

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION LABORAL EN LAS EMPRESAS EXPENDEDORAS DE COMBUSTIBLES EN EL DISTRITO DE CALLERÍA -2018”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ANTHONY JAVIER RODRIGUEZ BARTRA

ERICK FRANCIS DIAZ SARA VIA

**PUCALLPA – PERÚ
2020**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de Salud"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 am del día viernes 09 de Octubre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente)**, **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS EXPENDEDORAS DE COMBUSTIBLES EN EL DISTRITO DE CALLERÍA – 2018"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Anthony Javier Rodriguez Bartra y Erick Francis Díaz Saravia** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 09:30 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



Asesor

Bach. Anthony Javier Rodríguez Bartra



Tesisista

Bach. Erick Francis Díaz Saravia



Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°025-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION LABORAL EN LAS EMPRESAS EXPENDEDORAS DE COMBUSTIBLES EN EL DISTRITO DE CALLERÍA -2018

Cuyo autor (es) : RODRÍGUEZ BARTRA, ANTHONY JAVIER
DÍAZ SARAVIA, ERICK FRANCIS
Facultad : CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor(a) : Mg. MANZANO MEJIA, JONEL RAUL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 21/01/2020

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Anthony Javier Rodríguez Bartra.
Autor de la TESIS titulada:
"Calidad de Servicio y Satisfacción laboral en las empresas
expendedoras de Combustibles en el distrito de Calleria - 2018".

Sustentada el año: 2020.
Con la asesoría de: Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía.
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 12 / 2020

Email: thonybartra04@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 980327994

DNI: 71043157

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Erick Francis Diaz Saravia

Autor de la TESIS titulada:

"Calidad de Servicio y Satisfacción Laboral en las empresas Expendedoras de Combustible en el distrito de Callera - 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

En la Facultad de: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL

☒

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 12 / 2020

Email: Erfio1111@outlook.com

Firma: 

Teléfono: 936585137

DNI: 71348260

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres y familiares,
por su valioso y constante apoyo en este
arduo camino para ser profesionales de éxito.

AGRADECIMIENTO

Al Decano y docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables y sobre todo a nuestra alma mater “Universidad Nacional de Ucayali”; agradecidos estaremos por el resto de nuestra vida profesional, por la dedicación que nos brindaron, para lograr nuestro objetivo.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	3
1.4.1. Hipótesis General.....	3
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	4
1.5. VARIABLES.....	4
1.5.1. Variable Independiente.....	4
1.5.2. Variable Dependiente.....	5

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	6
1.7. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.8. VIABILIDAD DEL ESTUDIO.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES.....	9
2.1.1. A Nivel Internacional.....	9
2.1.2. A Nivel Nacional.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	18
2.2.1. Calidad de Servicio.....	18
2.2.2. Servicio.....	20
2.2.3. Satisfacción Laboral.....	21
2.2.4. Desempeño Laboral.....	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	36
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1. METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.1.1. Método de Investigación.....	47
3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación.....	47
3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	48
3.2.1. Población.....	48
3.2.2. Muestra.....	48
3.2.3. Muestreo.....	50
3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.4. PROCEDIMIENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52

4.1. RESULTADOS.....	52
4.1.1. Prueba de Hipótesis Específica 1.....	54
4.1.2. Prueba de Hipótesis Específica 2.....	55
4.1.3. Prueba de Hipótesis Específica 3.....	57
4.2. DISCUSIÓN.....	67
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1. CONCLUSIONES.....	68
5.2. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	78

ÌNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.....	6
Tabla 2. Muestra de los empleados por grifo.....	49
Tabla 3. Muestra de los clientes por grifo.....	49
Tabla 4. Población.....	50
Tabla 5. Calidad de servicio y Satisfacción laboral – Empleados.....	53
Tabla 6. Calidad de servicio y Satisfacción laboral – Clientes.....	53
Tabla 7. Aspectos tangibles y Satisfacción Laboral – Empleados.....	54
Tabla 8. Aspectos tangibles y Satisfacción Laboral – Clientes.....	55
Tabla 9. Confiabilidad y satisfacción laboral – Empleados.....	56
Tabla 10. Confiabilidad y satisfacción laboral – Clientes.....	56
Tabla 11. Satisfacción al cliente y satisfacción laboral – Empleado.....	57
Tabla 12. Satisfacción al cliente y satisfacción laboral – Clientes.....	58
Tabla 13. Calidad de servicio - Administradores.....	59
Tabla 14. Calidad de Servicio - Clientes.....	60
Tabla 15. Aspectos Tangibles.....	61
Tabla 16. Confiabilidad.....	62
Tabla 17. Satisfacción al Cliente.....	63
Tabla 18. Satisfacción laboral.....	64
Tabla 19. Calidad de Trabajo.....	65
Tabla 20. Trabajo en equipo.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Calidad de servicio – Administradores.....	59
Figura 2. Calidad de servicio – Clientes.....	60
Figura 3. Aspectos Tangibles.....	61
Figura 4. Confiabilidad.....	62
Figura 5. Satisfacción al cliente.....	63
Figura 6. Satisfacción Laboral.....	64
Figura 7. Calidad de trabajo.....	65
Figura 8. Trabajo en equipo.....	66

RESUMEN

Se determinó la relación entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018. En el presente trabajo empleó la siguiente metodología: desde el punto de vista del enfoque fue cuantitativo, desde el punto de vista de la intervención del investigador fue observacional, desde el punto de vista del número de ocasiones en que se mide la variable fue transversal, desde el punto de vista del número de variables de interés fue analítico (bivariado) y desde el punto de vista de la toma de datos fue prospectivo. En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostró con mayor precisión la investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción Laboral en las Empresas Expendedoras de Combustibles en el distrito de Callería - 2018”.

Determinamos qué relación existe entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería – 2018, y los resultados fueron los siguientes; como el valor de correlación de Pearson es de 0,675(positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, intervención, observacional, transversal, bivariado.

