos y la justificación la cual nos permite conocer la importancia de realizar esta investigación y la formulación de la



hipótesis seguida de las variables e indicadores. En el segundo capítulo se aborda el marco teórico, primeramente, se consigna información sobre los antecedentes de la investigación, en segundo lugar, se encuentran las conceptualizaciones vinculadas con las variables satisfacción laboral y calidad de servicio. En el tercer capítulo se consigna los materiales y métodos, técnicas e instrumentos aplicados en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019. Asimismo, en el capítulo cuarto se consigna los resultados de la investigación en tablas, figuras y finalmente llegamos a las conclusiones, recomendaciones y anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La satisfacción laboral y la calidad del servicio están consideradas como herramientas muy relevantes para alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia organizacional a nivel mundial. Según (Lirios & Cruz García, 2008, pág. 2) «El estudio del clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere». La medición de la satisfacción laboral proporciona a las organizaciones un indicador que ayuda a las acciones para fortalecer las condiciones de un mayor nivel de productividad y dinámica organizacional, se puede denominar como la fuente de éxito de las instituciones y sus colaboradores en el sentido de que genera valor. En el Perú particularmente las entidades del Estado utilizan sistemas de producción de bienes y servicios, donde consideran a la fuerza laboral como un elemento más, donde dejan de lado el sentir de los colaboradores de se pueden ver afectados por diferentes situaciones de un clima organizacional; es ahí donde se refleja la insatisfacción laboral por otro lado existen organizaciones con estructuras orgánicas que son mucho más flexibles y están dispuestas a enfrentar sus debilidades.

Respecto a la calidad del servicio es necesario que las instituciones públicas implanten una cultura de calidad en el servicio y para ello tomar en cuenta los factores que hacen que el usuario este satisfecho. La municipalidad provincial de San Román brinda diversos servicios a la población por lo cual debe cumplir con las exigencias de ser cada día más competitiva. Para ello los trabajadores tienen que tener una buena satisfacción laboral, y está a la vez generar una mejor calidad del servicio al usuario.

La municipalidad provincial de San Román, es una institución pública que de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades N°27972 es responsable de la provisión de servicios públicos, administrar el territorio y sobre todo, promover el desarrollo

sostenible en sus dimensiones económicas, sociales, culturales, ambientales e institucionales, y tiene como finalidad promover el desarrollo integral de la provincia así como también la adecuada prestación de servicios públicos con participación de su población, con políticas y planes. Para poder determinar si la satisfacción laboral incide en el usuario tiene primero que cuantificarse la satisfacción laboral; sin embargo, existen muchos factores que pueden intervenir para que un trabajador este satisfecho, factores como ambiente laboral, la relación con los jefes, la gestión de la dirección y también la remuneración, estos factores afectan de alguna manera a los trabajadores. A pesar de que algunos contribuyentes cancelan puntualmente sus deudas municipales, el porcentaje de contribuyentes que adeuda es mayor y eso es sinónimo de que los contribuyentes están insatisfechos con la labor de la mencionada gerencia de la municipalidad.

El trabajador tiene el poder de dirigir el curso de la organización depende de ellos el buen funcionamiento de la misma, ya que ellos son quienes tienen trato directo con los usuarios o contribuyentes y la orientación que el contribuyente recibe es indispensable para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias.

Con la presente investigación se pretende determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román en el año 2019.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la satisfacción Laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su condición laboral?

¿Cuál es la satisfacción laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su género?

¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su ingreso percibido Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019?

¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su edad en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019?

### **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la satisfacción Laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su condición laboral.

Identificar la satisfacción laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su género.

Describir las características satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su remuneración percibida Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019.

Describir las características de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su edad en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 Justificación teórica**

La presente investigación se justifica teóricamente ya que es indispensable para todas las instituciones públicas, identificar la satisfacción laboral de sus trabajadores, que se evidencia en la calidad del servicio que brinda a sus usuarios, se pudo fundamentar la teoría de las variables de estudio según sus metas y objetivos establecidos por la gerencia anteriormente mencionada la cual se puede relacionar con la misma municipalidad provincial de San Román, para satisfacer las necesidades de su población.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Esta investigación fue necesaria porque logro generar conocimientos de suma importancia para aportar a la posible generación de estrategias motivacionales, relacionadas a las características de la satisfacción laboral y su relación con la calidad del servicio brindada a los usuarios.

La sub gerencia de recursos humanos debería tener en cuenta diferentes aspectos laborales y un especial cuidado en los procesos de selección. Es indispensable comprender el comportamiento del trabajador para evitar problemas posteriores, es muy importante tener en cuenta la insatisfacción de cada trabajador y la relación que hay con la calidad de servicio brindado para lograr alcanzar las metas y objetivos por los que trabaja la municipalidad provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

Según la satisfacción laboral los resultados de la presente investigación corroboran los distintos factores que influyen en el trabajador y la calidad del servicio que los trabajadores ofrecen a los usuarios que día a día se acercan a la municipalidad a realizar sus trámites, así como en la productividad de la misma municipalidad en general.

#### **1.4.3 Justificación social**

La presente investigación ha generado un aporte relevante de datos empíricos que sirven para determinar la importancia de la gerencia de administración tributaria en las municipalidades pues son el órgano de línea encargado de recaudar los tributos municipales los cuales tienen como objetivo optimizar la recaudación y determinación de los tributos puesto que también cumplen la función de orientar a los usuarios acerca del pago de sus tributos entre otras funciones, en la actualidad es importante tener en cuenta la satisfacción laboral y la relación que guarda la misma en los trabajadores de las instituciones públicas el presente estudio servirá para nuevas investigaciones referidas a la satisfacción laboral y a la calidad de servicio la investigación también será de gran utilidad para los promotores del cambio en los ámbitos públicos y privados, respecto a la satisfacción laboral y su relación con la calidad del servicio.

#### **1.4.4 Justificación metodológica**

La presente investigación construyó conocimientos que han permitido fundamentar el instrumento para el caso de la gerencia de Administración tributaria en la municipalidad provincial de San Román, Juliaca en el año 2019. Debemos tener en cuenta que la satisfacción laboral está vinculada a las actitudes y comportamientos de los trabajadores y ello se ve reflejado en los resultados del desempeño laboral lo cual se corrobora en los resultados de la investigación pues se generó un cuestionario adaptado acorde a las diferentes dimensiones que describen la satisfacción laboral y la calidad de servicio (ver anexos 1,2,3), lo cual impacta en la atención brindada a los usuarios, es por eso que toda institución debe priorizar el mejoramiento de la satisfacción laboral en sus trabajadores, para así obtener mejores resultados, ya que la administración del personal no solo se basa en estrategias, sino también en el talento humano, lo que es un factor clave hacia el éxito en una institución.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

Al realizar la presente investigación se hizo una búsqueda en distintos repositorios de universidades, como también distintos artículos de investigación y libros:

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

- Pedraza (2020) realizó la investigación «El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas», el estudio realizado en México donde la investigadora hace una reflexión sobre el enfoque directo del capital humano, con el objetivo de analizar, desde la percepción de los empleados, la relación de ambos constructos es identificar el nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad de México. El tipo de investigación es de enfoque empírico, racional y causal, observando las variables sin manipulación por parte del investigador y recabando los datos en momentos específicos del tiempo. Es de tipo cuantitativa, el diseño aplicado es no experimental descriptivo, en la discusión se abordan aspectos específicamente teóricos de la satisfacción laboral, En el estudio se encontraron apreciaciones diferentes en la valoración que hacen empleados de organizaciones privadas, únicamente en las relaciones de identidad y estándares con la satisfacción intrínseca. Los resultados son relevantes por la contribución positiva que el clima organizacional aporta a la satisfacción de empleados y al desempeño organizacional.
- Sánchez & García (2017) realizaron la investigación «La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional», en Ibagué Colombia donde el objetivo del artículo de investigación fue conocer la calidad del servicio que los clientes están recibiendo en las cadenas de supermercados más exitosos de



este país en comparación con pequeñas tiendas en desarrollo de Ibagué, el tipo de investigación aplicada fue mixta (cualitativa y cuantitativa) a través de la escala multi-ítem SERVQUAL (calidad del servicio por sus siglas en inglés), que es una herramienta aplicada a la calidad del servicio, que se compone de 5 dimensiones en 22 ítems y evalúa características relacionadas con los aspectos tangibles, la confiabilidad, la responsabilidad, la garantía, la seguridad y la empatía, los resultados mostraron la insatisfacción de los consumidores con la amabilidad del personal, el servicio de atención al cliente, la agilidad en la atención, la atención al cliente, el comportamiento del personal de seguridad, impulsadoras, mercaderías, cajeros, empacadores y supervisores, concluyen que los clientes conceden especial importancia al servicio del parqueadero, a la calidad de los productos y al surtido desde la dimensión de los tangibles. También son fundamentales para los consumidores los ítems relacionados con la claridad de la información de la oficina de servicio al cliente del factor de responsabilidad

- Rodríguez- Retamal- Lizana & Cornejo (2011) realizaron la investigación «Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño», en una institución pública en Chile donde el objetivo es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, el tipo de investigación aplicada fue cuantitativa en sus discusiones mencionan aspectos específicos como relaciones entre clima laboral, la satisfacción y el desempeño, los autores concluyen que incluir otras dimensiones del desempeño laboral además de la productividad, se puede establecer un efecto diferenciador en cuanto a los aspectos del desempeño que se pueden predecir ya sea por el clima organizacional o por la satisfacción laboral.
- Ramírez & Benítez (2012) «Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México», la investigación se realizó en México su objetivo general fue determinar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores pertenecientes a una institución educativa de Nivel Superior del Estado de México, el tipo de

investigación fue investigación descriptiva, correlacional, explicativa, transversal; con un diseño no experimental, se concluye que existe la necesidad de estudios posteriores, considerando una muestra mayor, que permita realizar comparaciones entre instituciones del sistema educativo en México y América Latina, así como contrastar su posible relación con elementos teóricos como la inteligencia lógico deductiva o la inteligencia emocional.

- Montoya- Bello & Neira (2020) realizaron la investigación «Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud» realizado en Chile donde el objetivo es relacionar las dimensiones de CVL y SL en el equipo de APS. Es un estudio correlacional de corte transversal, en una muestra de 71 individuos. Se aplicaron las escalas “CVT-GOHISALO” y S20/23. Se realizaron análisis de correlación y modelo de regresión lineal múltiple usando SPSS v.15.0. Se concluyó que las dimensiones de la CVL se relacionan directamente con las dimensiones de SL, y dos constructos de CVL se asociaron significativamente con la SL global del equipo de APS.
- Araujo - Checa & Velasco (2020) realizaron el estudio «Satisfacción laboral y clima organizacional en dos organizaciones privadas del valle del cauca» realizado en Colombia donde el objetivo general fue analizar la relación entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en dos organizaciones privadas del Valle del Cauca, el cual se alcanzó mediante los siguientes objetivos específicos: a) evaluar las dimensiones de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en dos organizaciones privadas del Valle del Cauca. b) analizar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral respecto a variables sociodemográficas en dos organizaciones privadas del Valle del Cauca y c) comparar las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre dos organizaciones privadas del Valle del Cauca el diseño de la investigación fue cuantitativa, con una modalidad no experimental y diseño correlacionales cuantitativa. En la discusión, la identificación con el trabajo modula la correlación entre las dimensiones de cada una de las variables,

por tanto, a mayor Satisfacción Laboral mayor Clima Organizacional y viceversa. Adicionalmente, la Satisfacción Laboral es diferente entre rangos de edad porque depende de la expectativa que cada persona busca cumplir y el estar en un cargo que es acorde a la formación académica el Clima Organizacional y la Satisfacción no se ven afectadas Finalmente, se encontró que a mayores años de permanencia en la organización se reconoce la interiorización de objetivos, misión, visión y cultura organizacional.

- Álvarez (2016) realizó la investigación «La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana» realizada en Colombia, y tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño en los funcionarios profesionales de carrera del sector de la función pública colombiano, el tipo de investigación es cuantitativa y su diseño es descriptivo correlacional, en los resultados confirman que los factores de motivación basados en valores pueden llevar a un mejoramiento en el desempeño de los empleados y concluye que la gerencia pública moderna necesita de profesionales que posean una alta motivación de logro para que los objetivos de las políticas se expresen en resultados que logren satisfacer las necesidades de las comunidades.
- Omar (2014) realizó la investigación «Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor», realizado en Argentina donde el objetivo de la presente investigación fue analizar las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como un líder transformador, el tipo de investigación fue cuantitativo de diseño correlacional, los resultados obtenidos indican que cuando los empleados perciben que su supervisor valora sus contribuciones, incentiva su comportamiento y atiende sus necesidades, vale decir, cuando lo perciben como un líder transformador, aumenta su satisfacción laboral. En conclusión, cuando la satisfacción laboral aumenta, se desarrollan actitudes positivas hacia la organización y hacia uno mismo.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

- Samanez & Medina (2017) realizó la investigación «Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado», en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú, la investigación empleada fue un estudio descriptivo, transversal, observacional de tipo relacional de los resultados el enriquecimiento de trabajo que permitirá otorgar mayores responsabilidades al empleado, dando tareas cada vez más complejas de manera que este encuentre la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal en conclusión “A mayor grado de motivación laboral en los factores higiénicos, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú” y “A mayor grado de motivación laboral en los factores motivacionales, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú”.
- Schmalbach & Ibargüen (2011) que realizaron la investigación «la satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana» en la ciudad de Lima donde el objetivo fue conocer la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, el tipo de investigación es cuantitativa los resultados obtenidos fueron que la mayoría de los participantes de la muestra tienen una opinión favorable respecto a la calidad del servicio, concluyen que hay asociación moderada solo con la variable género; y no encontramos el mismo comportamiento respecto del grado de instrucción, estatus ocupacional, la edad, estado civil, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia, probablemente debido a que estas variables son también independientes a la percepción que pueden tener los clientes sobre la calidad del producto/servicio.
- Estrada & Gallegos (2021) que realizaron el estudio «Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana» en la

ciudad de Madre de Dios, donde el objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los docentes de educación básica regular de la Amazonía peruana el tipo de La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y su diseño fue no experimental de tipo correlacional, Los hallazgos indican que el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes es regular y se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $r=0,539$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Se concluye que, cuanto más satisfechos estén los docentes en sus centros de labores, su nivel de compromiso hacia la institución será mayor.