ABSTRACT

Determine the relationship between service quality and job satisfaction in fuel vending companies in the district of Callería - 2018. According to Supo (2015), the present work will use the following methodology: from the point of view of the approach it is quantitative, from the point of view of the researcher's intervention it is observational, from the point of view of the number of occasions in which it is measured The variable is transversal, from the point of view of the number of variables of interest it is analytical (bivariate) and from the point of view of data collection it is prospective. In this part of the investigation we present the quantified results, analysis and interpretation of the data obtained. To facilitate the understanding and have a better presentation, they have been organized in statistical tables and graphs using the statistical software SPSS 25.0 and Excel 2016, and the hypothesis test was taken to make decisions on this research; the same ones that will show with greater precision the investigation entitled "Quality Of Service And Labor Satisfaction In The Fuel-Expressing Companies In The District Of Callería -2018". We determined what relationship exists between the quality of service and job satisfaction in the fuel vending companies of the district of Callería - 2018, and the results were as follows; As Pearson's correlation value is 0.675 (moderate positive), it is significant, that is: There is a significant relationship between service quality and job satisfaction in fuel vending companies in the district of Callería - 2018, at a level 95% reliability.

Keywords: Job satisfaction, intervention, observational, transversal, bivariate.

INTRODUCCIÓN

El propósito del presente trabajo de investigación es encontrar la relación entre calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distritito de Callería. Como su nombre lo indica se dedica a la comercialización de combustible, colocándose como empresas solidas en el mercado con muchos años de experiencia, que cuentan con un promedio de trabajadores entre 12 a 14 personas trabajando en atención al público en los diferentes horarios.

Esta tesis, consta de cinco capítulos, en los cuales se expone lo siguiente:

CAPÍTULO I: El presente capítulo contiene, la descripción del problema, la formulación problema general y específico, el objetivo general y específico, también contiene la hipótesis general y específica, finalmente contiene las variables donde se define conceptualmente y operacionalmente, Operacionalización de las variables, justificación, viabilidad del estudio.

CAPÍTULO II: Este capítulo aborda los antecedentes de la investigación, asimismo las bases teóricas de acuerdo a las variables de estudio y las definiciones de términos básicos.

CAPÍTULO III: Este capítulo presenta la metodología de la investigación, teniendo que es un estudio correlacional porque va medir el grado de relación entre dos conceptos o variables; además hace mención sobre la población y muestra de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO IV: Este capítulo aborda los resultados obtenidos y la discusión; teniendo como resultado que sí existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018.

CAPÍTULO V: En este capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación; donde Determinamos qué relación existe entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería – 2018.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La ciudad del Pucallpa, según INEI (2018), cuenta con un aproximado de 374 033 habitantes, ubicándose como una de las regiones del oriente peruano con mayor crecimiento empresarial. y/o comercial, el cual demanda satisfacer para su desarrollo, aspectos básicos, entre ellas, abastecer de combustible a su creciente parque automotor. Existe un aproximado de 94 estaciones de venta de combustible (varios), siendo necesario contar con todas las herramientas posibles para mantenerse en competencia y captar la preferencia del consumidor, además de estar en capacidad de ofrecer un producto de calidad y un servicio eficiente contando con personal calificado.

El propósito del presente trabajo de investigación es encontrar la relación entre calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distritito de Callería. Como su nombre lo indica se dedica a la comercialización de combustible, colocándose como empresas solidas en el mercado con muchos años de experiencia, que cuentan con un promedio de trabajadores entre 12 a 14 personas trabajando en atención al público en los diferentes horarios. Sus clientes en su mayoría son moto taxistas además de motos lineales, autos y trailers volquetes que transitan en la ciudad. Es decir, se recabará información sobre el proceso de selección de personal de la mencionada empresa y si mantiene una estrecha relación con la calidad del servicio al cliente,

considerando que las expectativas del cliente son muy importantes, es primordial tener una adecuada información sobre el mismo, conociendo aspectos relacionados con sus necesidades, con lo que se espera obtener beneficios para la empresa en relación a sus utilidades.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería - 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de aspectos tangible y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018?
- ¿Cómo es la relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018?
- ¿Cómo es la relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018.

1.3.2. Objetivos Especificos

- Identificar la relación de aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018.
- Calcular la relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018.
- Analizar la relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipotesis General

- La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.

1.4.2. Hipotesis Específicas

- La relación de aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.
- La relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.
- La relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- **Calidad del servicio**

Es la información que se recogerá de los clientes de las empresas expedidoras de combustible en el distrito de Callería, para conocer la calidad de servicio que otorgan las empresas expedidoras de combustible utilizando las técnicas de investigación como son la investigación y las encuestas, en relación a las dimensiones tangibles y la confiabilidad.

Definición operacional

Es la información que se recabó de las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería 2018, para poder tener más conocimiento, sobre la satisfacción laboral de sus clientes.

1.5.2. Variable Dependiente

- **Satisfacción Laboral**

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales

Definición Operacional

Es la información que se recabo de las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Calleria 2018, para poder tener conocimiento sobre si estás tienes una buena calidad de servicio.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Calidad de Servicio	Aspectos tangibles	Infraestructura y equipo adecuados
		Cumple con normas seguridad
		Incidentes ocurridos
	Confiabilidad	Brinda productos de calidad
		Buen trato al cliente durante y después compra
	Satisfacción al Cliente	Seguimiento y medición
		Estrategia de mejora
V.D. Satisfacción Laboral	Calidad de Trabajo	Puntualidad
		Iniciativa
		Compromiso
		Presentación personal
		Creatividad
		Capacidad de realización
	Trabajo en Equipo	Conocimiento del trabajo
		Calidad
		Cantidad
		Exactitud
		Trabajo en equipo
		Liderazgo

1.7. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación es de suma importancia porque permitirá cual es el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería; esta información permitirá a las empresas conocer cómo y qué tan relevante son para sus clientes la calidad del servicio que brindan a través de su personal; fortaleciendo de esa manera la satisfacción laboral; para conseguir mejores niveles en la satisfacción de los clientes; otorgando un óptimo servicio, colocando a las empresas en un mejor nivel de

competitividad frente a las demás estaciones de venta de combustible (grifos), lo que se traduce es una mayor preferencia e incremento de utilidades.

El presente trabajo no solo es importante para las empresas en estudio sino también para conocer teóricamente la calidad del servicio y así aportar en la mejora de este proceso tan importante para las empresas.

La investigación es significativa ya que el área de recursos humanos (gestión del capital humano) viene a ser parte importante de la carrera de administración, la cual tiene como objetivo el desarrollo exitoso de las empresas mediante el trabajo conjunto y coordinado de todos los elementos de estas, es decir los altos directivos, los mandos intermedios y los operativos. Por otro lado, la investigación al ser de nivel relacional será relevante para aportar información fundamental para posteriores investigaciones.

1.8. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

En lo teórico: el tema de investigación que se está realizando cuenta con suficiente acceso de información tanto en internet, libros y tesis.

En recursos humanos: se cuenta con personal capacitado para llevar a cabo la recopilación de información (encuestas), el investigador, asesores y la clientela de las empresas expendedoras de combustibles del distrito de Callería 2018.

En lo temporal: el presente trabajo de investigación se realizará a corto plazo aproximadamente 8 meses en el año 2018.

En lo financiero: por medio de recursos monetarios del investigador, de manera que la investigación no requiere un financiamiento de parte de alguna entidad financiera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Sanín y Salanova (2013). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios (España). El hecho de que el desempeño laboral afecte la productividad de las organizaciones (Toro, 2000) ha llevado a que los investigadores quieran determinar sus antecedentes y consecuencias. En la literatura, se pueden hallar numerosos modelos que intentan cumplir con este propósito (Muchinsky, 2002), y que evidencian aspectos que lo afectan directa o indirectamente (Sanín y Restrepo, 2009). Recientemente, se ha desarrollado en Colombia un modelo de factores psicosociales que permite entender la complejidad de las relaciones existentes entre las dimensiones organizacionales, las individuales, los resultados de esta interacción y sus efectos sobre la salud, el bienestar, el desarrollo y, por supuesto, el desempeño de las personas en el trabajo (Toro, Londoño, Sanín y Valencia, 2010). Dentro de las variables que integra este modelo se encuentran el crecimiento psicológico (en adelante CPs), la satisfacción laboral y el desempeño, donde la primera variable se muestra como una condición antecedente de las dos siguientes.

Método Participantes y procedimiento En el estudio participaron 731 empleados de las principales ciudades de Colombia (Medellín, Bogotá y Cali), de diferentes edades

(entre 21 y 25 años, 23.4%; de 26 a 30 años, 22.6%; de 31 a 35 años, 15.2%; de 36 a 40 años, 12.7%; de 41 a 45 años, 12.5%; de 46 a 50 años, 5.8%; de 51 a 55 años, 3.6%; de 56 a 60 años, 1.2% y más de 61 años, 0.1%), áreas ocupacionales (Operario, 80.7%; Profesional, 7.3%; Empleado de Oficina, 6%; Técnicos y Tecnólogos, 3.7%; Directivos, 1.6% y vendedores 0.7%), estratos socioeconómicos (estrato 2, 51%; estrato 3, 25.5%; estrato 1, 15.2%; Estrato 4, 5.5%; Satisfacción Laboral: el camino entre el Crecimiento Psicológico y el Desempeño Laboral 7 estrato 5, 1.7% y estrato 6, 0.7%), niveles educativos (Bachillerato, 66%; Técnico Tecnológico, 16.6%; Primaria, 7.9 %; Profesional, 7.1% y Posgrado, 2.3 %) y género (64.2% hombres) y sus respectivos jefes. Encuestadores profesionales estuvieron a cargo de la aplicación de las encuestas y control de la información, siguiendo procesos de recolección estandarizados y normalizados, que se hizo a partir de encuestas aplicadas en grupos de entre 10 y 20 participantes. Los instrumentos se cumplimentaron en un promedio de 30 minutos. En la evaluación hecha por los jefes se les comunicó a quién o a quiénes debían evaluar. Cada persona fue identificada con un código, de tal forma que las evaluaciones hechas por sus jefes pudieran ser emparejadas con las que ellas habían hecho, respetando la confidencialidad. Cada jefe tardó alrededor de 10 minutos juzgando el desempeño de cada uno de sus colaboradores. En todas las evaluaciones se pidió el consentimiento informado para la participación en el estudio. Conclusión, Se obtuvo confirmación parcial de la hipótesis planteada. De las tres dimensiones de CPs exploradas solo apertura al cambio mostró alguna relación con una de las dimensiones del desempeño

laboral (desempeño extrarrol). Por su parte, la satisfacción laboral solo reveló asociaciones significativas con el cumplimiento de normas y el desempeño extrarrol. El efecto de la apertura al cambio sobre las conductas extrarrol no desapareció al ubicar la satisfacción laboral como variable mediadora, lo que habla de una mediación parcial.

Manejo del Fracaso

Apertura al Cambio Flexibilidad Desempeño Intrarol Desempeño Extrarol

Cumplimiento de Normas, Satisfacción, Empleados Supervisores

Satisfacción Laboral: el camino entre el Crecimiento Psicológico y el Desempeño Laboral. Esto sugiere que, en el contexto de la investigación, las personas abiertas, que exploran diferentes alternativas y que muestran una actitud positiva ante lo cambiante de la vida, suelen sentirse más satisfechos e involucrarse con actividades que exceden los límites de su cargo. Esto es consistente con la idea de que quienes se cierran a los cambios suelen experimentar insatisfacción laboral e irritación (Wanberg y Banas, 2000). Es posible, además, que la relación entre estas variables se deba a que los jefes consideren que los colaboradores abiertos al cambio son personas que agregan valor a su trabajo (Omar y Uribe, 2005). También es probable que se deba a que ambas son condiciones asociadas con la proactividad (Omar y Uribe, 2005). Este resultado podría explicarse también por algunas características de la muestra. Esta está compuesta, en su mayoría, por personas con un nivel académico de bachillerato y tecnológico y con edades inferiores a los 30 años. Se trata de un grupo de población más joven y con más posibilidades de desarrollo, lo cual los puede caracterizar como más abiertos al cambio y como personas que consideran que tienen que ofrecer un plus a la organización de sus

empresas (Homan, Van Knippenberg, Van Kleef y De Dreu, 2007).