- Munares (2013) que realizó el estudio «Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú», realizado en la ciudad de Lima, donde el objetivo es Determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), el tipo de investigación es cuantitativo, el diseño es transversal descriptivo, los resultados muestran que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4, en conclusión existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM, los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.
- Manosalvas - Manosalvas & Nieves (2015) que realizó el estudio «El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación», en la ciudad de Piura el objetivo fue dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano, Se utiliza una metodología cuantitativa, el diseño es correlacional descriptivo. Los

resultados de este estudio corroboran y enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos. Por otro lado, las conclusiones obtenidas pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; se recomienda hacer estudios longitudinales para tratar de determinar alguna causalidad entre estos constructos.

- Carrillo - Martínez - Gómez & Meseguer (2015) que realizaron el estudio «Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales», que tuvo como objetivo explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público, el tipo de investigación es cuantitativa, el diseño es correlacional. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción, los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” son los aspectos mejor evaluados. Los principales hallazgos reflejan diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos, mientras que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos, en conclusión los principales hallazgos reflejan que las diferencias observadas en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional sugieren que, para la mayor parte de los aspectos en análisis, el grupo de gestión presenta los niveles más elevados de satisfacción, seguido por el de los médicos residentes. Frente a estos grupos, los facultativos especialistas de área, enfermería y auxiliares de enfermería, destacarían por ser los que ofrecen niveles de satisfacción más reducidos, debido creemos en el caso de enfermería, por ocupar un puesto estratégico entre los facultativos y pacientes, y ser el profesional que más tiempo pasa en contacto con el usuario, es por lo que puede recaer en ellos la responsabilidad de filtrar, canalizar y solucionar numerosos dilemas que pueden surgir durante la actividad asistencial en el hospital.

- Quito (2017) que realizo el estudio «Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017» realizado en la ciudad de Huaraz donde la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017. El tipo de investigación fue no experimental; el diseño descriptivo correlacional transversal. La población estuvo conformada por 383 profesionales y técnicos asistenciales, de la que se obtuvo una muestra de 192, mediante un muestreo no probabilístico. El instrumento para medir la satisfacción laboral fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta, para conocer el desempeño laboral la técnica fue la observación y el instrumento el formato de evaluación de desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del MINSA. Se obtuvo 65,6% de satisfacción y 34,4% de insatisfacción laboral, en cuanto al desempeño laboral 52,6% tuvo un puntaje superior al promedio, 44,3% puntaje superior y el 3,1% obtuvo una puntuación promedio. Respecto a la correlación entre las variables, el 33,3% tuvo desempeño laboral superior y estuvo satisfechos laboralmente, mientras que el 20,3% de los trabajadores estuvieron insatisfechos y tuvieron un desempeño laboral superior al promedio. Por tanto, se concluyó que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

- Incacutipa & Gamarra (2014) que realizaron el estudio «Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013», de la Universidad Nacional del Altiplano que en su investigación el objetivo es conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno sobre la satisfacción laboral y motivación tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos, para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptiva, cuantitativa. Entre los

resultados obtenidos destacan que los trabajadores de la DIRCETUR Puno, tienen una actitud regular, es decir, indican estar ni satisfechos, ni insatisfechos, destacando los indicadores: reconocimiento, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales; e indican que a veces se sienten motivados en cuanto a las necesidades fisiológicas y de estima. Finalmente, existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación.

- Pacheco (2015) que realizó la investigación «Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú», El artículo tiene el objetivo de determinar el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, el estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.
- Medina (2021) que realizó la investigación «Engagement en la satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de San Antonio de Putina, periodo 2020» que se llevó a cabo en la provincia de San Antonio de Putina. La investigación tiene por objetivo determinar la relación del engagement y satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2020, para lo cual se aplicó el enfoque de investigación cuantitativo, cuyo alcance de investigación fue tipo descriptivo – correlacional y tuvo un diseño no experimental de corte transversal, aplicada a 132 trabajadores elegidas bajo muestreo estratificado de una población de 201. obteniéndose como resultados  $=0,699^{**}$  de coeficiente de correlación de Pearson y respecto a la



prueba Chi Cuadrado de Pearson, señala la existencia de un nivel de significancia  $p=0.000$ , por debajo de  $p=0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

## **92.2 MARCO TEORICO**

### **2.2.1 Satisfacción Laboral.**

- Satisfacción Laboral para Davis & Newstrom (2015) estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo” (p.246).
- Satisfacción laboral para Rodríguez (2002) considera que “pueden ser favorables los aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas y que estas despiertan en el seno de las mismas, los niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo”. Esta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior el autor (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción) (p.2).
- Garcia (1997) define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas” (p.22).

### **2.2.2 Modelos teóricos que explican la Satisfacción Laboral**

A continuación, se detallan las teorías sobre satisfacción laboral que apoyan la presente investigación:

- **Teoría de los dos factores de Herzberg**

La teoría de la Motivación- Higiene, establece que los factores que generan insatisfacción de los trabajadores son diferentes de los factores que producen la satisfacción esta teoría parte de un doble sistema de necesidades de los hombres la primera que menciona evitar las situaciones desagradables y la

segunda que es crecer emocionalmente, estas explican el comportamiento de las personas en el trabajo y estas orientan el comportamiento de las personas.

- **Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow**

La teoría de Maslow jerarquiza las necesidades del trabajador desde perspectivas internas u emocionales y perspectivas externas clasificadas en necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorealización, en las que se debe identificar en qué nivel de necesidad se encuentra el trabajador y la cual permitirá motivarlo a avanzar a la siguiente necesidad por cubrir y lograr un mejor desenvolvimiento en su trabajo.

- **Teoría del Ajuste en el Trabajo**

Propuesta por Dawes y Lloyd esta teoría que está basada en estudios psicológicos sobre diferencias individuales, menciona las necesidades del trabajador al mismo tiempo también sus habilidades y el entorno reforzador indican que estos tres aspectos son indispensables para lograr satisfacer las necesidades del trabajador y su rendimiento en su puesto de trabajo esto con el fin de evaluar la correspondencia entre ambos.

- **Teoría de la satisfacción por facetas de Lawler**

La teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debe recibir y o que recibe realmente en función al resultado de satisfacción laboral.

### **2.2.3 Consecuencias de la satisfacción**

A continuación, señalaremos los aspectos positivos y negativos que puede generar la satisfacción laboral:

#### **Factores que favorecen la satisfacción laboral bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:**

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.

- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

#### **2.2.4 Factores de insatisfacción**

La satisfacción laboral y sus temibles consecuencias:

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.
- Mala relación con los compañeros o jefes. Las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de un mal ambiente laboral.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.
- Malas condiciones laborales. Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.
- Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral. Las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños. Rodríguez (2002).

#### **2.2.5 Calidad del servicio**

La calidad del servicio, es una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio, tales como fiabilidad, seguridad,

competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, etc., y que tal cumplimiento sea realmente percibido por los usuarios de los servicios. Mientras un nuevo servicio puede ser fácilmente copiado por la competencia, la calidad es mucho más difícil de imitar, pero también de conseguir, porque es un proceso largo y laborioso. La calidad del servicio denota el "estilo" peculiar de la organización que lo presta.

Actualmente se entiende por Calidad de Servicio el “Satisfacer, de acuerdo a los requerimientos del mercado objetivo, las distintas necesidades que tiene el consumidor, a través de todo el proceso de adquisición del servicio, entendiéndose por tal, desde la decisión de adquirirlo, hasta las sensaciones posteriores al uso del servicio. Técnicamente hablando, corresponde al grado de satisfacción que experimenta el cliente o consumidor final por la expedición con que fue atendido por la organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post-servicio y por la forma en que recibió dicho servicio”.

La importancia de la calidad de servicio, como factor diferenciador, es tan grande que se ha concluido que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control, que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios. Pero la calidad del servicio es un fenómeno, subjetivo y, por consiguiente, difícil de medir, puesto que se basa en las percepciones y preferencias de los clientes o usuarios y viene a ser la diferencia entre lo que éstos esperan obtener del servicio y lo que realmente obtienen.

Duque (2005) manifiesta que el servicio es un término que evoca significados muy diversos. Este autor manifiesta que hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio.

Duque (2005) señala que la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción,

donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Mora (2011) manifiesta que, desde un punto de vista inicial y bastante genérico, es posible afirmar que la calidad de un servicio, tal y como es percibida por el usuario, tiene dos dimensiones esenciales: la técnica o de resultado y la funcional o de proceso. La prestación efectiva que el cliente recibe es solo una dimensión de la calidad. La otra es la forma en que recibe el servicio y el modo en que experimenta el proceso simultáneo de producción y consumo. Esta segunda dimensión constituye la calidad funcional del proceso. La primera constituye el que se recibe, y la segunda, el cómo se recibe.

### 2.2.6 Elementos de la calidad del servicio

Szeplaki (1972) tiene cinco elementos básicos:

- **Participación:** Es cuestión de la conciencia y del compromiso de la gerencia. Esta tiene que reconocer e informar la importancia de la calidad del servicio. Otro sentido de la participación, es la solidaridad del empleado, ya que puede ayudar siempre que los empleados intervengan en la organización o en la unidad funcional.
- **Evaluación:** La evaluación es imperativa. Determinar lo que se va a medir o evaluar siempre, en general es más fácil que decidir cómo se va a evaluar. El que siempre está vinculado con la misión, metas y objetivos de la organización. También hay que tomar en cuenta el elemento subjetivo de la satisfacción al cliente.
- **Información:** Es lo que necesita la gerencia para controlar la organización y lo que los empleados necesitan saber para que puedan estar seguros de estar haciendo lo que se espera que hagan.
- **Recompensas:** La recompensa, sea material o en forma de reconocimiento, es definitivamente para un programa de operación de servicios. Es una herramienta de motivación sólida hacia los empleados.

- **Continuidad:** Es un compromiso de la gerencia por hacer un sistema de vida.

### 2.2.7 Factores de la calidad del servicio

La calidad es un fenómeno complejo, multidimensional en el que es posible distinguir varios atributos o aspectos que la configuran. Entre ellos cabe considerar fundamentalmente los siguientes de acuerdo a lo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry:

- **Fiabilidad.** Implica consistencia en la prestación del servicio. Ello significa que la empresa presta el servicio correctamente en el momento preciso y que cumple sus promesas.
- **Rapidez/agilidad.** Además de fiabilidad, el servicio es mejor valorado si se presta con rapidez. La organización debe procurar no solo prestar el servicio en el tiempo preciso, sino también en el menor tiempo posible.
- **Responsabilidad.** Supone tener la disposición a proporcionar el servicio. Esta disposición debe, además, hacerse patente; es decir, demostrar que la empresa se ocupa de los problemas del cliente. La responsabilidad, junto con la credibilidad, son especialmente valoradas en los servicios de las empresas.
- **Competencia.** Significa poseer la capacidad y conocimiento requeridos para prestar el servicio.
- **Accesibilidad.** Supone **fácil acceso al servicio**; por ejemplo, líneas de teléfono no ocupadas, tiempos de espera reducidos (colas inexistentes o reducidas), etc.
- **Cortesía.** Implica educación, respeto, consideración y trato amable, incluidos los recepcionistas, porteros y telefonistas.
- **Comunicación.** Se produce cuando se mantienen informados a los clientes, en un lenguaje que comprendan. Exige escuchar y adaptarse a sus demandas.

- **Credibilidad.** Implica seguridad, veracidad, honestidad y estar interesado en realidad por el cliente. La imagen de la empresa contribuye positiva o negativamente a la credibilidad.
- **Seguridad.** Supone ausencia de peligro, riesgo o duda en la prestación del servicio.
- **Comprensión/conocimiento del cliente.** Supone hacer el esfuerzo de comprender las verdaderas necesidades del cliente, es decir, tener empatía o capacidad de ponerse en el lugar del cliente. Para ello es necesario conocer las demandas de los clientes, proporcionar atención individualizada y reconocer al cliente habitual.
- **Personalización.** Es un aspecto complementario del anterior. El servicio debe apoyarse en la relación personal y adaptarse a las características y necesidades del cliente, de modo que este lo perciba como único.
- **Tangibles.** Son los elementos del servicio que pueden percibirse por los sentidos. Hay que incluir, por tanto, evidencias físicas del servicio e indicios de su calidad: limpieza, aspecto del personal, equipos utilizados, soporte físico del servicio, pequeños obsequios, etc.

### 2.2.8 Enfoques de la calidad del servicio

Según Stake, (1999) los tres modelos históricamente más reconocidos son:

El modelo de Sasser Olsen y Wyckoff (1978)

Se basa en la hipótesis de que el consumidor traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base (el que es el porqué de la existencia de la empresa) como a los servicios periféricos. Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes planteamientos:

- a) Seleccionar un único atributo de referencia (el que para el consumidor tenga un peso específico mayor que el resto de atributos del servicio).
- b) Seleccionar un único atributo determinante con la condición de que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción.

- c) Considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio (es decir, que el consumidor aceptará tener menor cantidad de un/os atributo/s a cambio de una mayor cantidad de otro/s atributo/s).

El modelo de Grönross (1994)

Propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- La Calidad Técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo del consumidor. Su apreciación se basa sobre las características inherentes al servicio (horario de apertura, rapidez de paso por caja, gran surtido).
- La Calidad Funcional (también conocida como Calidad Relacional), que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (por ejemplo: aspecto o comportamiento de las cajeras en las grandes superficies).
- La Imagen de la organización que Percibe el Cliente, basada en sus anteriores experiencias (es resultante de los anteriores factores).

Jair & Oliva (2005) sugieren que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad. Por lo tanto, hablaremos de la calidad de la relación.

El modelo de Parasuraman- Zeithami y Berry (1985)

Este modelo considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales del servicio, pues éste es intangible, heterogéneo e inseparable. El modelo SERVQUAL distingue la Calidad Esperada de la Calidad Percibida, a partir de la observación de cuatro factores que implican la ausencia de calidad:

- La ignorancia de las expectativas del cliente por parte de la empresa.
- La inexistencia de normas.
- La discordancia entre el servicio ofrecido y las normas.
- El incumplimiento de las promesas por parte de la empresa.



### **2.2.9 Los costos de una mala calidad del servicio**

La falta de calidad del servicio no sólo es un factor de pérdida de usuarios, y consiguientemente de participación de mercado., sino también:

- De incremento de costes, y consiguiente reducción de beneficios, por los errores cometidos.
- Abandono del personal, por la desmotivación que producen en el mismo las quejas de los clientes y el mal funcionamiento general del servicio.
- Costos del mercado altos y precios más bajos que se pueden cobrar por el servicio, dada su inferior calidad, como indican.