Cervantes, Corina, Peralta y Salgado (2018), “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla”. A medida que se desarrolla la revolución de los servicios al interior de las organizaciones con el advenimiento del nuevo modelo de gerencia de servicio, se observa un mayor impacto sobre las formas cómo las empresas realizan sus tareas comerciales. Esta situación las ha obligado a examinar los conceptos respecto a la manera de relacionarse con los clientes, la cual en sus inicios se caracterizaba por una imperiosa distinción arbitraria entre empresas fabriles y empresas de servicio, aspecto que incidió por muchos años en la percepción que estas organizaciones tenían de sus clientes y naturalmente en la forma de atenderlos. El nuevo modelo de servicio propuesto en la sociedad globalizada muestra la diferenciación competitiva basada en la calidad, la práctica de la gestión organizacional y el contacto total con el cliente como una herramienta competitiva en su prestación. La permanente necesidad de alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes a través de la mejora de los productos y servicios que presta la organización se ha convertido en un objetivo esencial para crear una ventaja competitiva en los nuevos mercados globalizados. Esto en razón de que hoy más negocios compiten por la fidelidad de sus clientes, lo cual demanda que los servicios y productos que se presten sean cada vez más amigables, accesibles y a la vez más eficaces en la respuesta a los consumidores. Para lograr este cometido las organizaciones deberán identificar las fortalezas y debilidades, así como sus oportunidades y amenazas en la prestación del servicio y esto solo se alcanza al conocer a

través de la percepción que los clientes tienen de los ciclos de servicios que prevalecen en la organización; de esta manera se logrará detectar la calidad de servicio esperada por estos actores y así diseñar un camino estratégico que permita lograr la meta propuesta. Método Esta investigación es de tipo descriptiva con un corte propositivo. Descriptiva debido a que busca especificar las características relevantes de los ciclos de servicios prestados en la actualidad por los programas en estudio, tal como lo sustentan Hernández, Fernández y Baptista (2008). Es propositiva porque parte de un evidente supuesto que evalúa y busca diseñar los ciclos de servicio en los programas académicos de Administración de Empresas y Contaduría Pública en una universidad privada. Para este cometido se establecieron tres variables de investigación acordes a las propuestas por Méndez (2009): Infraestructura, competencias del personal de servicio y gestión del servicio. Los actores que intervinieron en el estudio fueron estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública que cursaban el primero, el quinto y el décimo semestre; esto con el objeto de cubrir una mayor información teniendo en cuenta la percepción de los diferentes actores. La muestra se compone de 37 estudiantes del Programa de Administración de Empresas y 44 estudiantes del Programa de Contaduría Pública. Se utilizó un muestreo estratificado teniendo en cuenta que la población estaba conformada por estudiantes de dos programas diferentes. Mediante el muestreo aleatorio simple se seleccionó la muestra en ambos programas teniendo en cuenta que se contaba con un listado previo de la población. El muestreo aleatorio estratificado utilizado fue el de afijación proporcional donde los tamaños muestrales

tienen un número de unidades en forma proporcional a la de los estratos seleccionados. Conclusión fundamentada en los resultados obtenidos sobre la calidad de los servicios en una institución educativa a nivel superior, se puede inferir que los usuarios de estas entidades tienen unas expectativas con respecto al servicio que requieren de ella. Es por esto que estas instituciones no deben estar enfocadas solo en los productos y servicios que prestan, también deben atender las condiciones en que el usuario, en este caso los estudiantes, viene recibiendo del servicio. De ahí la importancia por parte de estas entidades de identificar las necesidades de sus clientes para que, con base en ellas, establezcan la logística de apoyo de servicio, la cual debe estar 100% orientada hacia sus clientes. De igual forma, los resultados rompen los paradigmas reduccionistas que de manera tradicional han basado el éxito de un buen servicio únicamente en los servicios y productos que se le ofrecen al cliente, siendo necesario que, en la realidad actual, estos productos y servicios vayan acompañados de un procedimiento de calidad que permita una atención respetuosa, ágil y oportuna y a la vez llene las expectativas de los clientes a través de un servicio o producto con valor agregado y diferenciador. También se logra inferir cómo la utilización de los sistemas tecnológicos y de información ha tomado un auge en la prestación del servicio, más aún en este tipo de organizaciones, en las que los clientes directos son los estudiantes y en su mayoría son jóvenes con altas expectativas de comunicación, las cuales se traducen en ciclos de servicio a través de las plataformas tecnológicas. Por esta razón es que la tecnología se ha vuelto indispensable para brindarle al cliente la experiencia que desea. Esto naturalmente propicia la fidelidad

de aquéllos a los servicios y productos que ofrece la organización.

2.1.2. A Nicel Nacional

Droguett (2012), en la investigación titulada: “calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”. El objetivo general del estudio es identificar cuáles son las principales de insatisfacción en el servicio de la Industria automotriz. Se tomó la muestra en las cinco marcas líderes y su aplicación fue en 1422 clientes reales de esta industria (700 de ventas y 722 de servicio). El estudio concluye en hallazgo de que las causas de insatisfacción entre las marcas líderes del mercado son similares, la identificación de rol clave que juega el desempeño del vendedor en la evaluación del cliente de su experiencia en el proceso de ventas y la importancia que tiene la calidad de los trabajos realizados al vehículo en el proceso de servicio al vehículo.

Ñahuirima (2015), en la investigación titulada: “calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”. El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac. Se tomó la muestra en diversas pollerías del distrito con 384 clientes entre varones y mujeres. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas.

Paredes (2015), en la investigación titulada: “Gestión del personal de contacto y calidad del servicio al cliente en la discoteca EGA-VIP en la ciudad de Huamachuco”, Trujillo, Perú. El objetivo general del estudio fue demostrar como la gestión del personal de contacto influye en la calidad de servicio al cliente en la discoteca EGA-VIP, en la ciudad de Huamachuco. Se tomó la muestra en 14 trabajadores y 86 clientes. El estudio concluyo que la gestión del personal de contacto influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en la discoteca EGA-VIP, en la ciudad de Huamachuco.

Arbañil, Caceres, Llanos y Moncada (2015), en la investigación titulada: “calidad en las empresas del sector venta de combustible líquido en la ciudad de Trujillo”, Perú. El objetivo general del estudio fue determinar si las empresas comercializadoras de combustibles, en la ciudad de Trujillo, tienen implementado un sistema de gestión de calidad que les permita hacer seguimiento a sus operaciones. Se toma la muestra en 100 estaciones de venta de combustible en la ciudad de Trujillo. El estudio concluyo si se encontraron diferencias significativas entre las empresas que tienen implementado un sistema de gestión de calidad y las que no cuentan con este.

Sánchez (2004), en su tesis “Análisis de los efectos de la nocturnidad laboral permanente y de la rotación de turnos en el bienestar, la satisfacción familiar y el rendimiento perceptivo-visual de los trabajadores”, explica que a pesar de haber conseguido garantías indispensables para poder desempeñar cualquier profesión con calidad y seguridad, algunos trabajos presentan características especiales de dureza, horarios inadecuados y

otras limitaciones añadidas. La mayoría de las condiciones laborales pueden ser susceptibles de modificación, adaptándose a las exigencias del trabajador, pero la nocturnidad laboral, ya sea permanente (en turno fijo) o no permanente (turnos rotatorios), es una condición para millones de trabajadores, entre los que se encuentran las enfermeras. La nocturnidad permanente representa una doble alteración (trabajar de noche y dormir de día), la 81 nocturnidad parcial además añade como condición laboral extra y diferencial, la rotación de los horarios. En los estudios realizados sobre satisfacción laboral en el trabajo nocturno, se han encontrado diferencias significativas en cuanto a la satisfacción laboral entre trabajadores rotativos y diurnos, así como una importante relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de turno de noche, encontrándose también muestras de fatiga física y psíquica crónicas y problemas en la vida familiar y social. También se han encontrado elevados índices de insatisfacción con el trabajo nocturno entre trabajadores casados. Los principales motivos de insatisfacción laboral manifestado por los trabajadores que realizan turno nocturno y en particular los rotativos, se deben a los perjuicios ocasionados en los ámbitos sociales, familiares y de organización individual (horarios de comida, horarios de sueño irregulares...). Igualmente, dicho turno ocasiona un mayor número de problemas en general que el diurno, produciéndose mayores alteraciones digestivas, una mayor percepción del cansancio, problemas relacionados con el sueño, el que más irrita a los empleados, etc. Los trabajadores con turno rotativo aducen como principales motivos de insatisfacción el trabajar los fines de semana, trabajar durante las noches, la irregularidad horaria y

el comenzar muy temprano por las mañanas, aunque podría considerarse el más adecuado para las necesidades fisiológicas y sociales de una amplia mayoría de trabajadores. El turno de tarde se revela como el de mejor clima laboral, aunque produce una mayor sensación de desperdiciar el día, y el que más restringe la vida social. El turno de mañana da más tiempo libre al trabajador, siendo considerado el más adecuado para una vida en familia.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de servicio

Para efectos de un mejor estudio, analizamos primero los conceptos de calidad y servicio.

Se denomina calidad al conjunto de características de un producto o servicio que tiene relación con su capacidad de satisfacer necesidades. Es decir, se puede considerar que una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio supera las expectativas del consumidor mientras satisface sus necesidades.

Toda empresa espera alcanzar un nivel de excelencia para satisfacer a su clientela clave; esta a su vez viene a ser aquella que por sus expectativas impone a la empresa el nivel de servicio a alcanzar. Actualmente se ha incrementado la segmentación del mercado, debido a la creciente diversidad de preferencias de los clientes, lo que hace que cada servicio seleccione una clientela clave; y que se puede fracasar si se pretende satisfacer un poco a todos los consumidores. El nivel de riesgo de la excelencia aumentará en función de algunos factores, cuanto más se

ofrezca el servicio en distintos lugares a través de intermediarios, mayor es el riesgo de que no se ajuste a las que rigen la empresa.

Quijano (2003), afirma: “La calidad del servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempos (esperados por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)”. La empresa se debe preocupar por entregar sus productos y/o servicios con eficacia y eficiencia, garantizando así la satisfacción de las necesidades además de las expectativas de sus clientes.

Las organizaciones o empresas, que producen bienes o servicios, además de estos, realizan prestaciones accesorias que son agregadas a la principal. Cuando hablamos de calidad de servicio se considera ajustar estas prestaciones accesorias a necesidades y expectativas de los clientes. Calidad de servicio y prestaciones: la calidad del servicio debe estar de manera imprescindible en la prestación principal o nuclear de la empresa, poseyendo calidad en sí mismo y teniendo condiciones competitivas. El cliente espera además de la prestación principal, algunos elementos adicionales como son: prestaciones añadidas, modo de entrega de la prestación principal y una combinación entre ambas.

Calidad de servicio y prestaciones accesorias: el enriquecimiento se obtiene con las prestaciones añadidas o accesorias al producto y/o servicio; el modo de entrega de la prestación añadida es vital como la prestación nuclear. Por ejemplo, el tiempo de espera en el banco. (Aiteco concultores, 2016)

Según, Brady y Cronin (como se citó en Droguett, 2001), los consumidores juzgan la calidad del servicio poniendo de base sus propias

percepciones del resultado proporcionado, resto se refiere a la calidad del resultado proporcionado, resto se refiere a la calidad del resultado, la interacción y el ambiente físico.

2.2.2. Servicio

Es un conjunto de prestaciones que los clientes esperan de la empresa, además del producto o servicio básico. Cabe recordar que no solo se necesita únicamente dar un buen trato al cliente, sino además de efectividad cuando hablamos de servicio no nos referimos a servilismo, es decir no solo se debe atender bien al cliente, sino también satisfacer sus necesidades de manera eficaz; recordando siempre que sin cliente no hay empresa y que sin servicio no habrá clientes. (Publicaciones Vértice, 2008)

- **Calidad de servicio y satisfacción del cliente**

La calidad percibida del servicio es un juicio global del desempeño de una empresa (excelencia), y se relaciona con las diferencias entre expectativas y percepciones. Algunos expertos coinciden en que la diferencia entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, radica en que la calidad del servicio es una actitud formada a través de una evaluación del desempeño, a largo plazo mientras que la satisfacción del cliente es una medida específica de las operaciones a corto plazo. La relación de ambas es importante si se piensa en marketing de servicios. La calidad de servicio resulta del cumplimiento que realiza el consumidor, es decir se cumple con lo que había previsto, lo que se conoce como evaluación actitudinal del servicio. La satisfacción del cliente se determina por lo que el cliente cede, ya sea dinero o tiempo, a cambio de que le otorguen un

servicio; es decir una respuesta emocional del cliente que se deriva de la comparación de servicio, sus tangibles, costos relacionados a las expectativas. Estas a su vez varían de acuerdo a diversos factores, en lo que podemos mencionar al factor personal y el factor situacional.