La calidad no se puede comprobar plenamente hasta que se utiliza el servicio, y a veces las expectativas de la calidad se basan en factores ajenos a la misma, como la reputación o la imagen. Si el servicio prestado no se corresponde con el ofertado, el cliente se marcha a la competencia. Y es donde se evidencia la importancia de la calidad del servicio. Sin embargo, al ser la calidad del servicio un fenómeno subjetivo, basado en percepciones y preferencias de los clientes, resulta difícil su medida.

### **2.2.10 Medición de la calidad del servicio.**

La medición de la calidad del servicio es una consecuencia de la importancia asignada a la misma. Se admite, en general, que si se proporciona calidad de servicio se obtienen mayores beneficios, menores costes y cuotas de mercado superiores.

La evaluación de la calidad del servicio está en función de las expectativas y de las percepciones del servicio recibido, así como de las diferencias entre ambas, del efecto directo de los niveles de prestación percibidos y de las variaciones o cambios en la prestación del servicio tal como indican Peña- Da Silva-Tronchin & Melleiro (2013) En concreto, los autores de llegan a la

conclusión que Zeithaml, Berry y Parasuraman identifican cinco "gaps" o diferencias que deben ser evaluadas por el prestador del servicio:

- Diferencia entre las expectativas del consumidor y las percepciones de la empresa de tales expectativas. Una cosa son las expectativas del usuario y otra la idea que la empresa tiene como se orientan las expectativas de dichos usuarios.
- Diferencia entre las percepciones de la empresa sobre las expectativas del consumidor y las especificaciones de la calidad de servicio.
- Diferencia entre las especificaciones de la calidad de servicio y el servicio realmente suministrado.
- Diferencia entre el suministro del servicio y lo que se comunica sobre el mismo a los consumidores.
- Diferencia entre el servicio esperado y el percibido, la cual se especifica en el modelo SERVQUAL.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Satisfacción Laboral**

Es el grado de conformidad del trabajador respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad

### **2.3.2 Trabajador**

La persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución.

### **2.3.3 Ingreso**

Entendemos por ingresos a todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal

#### **2.3.4 Trabajador Contratado**

Es un individuo que una empresa contrató para brindar un conjunto específico de servicios. La relación empleado/empleador se establece conforme a términos y condiciones de un contrato laboral escrito.

#### **2.3.5 Trabajador nombrado**

En la Ley del Servicio Civil se distingue al servidor civil de carrera, es decir al servidor nombrado que goza de estabilidad laboral, del servidor de confianza que no es de carrera y por tanto carece de estabilidad.

#### **2.3.6 Gerencia de administración tributaria**

Según Reglamento de Organización y Funciones de la Mmunicipalidad Provincial de San Roman (2016) Es un Órgano de Apoyo de la Municipalidad Provincial de Paita. Le corresponde a la Gerencia de Administración Tributaria, la categoría de segundo nivel organizacional dentro de la estructura orgánica de la Municipalidad. Está conformada por unidades orgánicas del tercer nivel jerárquico, por la Subgerencia de Recaudación, Subgerencia de Fiscalización Tributaria y la Subgerencia de Ejecución Coactiva.

Tiene las siguientes funciones:

- Proponer a los Órganos de alta Dirección, las políticas en materia de tributación municipal.
- Emitir dictamen y elevar los expedientes a la Gerencia Municipal, sobre los Planes y Programas Municipales en corto, mediano y largo plazo presentados por las diferentes subgerencias, en materia de administración, recaudación, fiscalización tributaria y ejecución coactiva.

- Asesorar a la Alta Dirección y a las Unidades Orgánicas de la Municipalidad en materias de administración, recaudación, fiscalización tributaria y ejecución coactiva.
- Elevar los expedientes a la Gerencia Municipal del anteproyecto de actualización de las Tablas de Cálculo de Impuesto Predial, Arbitrios Municipales, Multas Tributarias y Valores Arancelarios a emplearse en la determinación de las cuentas actualizadas en cada ejercicio fiscal.
- Proponer ante- proyectos de Ordenanza Municipales, Decretos de Alcaldía, Directivas e instructivos en materia de tributación municipal, a fin de optimizar la gestión de la Administración Tributaria Municipal.
- Ejecutar el proceso de administración tributaria de la Municipalidad.
- Ejecutar el mantenimiento óptimo y actualizado del Banco de Datos de información Tributaria y No Tributaria según corresponda, en lo que respecta a los padrones, registros y cuentas corrientes y otras similares de los contribuyentes.
- Efectuar estudios de investigación del Sistema Tributario Municipal y proponer planes de mejoramiento de captación de recursos económicos financieros.
- Participar en la actualización de catastro urbano, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Urbano –Rural; así como otras actividades que impliquen la ampliación de la base tributaria.
- Emitir dictámenes que resuelven las solicitudes y reclamaciones de naturaleza tributaria y /o administrativa.
- Planificar el cuadro de calendario mensual y anual de obligaciones tributarias.
- Decretar las respuestas que resuelven las solicitudes y reclamaciones de naturaleza tributaria y /administrativa.
- Emitir resoluciones Gerenciales, de determinación, de Multas Tributarias, de Perdida de Fraccionamiento, de Órdenes de Pago y de Prescripción con arreglo al código Tributario y demás disposiciones legales pertinentes.

- Emitir resoluciones Gerenciales, que autoriza el proceso de quiebre e incineración de valores, en los casos que la obligación tributaria administrativa sea incobrable y /o onerosa.
- Supervisar el tratamiento técnico de las Declaraciones al Impuesto Predial, Impuesto a la Alcabala, Impuestos de Patrimonio vehicular, Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.
- Proponer por conducto regular la aprobación por Consejo Municipal, de los Reglamentos y/o Directivas de procedimientos de reclamación, recursos administrativos de reconsideración y apelación tributarios, según corresponda, de los tributos que administra la Municipalidad.
- Resolver los recursos de reconsideración interpuesto por los contribuyentes o responsables, derivados a los procedimientos contenciosos administrativos y no contenciosos tributarios, de conformidad con las normas tributarias y /o otras normas legales y las suplementarias.
- Elaborar, proponer y ejecutar el Plan Operativo Institucional de la Gerencia correspondiente.
- Cumplir con las demás funciones asignadas por la Gerencia Municipal.

### **2.3.7 Calidad de servicio**

- **El servicio** son las actividades intangibles e identificables que son principalmente el objeto en una transacción ideada con la finalidad de satisfacer deseos o necesidades del cliente.

Según la organización internación de estandarización, el servicio se basa en una serie de principios de gestión de calidad, que está enfocado directamente en el cliente, implicación de la alta dirección y la motivación, en el enfoque de contar con una mejora continua, por ello se creó la norma ISO 9001: 2015.

La prestación de un servicio se refiere a la actividad realizada sobre un intangible o sobre un producto, es decir, es un conjunto de actividades que son relacionadas entre sí que son diseñados para satisfacer las necesidades de los usuarios.

- **Características del servicio:**

Indican que el servicio cuenta con cuatro características:

**a) Intangibilidad:** Todos los servicios son intangibles, es decir no se puede probar, tocar, ver u oler, en su mayoría están simbólicamente representadas por una tarjeta de crédito u otras cosas, que necesariamente no son el servicio en sí mismas.

**b) Heterogeneidad:** Al tratarse de una acción, normalmente los servicios varían por ser desarrollado por los seres humanos, motivo por el cual, es difícil de generalizarlos debido a que por diversas razones se puede suscitar un error.

**c) Inseparabilidad de producción y consumo:** se refiere a que un servicio es consumido mientras se realiza la acción, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a los factores que puedan presentarse en ese momento.

**d) Caducidad:** En general todo servicio debe ser usado mientras se encuentre disponible, que generalmente la mayoría no se pueden almacenar, razón por la cual este se pierde.

Según la investigación de Peña- Da Silva- Tronchin & Melleiro (2013) los factores principales la calidad de los servicios son:

**a) La capacidad del personal:** Es un factor muy importante debido a que de ellos depende el servicio adecuado a los clientes considerando que tiene las habilidades y conocimientos necesarios de todos los servicios y productos de la empresa.

**b) La accesibilidad:** Hoy en día el acceso a un servicio es cada vez más fácil, de acuerdo al lugar y las circunstancias que se requiera el cliente.

**c) La comunicación:** Este factor es importante debido a que de ella depende la comprensión del servicio, condiciones que conlleva su aceptación con mayor precisión, en términos muy amigables para su entendimiento.

**d) La credibilidad:** La empresa y sus colaboradores son confiables y quieren brindar su ayuda a los clientes.

e) **La cortesía y la amabilidad:** El personal es amable, atento, cortés y respetuoso.

- **La calidad de servicio al cliente**

Elementos que lo integran: calidad y servicio. Entendemos necesario, sin embargo, realizar algunas matizaciones al término calidad que nos ayudaran en nuestro propósito.

Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido.

**Características del servicio al cliente:**

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente; para toda empresa, antes de poder realizar una política de atención al cliente es importante conocer a profundidad las necesidades de los clientes de acuerdo a que segmento pertenece, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.
- Flexibilidad y mejora continua, las necesidades del cliente están siempre en un cambio constante, por el cual, las empresas deberán tomar en cuenta, son la finalidad de preparar a sus colaboradores con la formación y capacitación adecuada para mantener la satisfacción del cliente.
- Orientación al trabajo y al cliente La atención directa al cliente está basado en dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, el cual deriva del trato directo con personas.

Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización, considerando que es la base para poder lograr los demás objetivos.

## 2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

### 2.4.1 Hipótesis general

La relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio existe una correlación positiva considerable entre la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

### 2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación nivel de significancia positiva débil entre satisfacción Laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su condición laboral.

Existe relación significativa positiva entre satisfacción laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su género.

Existen características particulares de la muestra en función a la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su ingreso percibido en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019.

Existen características vinculadas a la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su edad en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019.

## 2.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Instrumento</b>
-----------------	--------------------	--------------------	------------------	--------------------



		-Mecanismos de supervisión.		
	<b>Satisfacción del trabajador respecto a la condición laboral</b>	-Acatar instrucciones del Encargado.	1, 2, 3,4,9 16	
		- Interacción con los compañeros de trabajo.	17 20	cuestionario
<b>Satisfacción laboral</b>		-Condiciones ambientales e Infraestructura.	25	
	<b>Satisfacción del trabajador respecto al ingreso percibido.</b>	-Correspondencia entre salario y trabajo.	13	
		-Superioridad de su salario en relación a cargos similares.	14 15	cuestionario
	<b>Elementos tangibles</b>	-Cubrir necesidades. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.	26, 27	cuestionario
	<b>Fiabilidad</b>	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	6,8,10,19	cuestionario
<b>Calidad de servicio</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	18,22,21	cuestionario
	<b>Seguridad</b>	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	23,24,7	cuestionario
	<b>Empatía</b>	Atención individualizada del cliente	5, 12	cuestionario

*Nota.* Adaptación en base a la investigación teórica en la actualidad 2021.

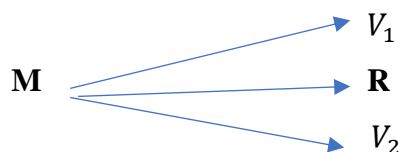
## CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Rodríguez, (2002) “El diseño de investigación es una estrategia que está compuesta por una serie de decisiones, procedimientos y técnicas que cumplen funciones particulares” por lo tanto el diseño de la presente investigación es descriptivo-correlacional de enfoque Cuantitativo.

Respecto a esto, hacen una advertencia Stake, (1999) señalan que la muestra debe ser correctamente seleccionada, para que los resultados a obtenerse puedan proporcionar conclusiones tan válidas como los de un estudio longitudinal, con la ventaja del ahorro de tiempo.

#### El diagrama del diseño correlacional



**Dónde:**

M = Muestra de investigación

V<sub>1</sub> = Satisfacción laboral

V<sub>2</sub> = Calidad de servicio

R = relación entre ambas variables

### 3.2 AMBITO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación tuvo como ámbito de estudio la ciudad de Juliaca la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

Juliaca Capital de la provincia de San Román, ubicada en el departamento de Puno, considerada el mayor centro económico del departamento de Puno y la zona sur del país. Está distribuida en tres distritos: Juliaca, San Miguel y Caracoto con una población de 276 100 habitantes INEI (2020).

Respecto a las actividades socioeconómicas se caracteriza por ser la cuarta economía más importante del país debido a que en ella se desarrolla las actividades como la Industria, el comercio agricultura y ganadería.

El presente estudio es importante ya que la ciudad de Juliaca se caracteriza por ser una zona de superpoblación y tiene necesidades que se deben suplir respecto a la administración pública la investigación nos permitió conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en el año 2019. Nos permitió analizar diferentes factores los cuales están relacionados a la calidad de servicio brindada a los usuarios.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

Según Hernandez - Fernandez & Baptista (2003) es un conjunto de casos que concuerdan con las especificaciones, y sobre el cual se quiere generalizar el estudio; en la investigación la población estudiada fueron todos los trabajadores (74) de la gerencia de Administración tributaria en la municipalidad provincial de san Román, Juliaca en el año, 2019.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra está conformada por 74 trabajadores, es de tipo de muestreo censal, Según Ramirez, (2008) “La muestra censal es el aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”, de tal manera que esta se realizó a los trabajadores de la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad provincial de San Román, Juliaca en el año, 2019. Entre ellos en situación de

nombrados y contratados con características similares ya que los trabajadores cuentan con derechos laborales establecidos de acuerdo a ley como son el seguro social, aguinaldo, estímulos, permisos, prestaciones y otros beneficios laborales correspondientes.

**Tabla 2**

*Población de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca*

GERENCIA/SUB GERENCIA	GENERO		TOTAL	PORCENTAJE
	Femenino	masculino		
Gerencia de Administración Tributaria	4	4	8	10.8
Sub Gerencia de Gestión y Control de la Deuda	1	7	8	10.8
Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria	4	9	13	17.6
Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria	19	8	27	36.5
Sub Gerencia de Ejecución Coactiva	18	0	18	24.3
<b>TOTAL</b>	46	28	74	100.0

*Nota:* Registro obtenido de datos brindados por la sub gerencia de recursos humanos de la Municipalidad provincial de San Román-Juliaca en el año 2019.

### 3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1 Técnica

En esta investigación la técnica que se utilizó fue la de encuesta aplicada a los trabajadores de 27 ítems para medir la variable Satisfacción Laboral y la variable Calidad de Servicio, para la comprobación de las hipótesis propuestas. Nos permitió obtener información directa de la muestra consultada y validada por especialistas en la materia (Ver anexos 5,6).

#### 3.4.2 Instrumento

Con respecto al instrumento de la variable Satisfacción Laboral y la variable Calidad de Servicio fue empleado un cuestionario estructurado, adaptado y debidamente validado por especialistas en la materia se puede corroborar ( ver Anexo 5, 6), dividido en la ficha técnica en 6 dimensiones para las dos variables, las cuales son para la variable satisfacción laboral la dimensión Satisfacción del trabajador respecto a la condición laboral, Satisfacción del trabajador respecto al ingreso percibido. Para la variable Calidad de Servicio las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y finalmente empatía; las cuales se emplearon para la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación realizada, el instrumento se adaptó a través de una ficha técnica y también se realizó una prueba piloto para su validación (ver anexo N°2).

*Tabla 3*

*Ficha Técnica de Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio*

Nombre	<b>Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio</b>		
Autor:	Rensis Likert - 1932, Zeithaml, Parasuraman y Berry		
Adaptado por:	Maritza Milagros Parillo Rivera (investigadora).		
Administración	Individual.		
Duración de la prueba	10 minutos.		
Ámbito aplicación:	“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA EN EL AÑO 2019”.		
La prueba consta de	27 ítems.		
La prueba evalúa	6 dimensiones.		
Dimensión	Ítem	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
<b>Variable N°1</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	Totalmente de Acuerdo (5)	Alto (53-90)
Satisfacción del trabajador respecto a la condición laboral	1, 2, 3, 4,9,16,17,20, 25	De acuerdo (4)	Medio (49-58)

Satisfacción del trabajador respecto al ingreso percibido	13, 14, 15	Indiferente (3)	Bajo (18-48)
<b>Variable N°2</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	En desacuerdo (2)	
Elementos tangibles	26, 27	Totalmente en desacuerdo (1)	
Fiabilidad	6,8,10,19		
Capacidad de respuesta	18,22,21		
Seguridad	23.24,7		
Empatía	5, 12		

*Nota:* Cuestionario adaptado y aplicado en la investigación.

El instrumento aplicado fue validado a juicio de expertos ambos de la propia institución, según grados requeridos por reglamento.

### 3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Se empleó el siguiente proceso:

- **El Vaciado de Datos:** Los resultados obtenidos por el cuestionario fueron vaciados a una hoja de cálculo considerando la necesidad de seleccionar y almacenar, en forma sistemática, la información obtenida.
- **La utilización de los Instrumentos de la Tecnología Informática:** Una vez que la información estuvo debidamente almacenada en una hoja de cálculo se hizo uso de programas más adecuados como el Excel de Microsoft Office, para posteriormente utilizar el programa Estadístico para Ciencias Sociales SPSS v24, y así someter a tratamientos estadísticos necesarios, para el procesamiento requerido y la obtención de resultados de la investigación.
- **La aplicación de Pruebas Estadísticas:** Se aplicaron las pruebas estadísticas requeridas, estas se adaptaron de acuerdo a la investigación para la obtención del propósito plasmado en el diseño de la investigación.

Se realizó una prueba piloto para la confiabilidad del análisis, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la validez tanto estadística como para la validez de los expertos una vez aplicado el instrumento a la muestra, la técnica estadística aplicada para someter a la prueba de hipótesis fue empleada la correlación de

Pearsson, tanto para el objetivo general como para los objetivos específicos y para la interpretación de tablas según los resultados obtenidos en la ejecución del instrumento

### 3.5.1. Fórmula para Correlación de Pearson

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Reemplazando:

$$r = \frac{60(270071) - (5345)(3026)}{\sqrt{(60(47791) - (5345)^2)(60(153112) - (3026)^2)}} = 0.559$$

#### Leyenda:

n = número de datos.

$\sum$  = sumatoria.

$\sum x$  = sumatoria de la variable X.

$\sum y$  = sumatoria de la variable Y.

#### Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.

Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa moderada.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva moderada.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta

Nivel de Significación. Al 0.05, que indica un nivel de confianza del 95%, tanto para las correlaciones simples como para las diferencias y regresiones múltiples encontradas.



## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados de la investigación

**Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019.**

**Tabla 4**

*Coefficiente de correlación de Pearson respecto a el Objetivo General*

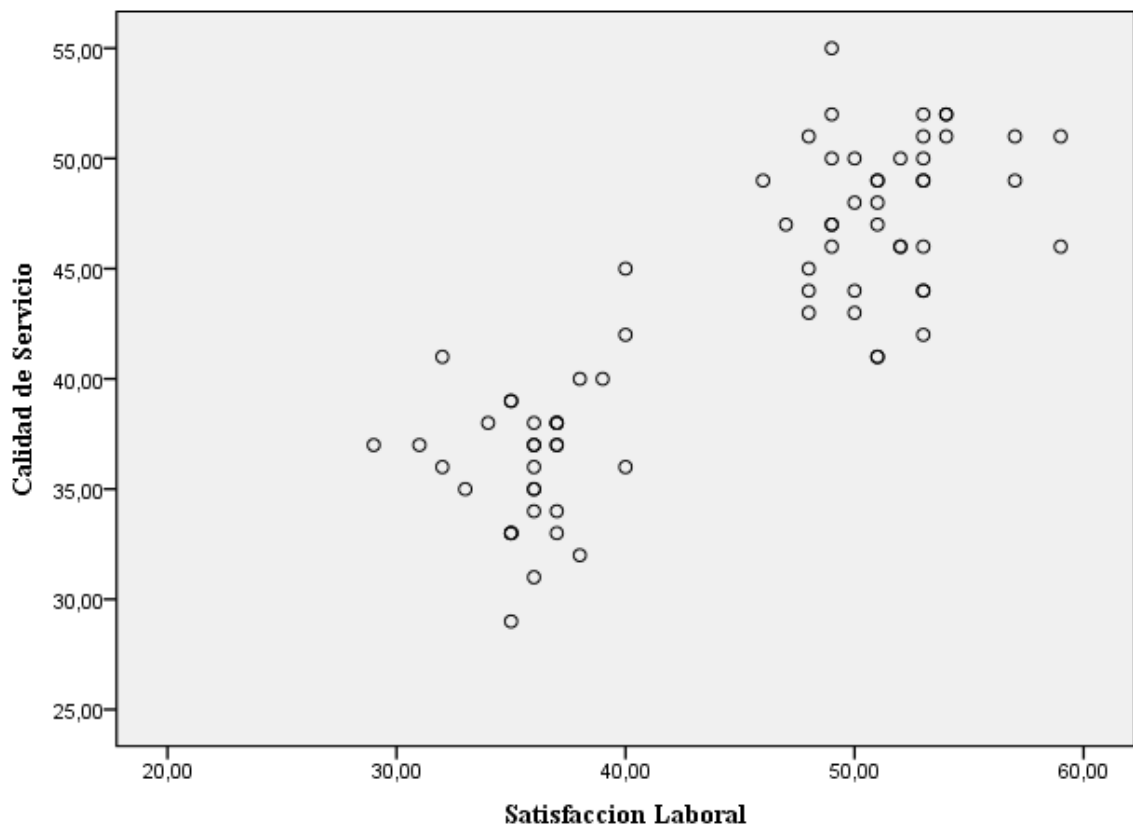
<b>Correlación de Pearson</b>			
		Variable Satisfacción Laboral	Variable Calidad de Servicio
Variable Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,845**
	Sig. (bilateral)		.000
	N°	74	74
Variable Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,845**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N°	74	74

*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado

En la tabla 3 se puede observar que la prueba de correlación de Pearson es igual a  $r = 0,845$  lo que permite tener la probabilidad asociada de  $p = 0.000$ , que según a la escala de valorización de correlación de Pearson es una correlación positiva considerable entre la variable satisfacción laboral y la variable calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019. Lo cual indica que los trabajadores de la mencionada gerencia al presentar mayor satisfacción laboral mejor calidad de servicio brindado a la población.

**Figura 1**

*Relación entre Satisfacción laboral y calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Identificar la satisfacción Laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su condición laboral.**

**Tabla 5**

*Satisfacción Laboral de los trabajadores en la GAT-MPSR-J en el año 2019 respecto a su condición laboral.*

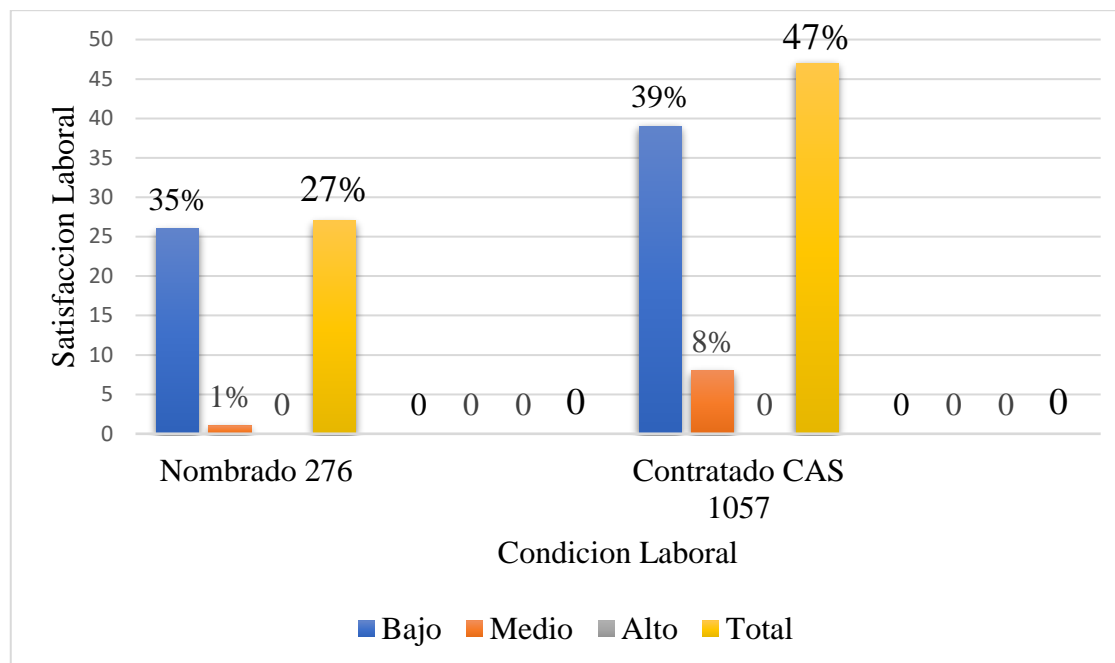
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Tipo de contrato</b>			
	<b>Nombrado 276</b>		<b>Contratado CAS 1057</b>	
	<b>N°</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	26	35,1%	39	52,7%
Medio	1	1,4%	8	10,8%
Alto	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>36,5%</b>	<b>47</b>	<b>63,5%</b>

*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 4 se observa la Satisfacción Laboral respecto a su condición laboral. En la condición de trabajadores nombrados (276) se observa que el 35.1% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su condición laboral, un 1.4% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a su condición laboral, un 0% muestra un alto nivel de satisfacción laboral respecto a su condición laboral, en la condición de trabajadores contratados (CAS) se observa que el 52.7% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su condición laboral, un 10.8% muestra un nivel medio de satisfacción laboral, un 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral respecto a su condición laboral. Se concluye que en la investigación realizada en la Gerencia de Administración Tributaria existen bajos niveles de satisfacción laboral en ambas condiciones laborales de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Figura 2**

*Satisfacción laboral respecto a la condición laboral de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Tabla 6**

*Calidad de servicio de los trabajadores en el GAT-MPSR-J en el año 2019 respecto a su condición laboral.*

Calidad de servicio	Tipo de contrato			
	Nombrado (276)		Contratado (CAS 1057)	
	N°	Porcentaje (%)	N°	Porcentaje (%)
Bajo	26	35,1%	39	52,7%
Medio	1	1,4%	8	10,8%
Alto	0	0,0%	0	0,0%
Total	27	36,5%	47	63,5%

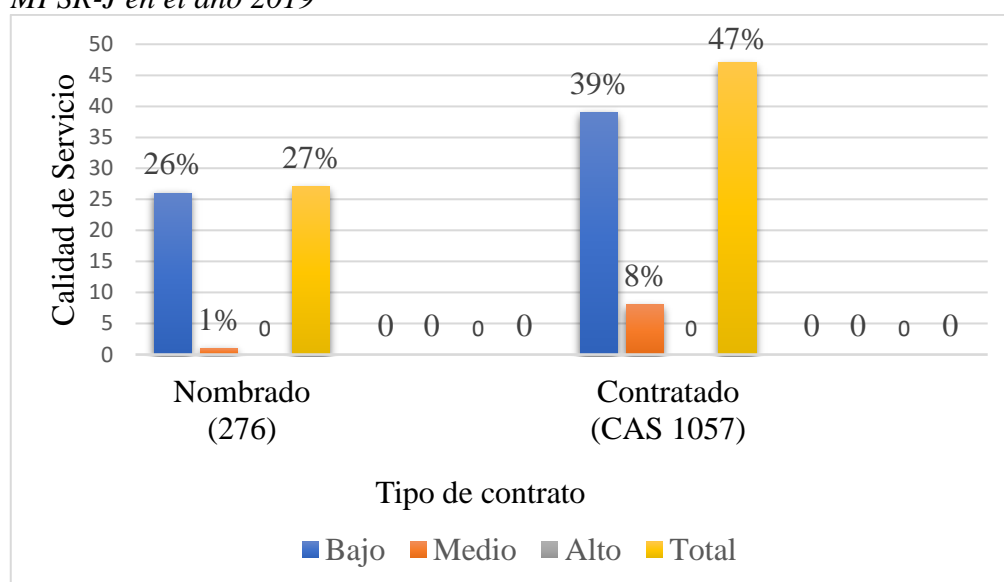
*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 5 se observa la Calidad de servicio respecto a su condición laboral. En la condición de trabajadores nombrados (276) se observa que el 35.1% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su condición laboral, un 1.4% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a su condición laboral, un 0%

muestra un alto nivel de calidad de servicio brindado respecto a su condición laboral, en la condición de trabajadores contratados (CAS) se observa que el 52.7% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su condición laboral, un 10.8% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a su condición laboral, un 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio brindado respecto a su condición laboral. Se concluye que en la investigación realizada en la Gerencia de Administración Tributaria existen muy bajos niveles de calidad de servicio brindado en ambas condiciones laborales de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Figura 3**