Además de administrar correctamente los factores que están en control de la empresa, se debe escuchar al cliente en especial si presenta quejas o reclamos, para lograr que la experiencia del servicio sea de calidad. (Melara, 2017)

2.2.3. Satisfacción Laboral

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI.

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica.

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona

de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

Montgomery (1985), sostiene que calidad es el grado en el que los productos y servicios cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza. Dicho autor distingue entre calidad de diseño y calidad de conformidad. La primera refleja el grado en que un producto o servicio posee aquellas características en las cuales se pensó al crearlo. La segunda refleja el grado en el cual el producto o servicio está de acuerdo con la intención del diseño. O sea, existen dos tipos de indicadores de la calidad. Los objetivos, fijados por la organización de acuerdo a su gestión de la calidad. Por otro lado, los subjetivos, que se refieren a la calidad percibida por el cliente. Ambos indicadores no tienen por qué coincidir. La organización traza un diseño de servicio que incluye parámetros de calidad, pero por su parte el cliente, usuario del servicio, tiene unas expectativas, necesidades, creencias de lo que debiera ser el servicio. El objetivo, propio del diseño, debería tender a hacer coincidir ambos tipos de indicadores. Los indicadores subjetivos tienen dos tipos de entradas: la investigación de la calidad percibida por el cliente y la gestión de la queja.

Juran (1990), se basa en dos significados críticos para poder definir ampliamente la calidad. El primero se refiere al comportamiento del servicio, es decir si el servicio logra satisfacer a los clientes, motivo por el cual los clientes solicitaran los servicios. El segundo se refiere a la ausencia de deficiencias, que abarca la insatisfacción de los clientes hacia el servicio, lo que provoca una queja o reclamo por parte del cliente.

El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al

trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

El enfoque o modelo de las expectativas, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor.

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos.

La satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla pues hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional. Sirva de ejemplo:

- Taylor (1911), asume que la satisfacción en el trabajo, está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas.

- Barbash (1974), la considera dinámica, alude a la constante adaptación del individuo para mantener el nivel de satisfacción que le conviene y de allí, esta resulta una "función de sus propias capacidades para adaptarse a una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades".
- Thurman (1977), interpreta que la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como "un proceso dinámico que permite la comparación entre factores.
- Locke (1969), expone que la satisfacción se entiende como resultante de una evaluación que pone de manifiesto la divergencia entre los valores del individuo, lo que espera de su empleo y la percepción que tiene de su empleo.
- Lawler (1971), considera que la persona compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese.
- Maslow (1991), explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas

necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio.

- Para Peiró y Prieto (1996), el trabajo ocupa un papel importante en la vida de las personas, ya que constituye, en la mayoría de los casos, la forma de percibir los ingresos económicos necesarios para la supervivencia y bienestar. Con él se logra satisfacer las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal etc. Los efectos negativos que resultan de la falta del mismo, el desempleo o la jubilación ponen de manifiesto su importancia. Igualmente se encuentra vinculado y relacionado con la familia, la formación, el ocio, el tiempo libre, la religión, etc.

La satisfacción laboral, se puede dividir en satisfacción laboral intrínseca y extrínseca

- Intrínseca, está relacionada con factores vinculados a la tarea en sí misma (variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones, etc.).
- Extrínseca, tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en la que se desenvuelve la tarea (relaciones con la supervisión y los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones físicas, política de la empresa, etc).

La satisfacción laboral de los trabajadores se mide con el fin de:

- Prevenir y modificar las posibles actitudes negativas de los mismos.

- Conocer y controlar las actitudes, tanto de forma global como atendiendo a las facetas específicas de la misma.
- Obtener información sobre grupos particulares de empleados.
- Incrementar el flujo de comunicación.
- Los métodos utilizados para evaluar la satisfacción son:
- La encuesta o cuestionario.
- Los grupos de discusión o grupos focales.
- La entrevista.

Satisfacción con la vida. Las experiencias laborales influyen en los sentimientos y conductas del individuo en su esfera no laboral.

Peiró y Prieto (1996) reflejan que la mayoría de los estudios asumen que determinadas variables juegan un papel de antecedentes de la satisfacción laboral, mientras que otras son consecuencias de la misma.

- Absentismo. Los primeros estudios realizados demuestran, por lo general, que los trabajadores que están menos satisfechos son los que con mayor probabilidad se ausentan más de su trabajo. Un empleado insatisfecho puede comenzar con ausencias de forma psicológica (estar ausente, distraído), con actitudes y conductas negativas (quejas), posteriormente comenzar con retiradas físicas (retrasos, salidas antes de la hora, ausencias sin autorización etc.).
- Cambio de trabajo y/o de organización. Los empleados más satisfechos no suelen pensar en abandonar su trabajo y buscar uno nuevo. Dejar un puesto de trabajo, también puede depender de la edad o la antigüedad en la empresa entre otras variables. Si la persona intuye que encontrar un puesto de trabajo con mejores

condiciones laborales es bajo, permanecerá en el que se encuentra, independientemente de su nivel de satisfacción. Si existe la posibilidad de encontrar un trabajo mejor y su nivel de satisfacción es bajo, tenderá a cambiar 80 de puesto de trabajo. Por tanto, la satisfacción es un determinante del cambio de trabajo, pero la faceta económica también juega un importante papel.

- Actividad sindical. Algunos estudios reflejan, que la insatisfacción con aspectos económicos del trabajo es una causa de la pertenencia a sindicatos. Otros expresan que los trabajadores que no pertenecen a ningún sindicato, presentan actitudes laborales más favorables y mayor satisfacción laboral que los que pertenecen a sindicatos. Los trabajadores insatisfechos suelen unirse a un sindicato pues les hace más consciente y más informado sobre sus derechos laborales y aumenta su nivel de expectativas. También exponen la relación entre satisfacción laboral y otras variables laborales:
- Rendimiento. Hay autores que mantienen una doble posición. El rendimiento causa satisfacción y la insatisfacción causa el rendimiento:
- En la primera, refleja que un mejor rendimiento da lugar a recompensas psicológicas, sociales y económicas altas, si el trabajador las percibe como equitativas, se produce un aumento de la satisfacción laboral, pues siente que ha recibido la recompensa en función de su rendimiento. Si las ve como inadecuadas para su nivel de rendimiento, surge la insatisfacción.