*Calidad de servicio respecto a la condición laboral de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Identificar la satisfacción laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su género.**

**Tabla 8**

*Satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019 respecto a su género*

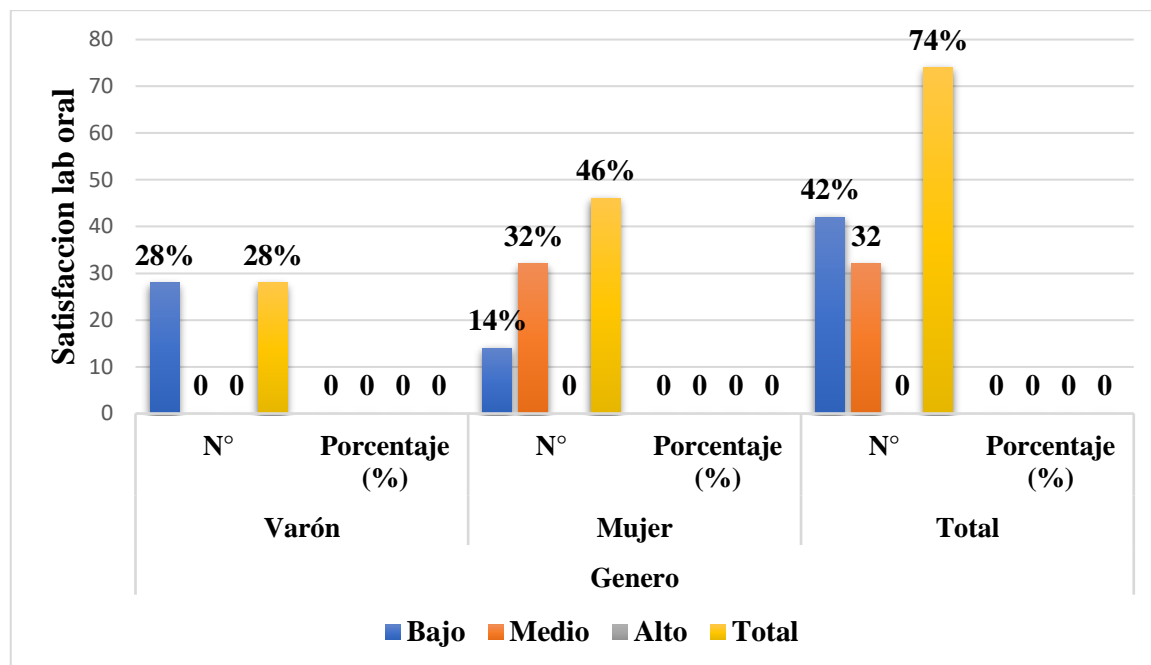
Satisfacción Laboral	Genero					
	Varón		Mujer		Total	
	N°	Porcentaj e (%)	N°	Porcentaj e (%)	N°	Porcentaj e (%)
Bajo	28	37,8%	14	18,9%	42	56,8%
Medio	0	0,0%	32	43,2%	32	43,2%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	28	37,8%	46	62,2%	74	100,0%

*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 6 se puede observar la satisfacción laboral respecto a su género. En el caso del género masculino se observa que el 37.8% muestran un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su género, un 0% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a su género, un 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral respecto a su género, en el caso del género femenino se observa que el 18.9% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su género, un 43.2% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a su género. Se concluye que en la investigación realizada en la gerencia de Administración Tributaria existen niveles bajos de satisfacción laboral respecto a su género de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Figura 4**

*Satisfacción laboral respecto al género de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Tabla 8**

*Calidad de Servicio de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019 respecto a su género*

Calidad de Servicio	Genero					
	Varón		Mujer		Total	
	N°	Porcentaje (%)	N°	Porcentaje (%)	N°	Porcentaje (%)
Bajo	24	32,4%	41	55,4%	65	87,8%
Medio	4	5,4%	5	6,8%	9	12,2%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	28	37,8%	46	62,2%	74	100,0%

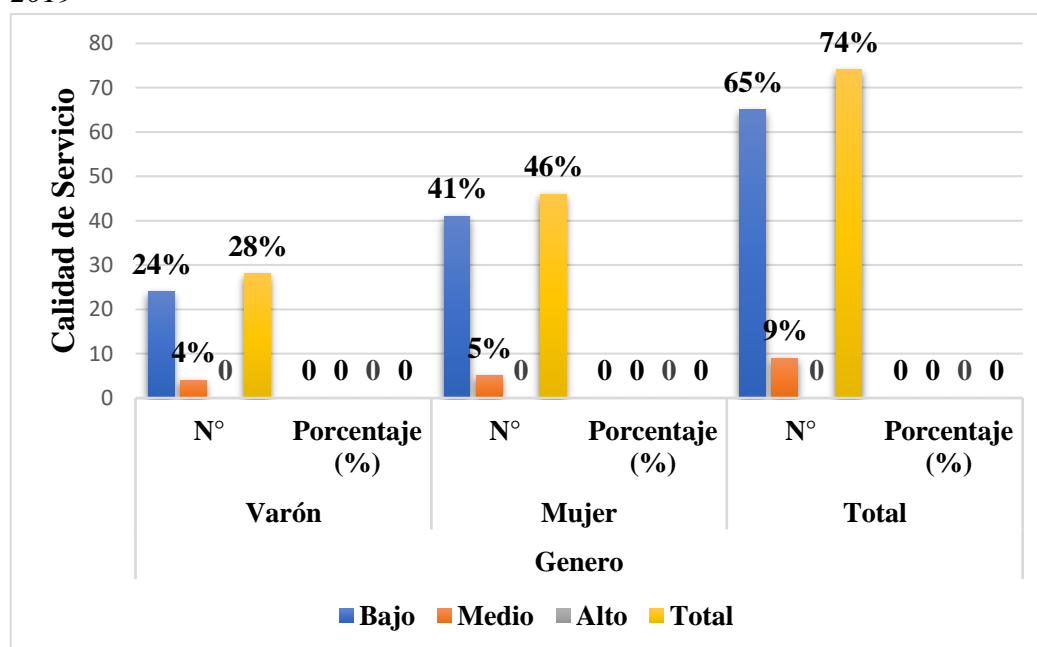
*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 7 se puede observar la calidad de servicio respecto a su género, en el caso del género masculino se observa que el 32.4% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su género, un 5,4% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a su género, un 0% muestra un nivel alto de calidad de

servicio brindado respecto a su género, en el caso del género femenino el 55,4% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su género, un 6,8% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a su género, un 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio respecto a su género. Se concluye que la investigación realizada en la Gerencia de Administración Tributaria muestra niveles bajos de calidad de servicio brindado respecto a su género de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Figura 5**

*Calidad de servicio respecto al género de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Describir las características de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su ingreso percibido Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019.**



**Tabla 9**

*Satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019 respecto a su remuneración percibida*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Remuneración percibida</b>			
	<b>Mayor a 1200.00</b>		<b>Menor a 1200.00</b>	
	<b>Porcentaje</b>		<b>Porcentaje</b>	
	<b>N°</b>	<b>(%)</b>	<b>N°</b>	<b>(%)</b>
Bajo	50	67,6%	22	29,7%
Medio	1	1,4%	1	1,4%
Alto	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>68,9%</b>	<b>23</b>	<b>31,1%</b>

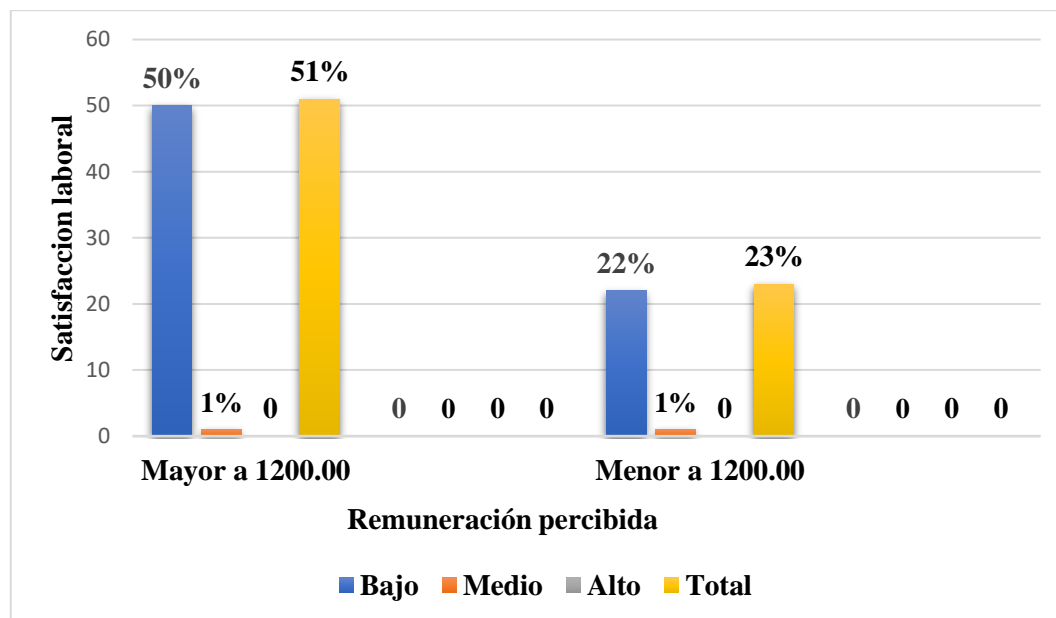
*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 8 se puede observar la satisfacción laboral respecto a su remuneración percibida. En el caso de los trabajadores que perciben una remuneración mayor a s/.1200.00 nuevos soles el 67,6% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a la remuneración percibida, un 1,4% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a la remuneración percibida, el 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral respecto a la remuneración percibida. En el caso de los trabajadores que perciben una remuneración menor a s/. 1200.00 nuevos soles, un 29,7% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su remuneración percibida, un 1,4% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a la remuneración percibida, un 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral respecto a su remuneración percibida. Se concluye que la investigación realizada a la Gerencia de Administración Tributaria, muestra niveles bajos de satisfacción laboral respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Describir las características satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su remuneración percibida Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019.**

**Figura 6**

*Satisfacción Laboral respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Tabla 9**

*Calidad de Servicio brindada respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019*

Calidad de Servicio	Remuneración percibida			
	Mayor a 1200.00		Menor a 1200.00	
	N°	Porcentaje (%)	N°	Porcentaje (%)
Bajo	49	66,2%	23	31,1%
Medio	2	2,7%	0	0,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%
Total	51	68,9%	23	31,1%

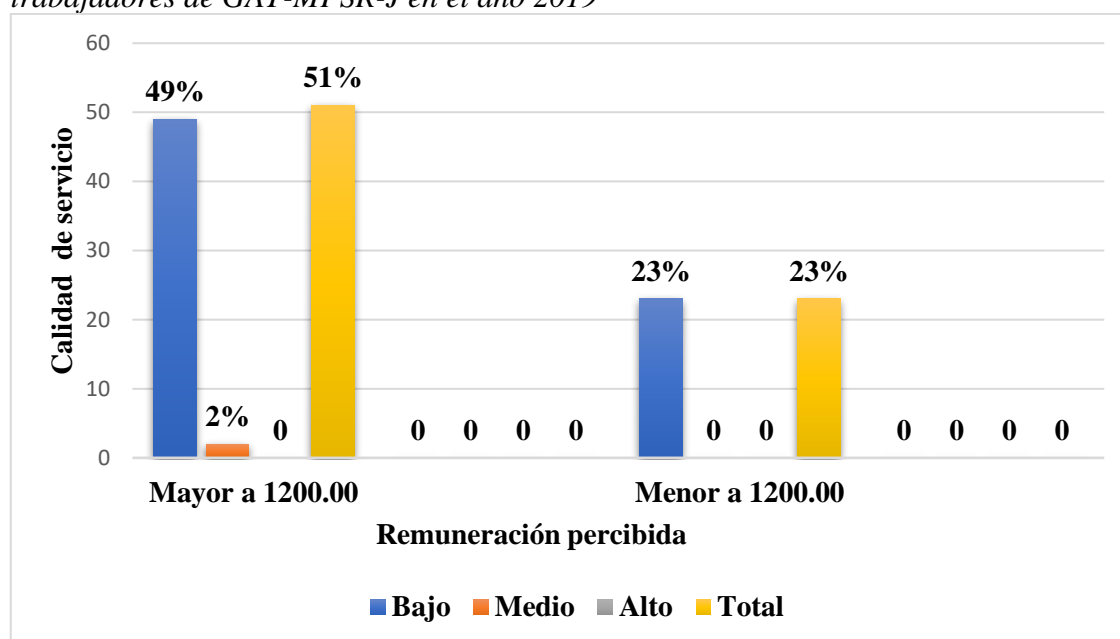
*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 9 se puede observar la calidad de servicio brindada respecto a su remuneración percibida. En el caso de los trabajadores que perciben una remuneración mayor a s/.1200.00 nuevos soles el 66.2% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a la remuneración percibida, un 2.7% muestra un nivel medio de

calidad de servicio brindado respecto a la remuneración percibida, el 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio brindado respecto a la remuneración percibida. En el caso de los trabajadores que perciben una remuneración menor a s/. 1200.00 nuevos soles, un 31.1% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su remuneración percibida, un 0% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a la remuneración percibida, un 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio brindado respecto a su remuneración percibida. Se concluye que la investigación realizada a la Gerencia de Administración Tributaria, muestra niveles bajos de calidad de servicio brindado respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Figura 7**

*Calidad de servicio brindado respecto a la remuneración percibida de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



Nota: Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Describir las características de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su edad en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019.**

**Tabla 10**

*Satisfacción Laboral respecto a la edad de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019.*