- La segunda, manifiesta la insatisfacción provocada por determinadas necesidades y motivos no cubiertos que estimulan el rendimiento para su consecución. El grado de satisfacción se refiere a lo que todavía no ha sido conseguido.

Las teorías de la calidad son las diferentes explicaciones existentes sobre qué es la calidad y el estudio de cómo conseguir implementarla en la mayor medida en diferentes tipos de productos y servicios. Del estudio de la calidad se han obtenido varios beneficios a la hora de crear mejores productos y servicios. Algunos de los más importantes son la reducción de los costes de producción, la presencia prolongada en el mercado de un determinado producto, y la creación de mejores puestos de trabajo.

Uno de los avances más importantes en este sector es la Teoría de la Calidad Total. Se trata de una filosofía de empresa que propone la mejora continua, con el fin de que la compañía pueda producir cada vez mejores servicios y productos. Esta corriente tuvo una gran importancia en las décadas de los 80 y 90.

Grönroos (1982, 1988)

Es el máximo exponente de la escuela norte europea y basa su modelo en la tridimensionalidad de la calidad de servicio, para Grönroos la calidad percibida por parte del cliente está formada por tres grandes aspectos:

- La calidad técnica (representada por el qué): representa el servicio que los clientes han recibido como consecuencia del proceso de compra. Este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo.

- La calidad funcional (representada por el cómo): se refiere a la forma en la que se presta el servicio y cómo el cliente ha experimentado el servicio. Esta dimensión está directamente relacionada con la forma en que el personal del establecimiento presta el servicio a los clientes.
- La imagen de la organización: se refiere a los aspectos relacionados con la imagen que el cliente tiene de la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que la organización haya emitido hacia el cliente. La función que esta dimensión ejerce es una función de filtro de las dos dimensiones anteriores.

Esta escuela se ha focalizado principalmente en el concepto de calidad de servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas que lo soporten. Esta ha sido la principal razón por la que no ha sido muy aplicada por los investigadores.

Cronin y Taylor (1992): SERVPERF

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en ocho empresas de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. No es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio, pues sólo se debería considerar las percepciones de los clientes sin incluir las expectativas. (Cronin y Taylor, 1994)

En ese sentido, SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (Service Performance) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y

dimensiones que el SERVQUAL; la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes, y por ende, el cuestionario se reduce a la mitad de preguntas.

Cronin y Taylor (1994) para afirmar que su modelo es más adecuado que el SERVQUAL, se apoyan en los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio y en su redundancia respecto a las percepciones. La expectativa es el componente del instrumento SERVQUAL que más controversias ha suscitado:

- Por los problemas de interpretación que plantea a las personas a quienes se les administra el cuestionario.
- Suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas.
- Por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio. Ambos modelos poseen sus ventajas y desventajas; lo importante es discernir que el modelo utilizado sea válido y fiable, y se acomode a lo que se busca medir. Por tal motivo, es importante considerar que las escalas SERVQUAL y SERVPERF no pueden ser aplicadas de una manera generalista a todos los sectores, sino que, tal y como argumentan sus creadores, es necesaria una ampliación o una adaptación de las escalas a las características específicas de algunos servicios.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985,1988): SERVQUAL

Encabezaron la escuela norteamericana de la calidad de servicio, y fueron conocidos especialmente por el desarrollo del modelo SERVQUAL,

una escala multi-ítem concisa y con una buena fiabilidad y validez. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) Debido a que la calidad de servicio no puede ser evaluada a través de medidas objetivas, como pasa con los productos, estos autores propusieron medir la calidad de servicio percibida por el consumidor mediante una escala de 22 ítems, los cuales miden el desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas (P-E), mayor será la calidad. El modelo SERVQUAL ha resultado de gran interés para diversas investigaciones que buscan medir la calidad en un servicio y es posible aplicarlo a cualquier servicio, dado que las preguntas de la escala propuesta se basan en los cinco atributos genéricos que definen la calidad de servicio (los elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad).

2.2.4. Desempeño laboral

Desempeño

El desempeño de las organizaciones es concebido de diferentes maneras en la teoría de la administración, en general, y en la teoría de la estrategia, en particular.

Como indican, Camisón y Cruz (2008). “La falta de consenso en la literatura sobre el contenido de este constructo nace de las diferencias en las dimensiones que lo forman y los indicadores adecuados para cubrir completamente su dominio”.

Desempeño Laboral

La producción y socialización del conocimiento se ha convertido hoy, en una actividad estratégica dentro de muchas sociedades. En esta perspectiva, la creciente influencia de los resultados de la ciencia; en su interacción recíproca con la tecnología y el cambiante ritmo de las exigencias sociales que impactan en el mundo del trabajo, aceleran la necesidad de que los recursos humanos docentes que laboran en la esfera educacional. Lo anterior, requieren de una transformación para asumir nuevas demandas de formación, aprendizaje y socialización orientadas a lograr mejores resultados. (Bermúdez y Pérez, 2004)

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Druker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Importancia del desempeño laboral

Para García (2001) La importancia de la evaluación del desempeño

radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora.

Dimensiones del desempeño laboral

- **Dimensión Cumplimiento de los objetivos y tareas**

Según, Arias (2006), un objetivo general expresa "El fin concreto de la investigación en correspondencia directa con la formulación del problema"

Según Herrera (2006), Objetivo es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. El objetivo expresa los límites del problema y orienta el desarrollo de la investigación al precisar que se pretende, por tanto el título del proyecto de investigación o trabajo científico debe surgir del objetivo del para qué.

Definición tiene, tanto fortaleza como debilidades con relación a criterios tales como dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia.

- **Dimensión Cooperación y trabajo en equipo**

Chiavenato (2013). El equipo de trabajo o trabajo en equipo puede desempeñar un papel muy importante en la socialización de nuevos colaboradores. La integración del nuevo miembro se debe atribuir a un equipo de trabajo capaz de provocar en él un efecto positivo y duradero. La

aceptación del grupo es fuente crucial de satisfacción de las necesidades sociales, además, los equipos de trabajo ejercen una fuerte influencia en las creencias y actitudes de los individuos respecto de la organización y la forma en que se deben comportar.