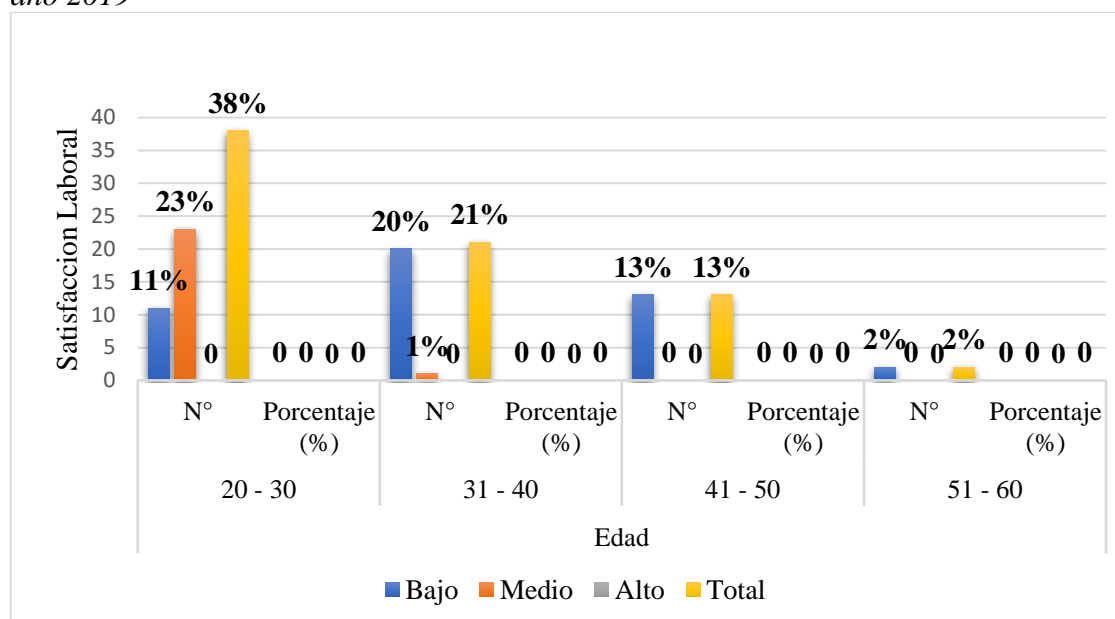
Satisfacción Laboral	Edad							
	20 - 30		31 - 40		41 - 50		51 - 60	
	Nº	Porcentaje (%)	Nº	Porcentaje (%)	Nº	Porcentaje (%)	Nº	Porcentaje (%)
Bajo	11	20,1%	20	27,0%	13	17,6%	2	2,7%
Medio	23	31,3%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	38	51,4%	21	28,4%	13	17,6%	2	2,7%

*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 10 se puede observar la satisfacción laboral respecto a su edad, en el caso de los trabajadores que tienen de 20 a 30 años de edad se observa que un 20,1% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su edad, un 31,3% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a su edad, un 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral, en el caso de los trabajadores que tienen de 31 a 40 años de edad, se observa que un 27.6% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su edad, un 1.4% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a su edad, un 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral respecto a su edad, en el caso de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años de edad se observa que el 17.6% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su edad, un 0% muestra un nivel medio de satisfacción laboral respecto a su edad, un 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral respecto a su edad, en el caso de los trabajadores que tienen de 51 a 60 años edad un 2.7% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su edad, un 0% muestra un nivel medio de satisfacción laboral, un 0% muestra un nivel alto de satisfacción laboral respecto a su edad. Se concluye que en la presente investigación realizada en la Gerencia de Administración Tributaria existe un nivel medio de satisfacción laboral de los trabajadores de 20 y 30 años, en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Figura 8**

*Satisfacción Laboral respecto a su edad de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

**Tabla 11**

*Calidad de servicio respecto a la edad de los trabajadores de la MPSR-J en el año 2019*

Calidad de servicio	Edad							
	20 - 30		31 - 40		41 - 50		51 - 60	
	N°	Porcentaje (%)	N°	Porcentaje (%)	N°	Porcentaje (%)	N°	Porcentaje (%)
Bajo	2	1,4%	21	28,4%	13	17,6%	2	2,7%
Medio	36	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>51,4%</b>	<b>21</b>	<b>28,4%</b>	<b>13</b>	<b>17,6%</b>	<b>2</b>	<b>2,7%</b>

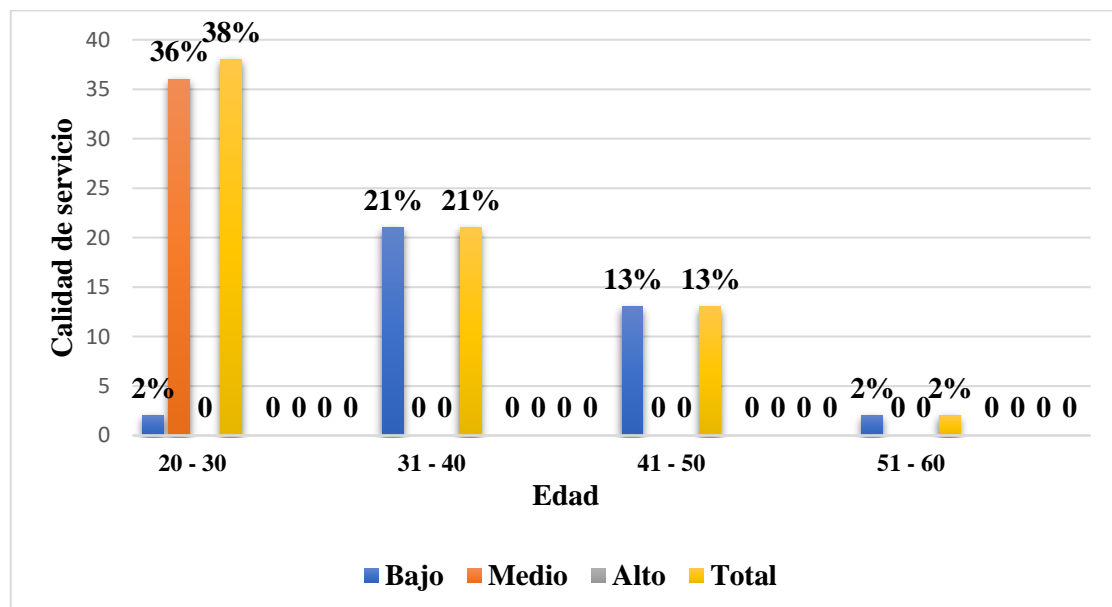
*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

En la tabla 11 se puede observar calidad de servicio brindada respecto a su edad, en el caso de los trabajadores que tienen de 20 a 30 años de edad se observa que un 1.4% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su edad, un 50% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a su edad, un 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio brindado, en el caso de los trabajadores

que tienen de 31 a 40 años de edad, se observa que un 28.4% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral respecto a su edad, un 0% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a su edad, un 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio brindado respecto a su edad, en el caso de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años de edad se observa que el 17.6% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su edad, un 0% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado respecto a su edad, un 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio brindado respecto a su edad, en el caso de los trabajadores que tienen de 51 a 60 años edad un 2.7% muestra un nivel bajo de calidad de servicio brindado respecto a su edad, un 0% muestra un nivel medio de calidad de servicio brindado, un 0% muestra un nivel alto de calidad de servicio brindado respecto a su edad. Se concluye que en la presente investigación realizada en la Gerencia de Administración Tributaria existe un nivel medio de calidad de servicio brindado de los trabajadores de 20 a 30 años de edad en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**Figura 9**

*Calidad de servicio respecto a su edad de los trabajadores de GAT-MPSR-J en el año 2019*



*Nota:* Elaborado en base a datos obtenidos en el cuestionario aplicado.

## 4.2. Discusión

### Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019. Cuya hipótesis es: La relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio es positiva considerable en los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Pearson  $r = .845$  con un nivel de significancia de  $p = 0.000$  obteniendo un nivel de significancia positiva considerable entre satisfacción laboral y calidad de servicio, donde se acepta la hipótesis general, lo que se corrobora con el trabajo de Escajadillo, (2013) cuya investigación da como resultado que el clima organizacional y la satisfacción laboral se encuentran relacionados y que a través de distintos factores sean positivos o negativos pueden influir en diferentes aspectos para la mejora y alcance de la satisfacción laboral. Así también lo corrobora el trabajo de Álvarez, (2016) cuya investigación concluye que la gerencia pública moderna necesita de profesionales que posean una alta motivación de logro para que los objetivos de las políticas se expresen en resultados que logren satisfacer las necesidades de los usuarios.

### Objetivo específico 1

Identificar la satisfacción Laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su condición laboral. Cuya hipótesis es: Existe relación significativa positiva entre satisfacción Laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su condición laboral, donde se aplicó la valorización de correlación de Pearson  $r = .257^*$ , obteniendo un nivel de significancia positiva débil, de satisfacción laboral y calidad de servicio respecto a la condición laboral donde se acepta la hipótesis específica 1, en la tabla 4 según la condición laboral “Nombrado” y “Contratado” 65 de los

trabajadores presentan un nivel bajo de satisfacción laboral y 9 trabajadores de ambas condiciones laborales presentan un nivel medio de satisfacción laboral, finalmente un mayor número de trabajadores contratados muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, por otro lado la calidad de servicio según la tabla 5, 65 trabajadores de condición laboral “Nombrados” y “Contratados” muestran bajos niveles de calidad de servicio brindada, 9 de los trabajadores de muestran un nivel medio de calidad de servicio brindado, finalmente 39 de los trabajadores contratados muestra un nivel más bajo de calidad de servicio a diferencia de los trabajadores contratados, Estrada & Gallegos (2020) cuya investigación apoya y concluye que, cuanto más satisfechos estén los trabajadores en sus centros de labores, su nivel de compromiso hacia la institución será mayor.

. Al igual que Sánchez & García (2017) cuya investigación apoya y concluye que son fundamentales para los consumidores la calidad de servicio relacionados con la claridad de la información de la oficina de servicio al cliente del factor de responsabilidad.

### **Objetivo específico 2**

Existe relación significativa positiva entre satisfacción laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su género. Cuya hipótesis es: Existe relación significativa positiva entre satisfacción laboral y la calidad del servicio brindado de los trabajadores en la Gerencia de Administración tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019 respecto a su género, donde se aplicó la valorización de correlación de Pearson  $r = .681^{**}$ , obteniendo un nivel de significancia de correlación positiva moderada de satisfacción laboral y calidad de servicio respecto a su género, donde se acepta la hipótesis específica 2, en la tabla 6 se puede observar que de acuerdo al género masculino 28 trabajadores muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, de acuerdo al género femenino 14 trabajadoras muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, 32 trabajadoras muestran un nivel de medio de satisfacción laboral, finalmente en el caso de ambos géneros se muestra que los varones muestran un nivel bajo de satisfacción laboral a diferencia de las mujeres que muestran un nivel medio de satisfacción laboral.



En la tabla 7 se puede observar que de acuerdo al género masculino 24 trabajadores muestran un nivel bajo de calidad de servicio brindado, 4 trabajadores que muestran un nivel medio de calidad de servicio brindado, a diferencia del género femenino 41 trabajadoras muestran un nivel bajo de calidad de servicio brindada, entre varones y mujeres las mujeres muestran un nivel más bajo de calidad de servicio brindada. Araujo - Checa & Velasco (2020) cuya investigación concluyó que las dimensiones de la CVL se relacionan directamente con las dimensiones de SL, y dos constructos de CVL se asociaron significativamente con la SL. Samanez & Medina (2017) reafirma y concluye que “A mayor grado de motivación laboral en los factores higiénicos, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú” y “A mayor grado de motivación laboral en los factores motivacionales, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú”.

### **Objetivo específico 3**

Describir las características de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su ingreso percibido Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019. Cuya hipótesis es: Existen características particulares de la muestra en función a la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su ingreso percibido en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019, donde se aplicó la valorización de correlación de Pearson  $r = 0,68$ , correlación positiva moderada, donde se acepta la hipótesis específica 3 de satisfacción laboral y calidad de servicio respecto a su ingreso percibido en la tabla 8 podemos observar que los trabajadores que reciben una remuneración mayor a s/. 1200.00 nuevos soles de los cuales 50 muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, a diferencia de los trabajadores que reciben una remuneración menor a s/.1200.00 nuevos soles, donde 22 muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, en la tabla 9 podemos observar que 49 trabajadores que reciben una remuneración mayor a s/. 1200.00 nuevos soles muestran un nivel bajo de calidad de servicio de igual manera de los trabajadores que perciben una remuneración menor a s/. 1200.00 nuevos soles donde 23 también muestran un nivel bajo de calidad de servicio brindado, entonces finalmente observamos un nivel bajo de calidad de servicio brindado, Omar (2014) apoya nuestra hipótesis, en su investigación concluye que cuando la satisfacción

laboral aumenta, se desarrollan actitudes positivas hacia la organización y hacia uno mismo. Así mismo Incacutipa & Gamarra (2014) en su investigación concluyen que Finalmente, existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación.

#### **Objetivo específico 4**

Describir las características de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su edad en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019. Cuya hipótesis es Existen características vinculadas a la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores respecto a su edad en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca en el año 2019, donde se aplicó la valorización de correlación de Pearson  $r = 229^{**}$  significativa positiva débil, donde se acepta la hipótesis específica 4 de satisfacción laboral y calidad de servicio respecto a su edad, en la tabla 10 se puede observar que 11 de los trabajadores de 20 a 30 muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, 23 de los trabajadores muestran un nivel medio de satisfacción laboral de la misma edad, 20 de los trabajadores de 31 a 40 muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, 13 de los trabajadores de 41 a 50 muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, y 2 de los trabajadores de 51 a 60 muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, en general obtenemos que 23 trabajadores de 20 a 30 años presentan un nivel medio de satisfacción laboral. En la tabla 11 se observa que de los trabajadores de 20 a 30 años 36 muestran un nivel medio de calidad de servicio brindado, de los trabajadores de 31 a 40, 21 muestran un nivel bajo de calidad de servicio brindado, de los trabajadores de 51 a 60 2 muestran un nivel bajo de calidad de servicio brindado, finalmente se observa que un número mayor de trabajadores tienen de 20 a 30 años y que muestran un nivel medio de calidad de servicio brindado, Pacheco, (2015) que en su investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primero:** Se determina que existe una relación positiva considerable entre satisfacción laboral y calidad de servicio en los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019, donde se acepta la hipótesis alterna de la correlación de las variables mencionadas, debido a que existe una escala  $r = .845^{**}$ , con un nivel de significancia de  $P = 0.000$  obteniendo como resultado una correlación positiva considerable entre satisfacción laboral y calidad de servicio.

**Segundo:** Se identifica las diferencias de los trabajadores por su condición laboral, que el 52% de los trabajadores contratados muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, mientras que el 35% de los trabajadores nombrados muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, esto se debido al trabajo bajo presión por parte de sus superiores entre ambos un 52% en general de los trabajadores muestran un nivel bajo de satisfacción laboral. Donde ambas condiciones laborales presentan niveles bajos de calidad de servicio brindada 52.7% esto por las responsabilidades en el trabajo, concluimos que los trabajadores contratados tienen niveles más bajos de satisfacción laboral lo que conlleva a brindar una baja calidad de servicio brindado a los usuarios.

**Tercero:** Se determina que según a las características del género los varones poseen niveles bajos de satisfacción laboral en comparación a las mujeres; respecto a la calidad de servicio brindado las mujeres muestran mejores niveles de calidad de servicio brindado, esto debido a diferentes factores que implican la satisfacción laboral y que estas son manejables en el caso de las mujeres esto utilizado en favor de las habilidades en el trabajo, para brindar una mejor calidad de servicio.

**Cuarto:** De acuerdo a las características de satisfacción laboral se concluye que los trabajadores que perciben una remuneración mayor y menor a los s/.1200.00 nuevos soles muestran bajos niveles de satisfacción laboral, en cuanto a la calidad de servicio los trabajadores que perciben una remuneración mayor a s/.1200.00 nuevos soles muestran un nivel bajo de calidad de servicio brindada, esto debido a que la remuneración percibida no alcance a cubrir sus necesidades.

**Quinto:** De acuerdo a las características de satisfacción laboral y calidad de servicio de los trabajadores de GAT- MPSR-J respecto a su edad se concluye que los trabajadores de 31 a 40 años muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, los trabajadores de 20 a 30 años de edad muestran un nivel medio de satisfacción laboral, en cuanto a calidad de servicio los trabajadores de 20 a 30 años de edad muestran un nivel medio de calidad de servicio brindado y seguidamente los trabajadores de 31 a 40 años muestran un nivel bajo de calidad de servicio brindado, esto debido a la alta carga laboral, entre otros factores que afectan a los trabajadores de diferentes edades.

## **5.2. Recomendaciones**

**Primero:** A la autoridad presente y futura de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, a la sub gerencia de Recursos Humanos, se sugiere que supervisen y soliciten implementar nuevas acciones y filtros de evaluación para poder contratar a trabajadores capacitados para las diferentes áreas de trabajo, generar un buen ambiente laboral fortaleciendo las relaciones interpersonales entre trabajadores priorizando el capital humano y promover estrategias para brindar una mejor calidad de servicio.

**Segundo:** La intervención de la oficina de bienestar social de la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca, se le recomienda implementar estrategias que permitan contribuir al mejoramiento y desarrollo de las distintas áreas, evaluar y velar por la satisfacción laboral de los trabajadores, para mejorar la calidad de servicio brindada, esto con programas orientados a el bienestar físico y emocional de todos los trabajadores.

**Tercero:** A la sub gerencia de recursos humanos se le recomienda realizar evaluaciones de satisfacción laboral para así determinar las medidas a seguir para el mejoramiento de la calidad de servicio brindado.

**Cuarto:** A la Sub Gerencia de Recursos Humanos implementar talleres de capacitación, a las diferentes sub gerencias en el uso de herramientas en las diferentes plataformas virtuales, aplicativos, reglamentos, entre otros para generar una mejor calidad de servicio todo esto dentro de la normativa pertinente emitida por los diferentes ministerios del Estado peruano.

**Quinto:** A el área de logística y tecnología se le recomienda solicitar nuevos equipos tecnológicos con capacidad suficiente para utilizar los sistemas informáticos y plataformas del sector gubernamental para el mejoramiento de calidad de servicio, ya que esto esta implementado en el decreto legislativo N° 1412 en los artículos 1, 2,3,4.

**Sexto:** A la municipalidad Provincial de San Román Juliaca, priorizar la implementación y ampliación de la infraestructura de las diferentes oficinas (Gerencias y Sub Gerencias) debido a que no muestran el espacio suficiente para la satisfacción laboral del trabajador, y para brindar una mejor calidad de servicio.

## Referencias

- Álvarez C. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. *Diálogos de Saberes*, 45, 127. [https:// webs.ucm.es/BUCM/.org/10.18041/0124-0021/dialogos.45.1085](https://webs.ucm.es/BUCM/.org/10.18041/0124-0021/dialogos.45.1085).
- Araujo Y.- Checa L. & Velasco J.( 2020). *Satisfacción laboral y clima organizacional en dos organizaciones privadas del valle del cauca*. Doi: [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/12863/Satisfaccion\\_lao ral\\_clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/12863/Satisfaccion_lao ral_clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Carrillo C.- Maria Martínez R.- E., Carmen Gómez G, , & Mariano Meseguer (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales TT - Job satisfaction of health professionals in a University Hospital: General analysis and job categories. *An. Psicol*, 31(2), 645–650. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Davis K. & Newstrom J. (2015). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones Educativas Bolivarianas De La Ciudad Puno -2014 – Perú Organizational Climate and Work Performance in the Bolivarian Educational Institutions of the City Puno - 2014. *Comunic@Ccion*, V.6(2219–7168), 14. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Duque E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80.
- Escajadillo H. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S . A . C . *Industrial Data ISSN:*, 16(2), 75–78.
- Estajo J. & Davila O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64–80.

- Estrada E.& Gallegos N. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana*. Doi: 10.25053/redufor.v6i1.3854.
- García A. (1997). Satisfacción laboral y diferencias motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo.  
<http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//19972000/S/4/S4014401.pdf>.
- Hernández R. - Fernández C. & Baptista P.(2003). Metodología de la investigación.  
*Book 122(129), 643-720.*
- Inacutipá M.& Gamarra M. (2014). Satisfacción Laboral Y Motivación.  
<http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//19972000/S/4/S4014401.pdf>.
- López B. - Osca A. & Peiró J. (2011). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema, 19(1)*, 81–87.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=02149915&AN=24805797&h=PuIxRyAYXwG+diH3A87Eqc/3TCnnKVt2aQPeXNQLRIMXX7oIKwmlE1EIPYx+aTv0F6V6m/GgpQMzok3riH6xmQ==&crl=c>.
- Manosalvas V.- Manosalvas L. & Nieves J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-Minister, 26*, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Marín S. & Placencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico, 17(4)*, 42–52.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Mart A. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración *A comparative study of work satisfaction among public servants. 24*, 25–40.
- Medina R. (2021) *Engagement en la satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de San Antonio de Putina, periodo 2020*.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15173/Medina\\_Ccama\\_Rossio\\_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15173/Medina_Ccama_Rossio_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Montoya P. - Bello N. & Neira J. (2020). *Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud*. doi: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v66n261/1989-7790-mesetra-66-261-220.pdf>.
- Mora C. (2011). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2). <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>.
- Morales N. & Edith Surdez P. - Eli Magaña M. *IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL*. 1–28. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Munares O. (2013). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, ISSN-e 1609-7211, Vol. 14, Nº. 2, 2010, 6 Págs., 14(2), 1–6. [https://doi.org/10.1016/S1405-8871\(16\)30053-0](https://doi.org/10.1016/S1405-8871(16)30053-0).
- Municipalidad Provincial de San Roman Juliaca (2019). *Reglamento de Organización Y Funciones MPSR*. <http://munisanroman.gob.pe/portal/sites/default/files/PDFs-2020/REGLAMENTO%20DE%20ORGANIZACION%20Y%20FUNCIONES%20-%20M%20-%20ROF.pdf>
- Omar A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17(2), 129–137.
- Pedraza M. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>.
- Pena M.- Maria da Silva S.- Tronchin D. & Melleiro M. (2013). The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>.
- Quito E. (2017) *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017*



- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito\\_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez A. (2008). *Metodología de la investigación científica*. 22(7), 1527–1531.  
<https://doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2007.03.027>
- Ramírez A. & Juan Benítez G.(2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22, 33–42. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41625070002>.
- Rodríguez A.- Retamal M. - Lizana J. & Cornejo F.(2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219–234.  
<https://doi.org/0718-7475>
- Rodríguez C.(2002). *El concepto de “ satisfacción en el trabajo ” y su proyección en la enseñanza*. 11.
- Sánchez M. & García L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163.  
<https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Schmalbach J. & Ibargüen V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 13(1), 108–122.
- Stake E. (1999). *Investigacion con estudios de caso*.  
<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/estudio%20de%20caso%20segun%20STAKE.ppt.pdf>.
- Szeplaki L. (1972). Banking and Finance in the Maze of a Socialist Planning Machinery: the Soviet Union. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 43(1), 59–86. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8292.1972.tb00747.x>

## ANEXOS

### *Anexo N° 1 Operacionalización de Variables*

#### OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumento
<b>Satisfacción Laboral</b>	- Satisfacción del trabajador respecto a la condición laboral.	-Mecanismos de supervisión. -Acatar instrucciones del Encargado. - Interacción con los compañeros de trabajo. -Condiciones ambientales e Infraestructura.	<b>17</b> <b>1, 2, 3,4,9</b> <b>16</b> <b>20</b> <b>25</b>	<b>Cuestionario</b>
	- Satisfacción del trabajador respecto al ingreso percibido.	-Correspondencia entre salario y trabajo. -Superioridad de su salario en relación a cargos similares. -Cubrir necesidades.	<b>13</b> <b>14</b> <b>15</b>	
<b>Calidad de servicio</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.	<b>Encuesta</b> <b>26, 27</b>	<b>cuestionario</b>
	<b>Fiabilidad</b>	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	<b>Encuesta</b> <b>6,8,10,19</b>	<b>cuestionario</b>
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	<b>Encuesta</b> <b>18,22,21</b>	<b>cuestionario</b>
	<b>Seguridad</b>	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para	<b>Encuesta</b> <b>23.24,7</b>	<b>cuestionario</b>

		inspirar credibilidad y confianza		
	<b>Empatía</b>	Atención individualizada del cliente	<b>Encuesta 5, 12</b>	<b>cuestionario</b>

*Nota:* Elaboración propia

*Anexo N°2 Ficha Técnica de Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio*

Nombre	<b>Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio</b>		
Autor:	Rensis Likert - 1932, Zeithaml, Parasuraman y Berry		
Adaptado por:	Maritza Milagros Parillo Rivera (investigadora).		
Administración	Individual.		
Duración de la prueba	10 minutos.		
Ámbito aplicación:	“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA EN EL AÑO 2019”.		
La prueba consta de	27 ítems.		
La prueba evalúa	6 dimensiones.		
Dimensión	Ítem	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
<b>Variable N°1</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	Totalmente de Acuerdo (5)	Alto (53-90)
Satisfacción del trabajador respecto a la condición laboral	1, 2, 3, 4,9,16,17,20, 25	De acuerdo (4)	Medio (49-58)
Satisfacción del trabajador respecto al ingreso percibido	13, 14, 15	Indiferente (3)	Bajo (18-48)
<b>Variable N°2</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	En desacuerdo (2)	
Elementos tangibles	26, 27	Totalmente en desacuerdo (1)	
Fiabilidad	6,8,10,19		
Capacidad de respuesta	18,22,21		
Seguridad	23.24,7		
Empatía	5, 12		

*Nota:* Elaboración propia

*Anexo N° 3 Cuestionario aplicado.*

**Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio**

Para ser aplicado al personal de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, el cual servirá para recolectar información acerca de la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPSR.

**Instrucciones Generales**

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos de la Satisfacción Laboral del personal de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPSR. Indique marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el Grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando la siguiente valorización.

**Totalmente de Acuerdo = 5**

**De acuerdo = 4**

**Indiferente = 3**

**En desacuerdo = 2**

**Totalmente en Desacuerdo = 1**

**Datos Generales:**

**Genero:**

**Varón ( ) Mujer ( )**

**Edad:**

**20 – 30 ( )**

**31 – 40 ( )**

**41 – 50 ( )**

**51 –60 ( )**

**60 a más ( )**

**Trabajador:**

**Nombrado ( ) Contratado ( )**

**Remuneración percibida:**

**Mayor a S/. 1.200.00 ( )**

Menor a S/. 1.200.00 ( )

Gerencia: ..... Sub gerencia de:.....

Encuestador :.....

Fecha:.....

**Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio.**

<b>Satisfacción laboral y Calidad de Servicio</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>Autonomía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.-Estoy satisfecho con la oportunidad de ejercer mis propias decisiones en el trabajo.					
2.-Estoy satisfecho con la oportunidad de probar mis propios métodos de hacer el trabajo.					
3.-En mi puesto de Trabajo puedo desarrollar mis propias habilidades.					
<b>Reconocimiento</b>					
4.-Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
5.-Cuando introduzco una mejora de mi trabajo me es reconocido.					
6.-Se registran los errores cometidos para mejorar la atención al usuario.					
7.-El elogio que recibo por haber hecho un buen trabajo se me reconoce por el usuario al finalizar la atención.					
<b>Responsabilidad</b>					
8.-Existe comunicación fluida con el usuario al momento de atenderlo.					
9.-Me siento satisfecho con la responsabilidad implícita de mi puesto de trabajo.					
10.-Cumpló con los horarios establecidos por la MPSR tanto para los servidores públicos como para los usuarios.					
<b>Logro</b>					
11.-Me siento satisfecho con los objetivos y metas obtenidos hasta el momento.					

12.-Me siento participe de los logros y fracasos en mi oficina.					
<b>Salario</b>					
13.-Estoy satisfecho con mi salario percibido respecto a mi trabajo.					
14.-Estoy satisfecho respecto a la superioridad de salarios en relación a cargos similares en comparación con otras instituciones.					
15.-Mi salario me permite cubrir mis necesidades.					
<b>Supervisión</b>					
16.-Me encuentro en disposición a seguir las instrucciones del superior o jefe en todo momento.					
17.-Me supervisan constantemente durante el horario de trabajo.					
18.-El tiempo de respuesta de los trámites del usuario es respondido a tiempo.					
19.-Los trabajadores (todos) responden adecuadamente a la integridad y valores éticos de la entidad.					
<b>Interacción con los compañeros de Trabajo y usuarios</b>					
20.-La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
21.-Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
22.-Al presentarse un problema hay sincero interés en solucionarlo.					
23.-Comprendo las necesidades específicas y la información que necesita el usuario.					
<b>Condiciones ambientales, infraestructura</b>					
24.-Las instalaciones de la unidad (superficie, espacio, iluminación, etc.) son idóneos para la espera del usuario.					
25.-Las condiciones ambientales de la unidad (iluminación, decoración, ventilación) facilitan mi trabajo.					

26.-Las instalaciones de la unidad (Superficie mobiliario) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.					
27.-Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					

*Nota:* Elaboración propia



Anexo N° 4 Matriz de consistencia

**Matriz de consistencia**

Planteamiento de problema	Objetivos Generales	Hipótesis	Definición de variables	Variable	Dimensión	Indicadores
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad de San Román, Juliaca en el año 2019.	La relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio es significativamente alta en los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román en el año 2019.	<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>Satisfacción Laboral Para Davis &amp; Newstrom, (2015) estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo” (p.246).</p>		<p><b>Satisfacción del trabajador respecto a la condición laboral.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos de supervisión.</li> <li>- Acatar instrucciones del encargado</li> <li>- Interacción con los compañeros de trabajo.</li> <li>- Condiciones ambientales e Infraestructura.</li> </ul>
			<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>La calidad del servicio, es una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio, tales como fiabilidad, seguridad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, etc., y que tal</p>	<p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p>	<p><b>Satisfacción del trabajador respecto al ingreso percibido.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspondencia entre salario y trabajo.</li> <li>-Superioridad de su salario en relación a cargos similares.</li> <li>-Cubrir necesidades.</li> </ul>

			<p>cumplimiento sea realmente percibido por los usuarios de los servicios. Mientras un nuevo servicio puede ser fácilmente copiado por la competencia, la calidad es mucho más difícil de imitar, pero también de conseguir, porque es un proceso largo y laborioso. La calidad del servicio denota el "estilo" peculiar de la organización que lo presta.</p>	<p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p><b>Elementos tangibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.</li> </ul>
					<p><b>Fiabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</li> </ul>
					<p><b>Capacidad de respuesta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</li> </ul>
					<p><b>Seguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</li> </ul>
					<p><b>Empatía</b></p>	

						-Atención individualizada del cliente
--	--	--	--	--	--	---------------------------------------

*Nota:* Elaboración propia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la municipalidad provincial de San Román Juliaca en el año 2019

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
INSTRUCTIVO**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos.

Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo D. En Desacuerdo

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a las objetivos de la investigación	x	
2	Los ítems miden las variables de estudio	x	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	x	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	x	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	x	
6	Hay claridad en los ítems	x	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	x	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	x	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	x	
10	La secuencia planteada es adecuada	x	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		x
12	Debe considerar otros ítems		x

\* Explique al final

Observaciones

Ya fueron levantadas las observaciones dadas anteriormente

Ninguna

  
 Vilma Valdiviana Tapia Coello



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la municipalidad provincial de San Román Juliaca en el año 2019.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
INSTRUCTIVO**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos.

**Emplee los siguientes criterios de evaluación.**

**A. De acuerdo D. En Desacuerdo**

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a las objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	X	
6	Hay claridad en los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		X
12	Debe considerar otros ítems		X

\* Explique al final

Observaciones

Ya fueron levantadas las observaciones dadas anteriormente

Ninguna

  
 Ingrid A. Rodríguez Chokey  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 799



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA  
SUB GERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

EXP. ADM. N°

Escrito N° 2019-58126

### CARGO DE RECEPCIÓN. REGISTRO Y TRÁMITE

Fecha de Registro:

N° de Folios: 13/12/2019 13:38:32

003

DESTINO:

PROCEDIMIENTO: 1010 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
Correspondencia

TIPO DE DOCUMENTO:

N° DOC:

ASUNTO:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

DN/RUC: 00150059 PARILLO RIVERA MARITZA MILAGROS

OBSERVACIONES: D.N.I. 47420873.

Ingresado por:

DQuispe

13/12/2019

13:38:32

*Anexo N°8 Solicitud de permiso para realizar tesis.*

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE  
INVESTIGACION - TESIS**

**SEÑOR(A) DAVID SUCACAHUA YUCRA ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE SAN ROMAN**



Yo, **Maritza Milagros Parillo Rivera**, identificado con DNI N°47420873, con código de estudiante N° 5147420873, domiciliado en la Av. Amazonas Mz-G Lt-11 Urb. El Pentágono Taparachi III etapa; Juliaca, estudiante de la escuela profesional de **Gestión pública y desarrollo social**, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que, deseando realizar la ejecución de tesis, dirigido a la Municipalidad Provincial de San Román en las Gerencias de Recursos Humanos y Administración tributaria por un periodo de 3 días hábiles y en cumplimiento con la estructura del plan de estudios de la Escuela Profesional de Gestión pública y desarrollo social, y con los reglamentos Internos de la Escuela es requisito realizar la ejecución del proyecto de tesis aprobado, y cumpliendo con todos los requisitos exigidos; es por lo que recurro a su despacho con la finalidad de **Solicitarle se me expida dicho permiso en un documento y ordene usted a quien corresponda.**

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego A usted, Señor(a) coordinador académico acceder a mi solicitud por ser justo y legal.

San Román Juliaca, 13 de diciembre del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Maritza Milagros Parillo Rivera  
DNI N° 47420873



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN-JULIACA  
SUB-GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
**PROVEIDO** N° 201  
FECHA: 27-12-19  
PASE A: GERENCIA DE ADMON.  
TRIBUTARIA  
PARA: BRINDAR LAS FACILIDADES  
DEL CASO AL RECURRENTE  
OBSERVACIONES: PARA ELABORACION DE  
TESIS  
- REALIZARA ENCUESTAS



*[Handwritten signature]*

Autorgado



Día Miércoles 08/02/2010.



Juliaca, 05 de diciembre del 2019.

**OFICIO N° 019-2019/GPvDS-UNAJ**

Señor  
Mg. David Sucacahua Yucra  
Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Román  
**Presente.** -

**Atención:** Gerencia de Recursos Humanos  
Gerencia de Administración Tributaria

**ASUNTO** : Solicita acceso a información para el Trabajo de Investigación

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez realizar la presentación de la Srta. **Maritza Milagros Parillo Rivera**, estudiante del X Semestre de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, y quien al haber sido aprobado su Proyecto de Tesis titulada "**Satisfacción Laboral y su Relación con la Calidad del Servicio en los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019**"; y con el fin de recabar información para la Tesis mencionada, se solicita las facilidades para el acceso a la información de su representada, la investigación es solo con fines académicos y cuyos resultados contribuirán a vuestra gestión pública.

Sin otro particular, y agradeciendo la atención brindada al presente hago oportuna la ocasión para reiterarle mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente,  
  
  
Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa  
COORDINADOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL  
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL  
U. N. A. J.

*Anexo N°10: Fotografías que describen las oficinas de atención al cliente del GAT-MPSR-J en el año 2019.*



*Anexo N°11: Fotografías que describen las oficinas de atención al cliente del GAT-MPSR-J en el año 2019.*

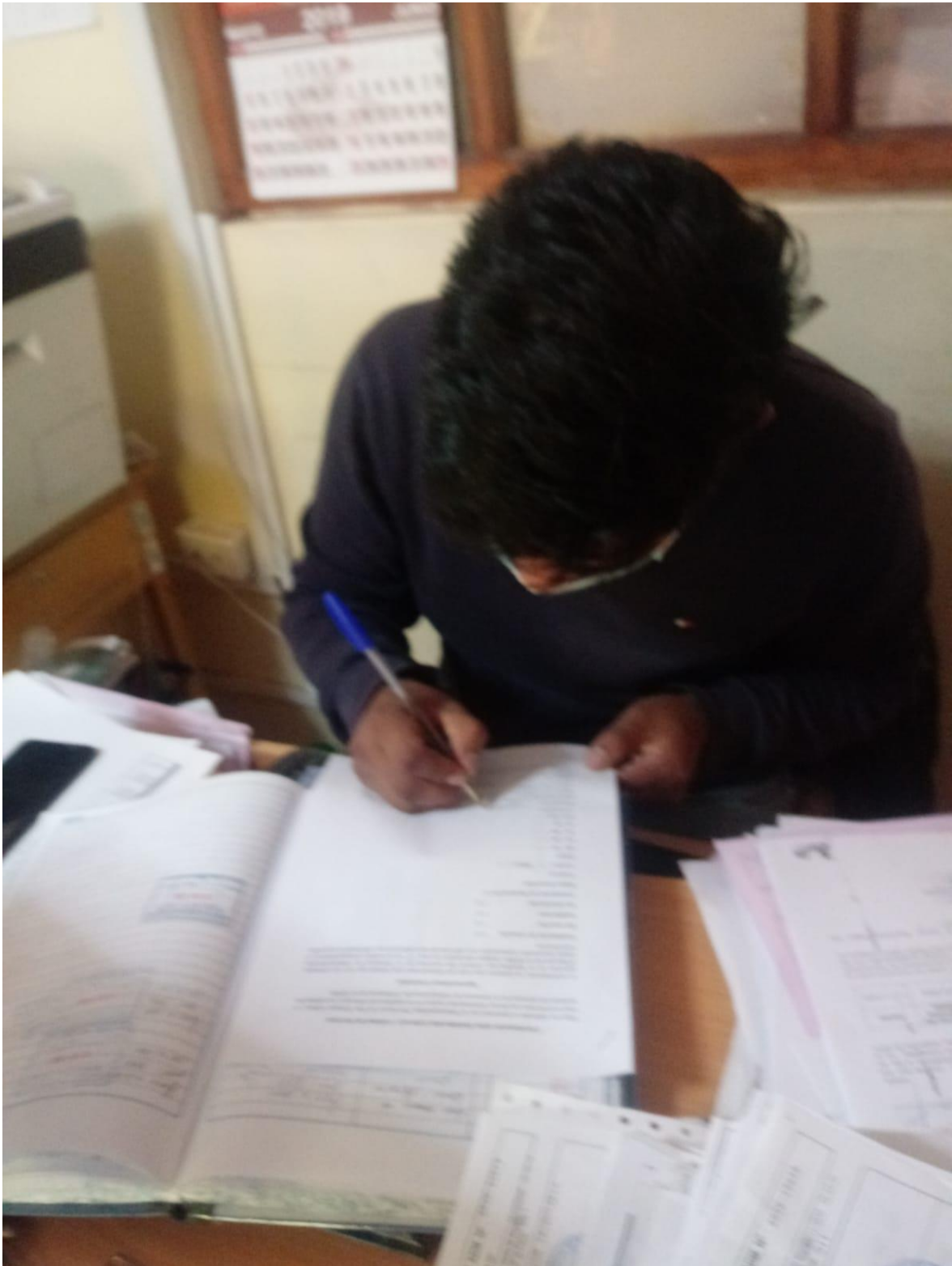


*Anexo N°12: Fotografías que describen las oficinas de atención al cliente del GAT-MPSR-J en el año 2019.*

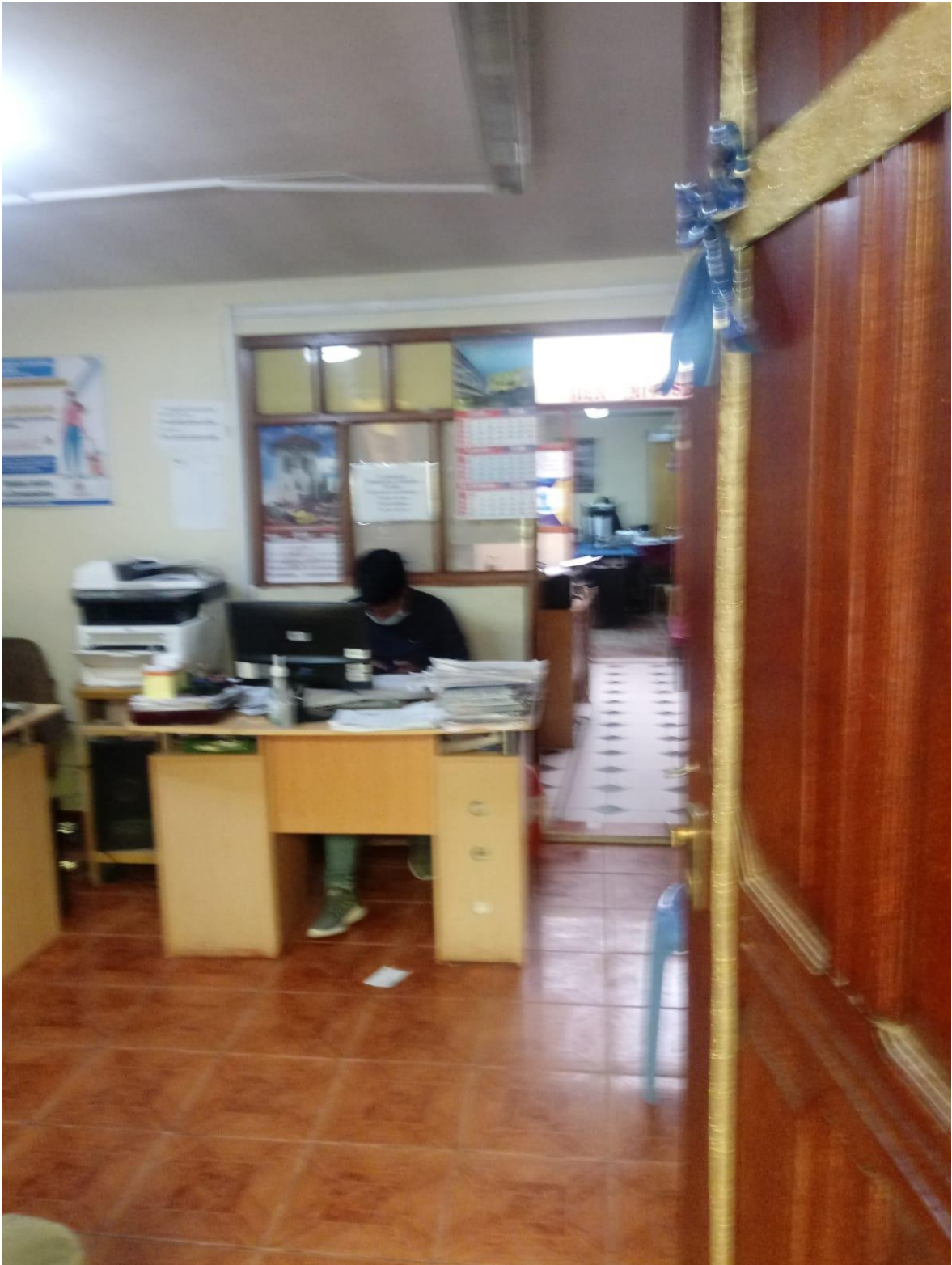


*Anexo N°13: Fotografías que describen las oficinas de atención al cliente del GAT-MPSR-J en el año 2019.*





*Anexo N°14: Fotografías que describen las oficinas de atención al cliente del GAT-MPSR-J en el año 2019.*







**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

**"Universidad Pública de Calidad"**