Alles (2005). Implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición amplia, es un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos.

Según Koontz equipo es un número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y método de trabajo del cual todas ellas son mutuamente responsables.

- **Dimensión Disciplina laboral**

Werher (2007). “La disciplina laboral constituye la acción administrativa que se lleva a cabo para alentar y garantizar el cumplimiento de las normas internas, se lleva a cabo para alentar a los empleados que cumplan la normas y procedimientos para prevenir las desviaciones”.

Medina (1996). “Se evalúa el aprovechamiento de la jornada laboral, asistencia, puntualidad y el cumplimiento de las normas disciplinarias y de conducta”.

- **Dimensión Superación personal**

Medina (1996). “Se valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta”.

Maristany (2005). “Consiste básicamente, en hacer una carrera más rápida dentro de la corporación, ser parte del núcleo especial de los expatriados que se consideran personas de alto potencial y conocer diferentes países y culturas”.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Calidad de Servicio

- **Comunicación**

“La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta”. (Martínez, 1998)

“En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado”. (Nosnik, 1998)

- **Competencia**

Chomsky (1965), considera que una competencia consta de un

conjunto de reglas más o menos refinadas que permiten la generación de innumerables desempeños.

En los años setenta, los especialistas de la tecnología educativa propusieron programas con competencias (Burns, 1973). En esa época, se les trataba desde una perspectiva conductivista y se enfocaron en la formulación de los objetivos que constituían a cada una de ellas. Las investigaciones sobre la idea de competencias básicas (minimal competency) ayudaron a profundizar el concepto; así, se aplicó en el campo de la formación técnica y después en la enseñanza de segundos idiomas.

Sin embargo, otros especialistas mencionan que “la competencia se refiere a algunos aspectos de conocimientos y habilidades; aquellas que son necesarias para llegar a ciertos resultados y exigencias en una circunstancia determinada es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado según la Organización Internacional del Trabajo”. (Chomsky, 2000)

- **Cortesía**

Es Lakoff (1991), en los años 70, el primero en hablar de dos reglas básicas de adecuación pragmática: "sea claro", esto es, sea eficaz en la transmisión de la información, y "sea cortés", es decir, atenúe las posibles tensiones que pueden surgir en una interacción. De esta forma, la segunda regla permite una subdivisión: "no se imponga", "ofrezca opciones" y "refuerce los lazos de camaradería".

Leech (1983), una década más tarde, en 1983, propone el principio de cortesía, olvidando así la división en reglas de Lakoff. Para él, la

comunicación sirve para mantener o modificar la relación existente entre los interlocutores, y esto se consigue a través del principio regulador de la cortesía, en el cual entran en juego las posiciones sociales de los interlocutores. Por otra parte, también habla de la "cortesía absoluta", es decir, algunos actos son por naturaleza descorteses como, por ejemplo, el mandato, y otros son corteses, por ejemplo, un ofrecimiento.

- **Credibilidad**

Según un estudio de Kouzes y Posner, la credibilidad de los jefes impacta directamente en el clima laboral. A mayor credibilidad, mejor trabajo en equipo y mejor clima laboral. Es el juicio hecho por una persona sobre otra respecto a qué tan creíble es su comunicación. Es importante destacar que en esta definición la credibilidad no es absoluta y depende de la percepción individual. Un líder puede ser seguido por muchas personas, pero hay otro grupo que no comparte sus ideales y no cree en ellos.

- **Confiabilidad**

La confiabilidad en una investigación cualitativa, según Guillermo Briones, se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

Por su parte, Kirk y Millar, recomiendan a los investigadores cualitativos ir hacia la búsqueda de la consistencia de los hallazgos tomando como base los cuatro procesos de investigación etnográfica: invención, descubrimiento, interpretación y documentación, con la finalidad de poder coordinar la toma de decisiones.

En tal sentido, como señala Hidalgo, la confiabilidad depende de procedimientos de observación para describir detalladamente lo que está ocurriendo en un contexto determinado, tomando en cuenta para ello el tiempo, lugar y contexto objeto de investigación o evaluación, para poder así intercambiar juicios con otros observadores sean estos investigadores o evaluadores. De allí que la confiabilidad representa el grado de similitud de las respuestas observadas entre el contexto del investigador o evaluador y el investigado o evaluado[3].

Mientras, desde el punto de vista de Blanco, para la confiabilidad lo primero que se efectúa es una prueba piloto (ensayo del instrumento) en unidades de estudio similares a las definitivas del estudio; en cuanto a la cantidad se determinará según la población o muestra a estudiar, se realiza con 2 fines el primero verificar la aplicabilidad de la encuesta y el segundo verificar la consistencia de las respuestas. Existen diversos coeficientes a través de los cuales evaluar la confiabilidad, entre los cuales destacan el Alfa de Cronbach, las Dos mitades y el Test retest. Si el instrumento de recolección de la data es de preguntas abiertas y la técnica la entrevista, no tiene sentido realizar la confiabilidad, pues las respuestas serán diversas en todos los casos. La confiabilidad debe arrojar un resultado mayor a 0,70 o 70% para ser aceptado el instrumento en un rango confiable para su aplicación definitiva.

- **Seguridad**

Baldwin (1997), aborda la conceptualización de la seguridad desde una perspectiva realista, aplicada al actual contexto de la seguridad internacional, que requiere resolver los problemas que afectan a los

diversos países que integran la Comunidad Mundial, los que necesariamente requieren comprender los fundamentos que debiesen sustentar las acciones que cada Estado necesita adoptar para llegar a soluciones viables y sustentables.

En este contexto, Baldwin señala, la idea de la seguridad como concepto abandonado, a pesar de la importancia que ha adquirido y, el uso que se le ha dado para justificar la suspensión de las libertades civiles, hacer la guerra y para redistribuir recursos en los últimos 50 años. En este período explica, se ha escrito mucho sobre seguridad, pero su estudio como concepto ha recibido menos atención de los académicos de lo que merece, lo que se verifica en que la mayoría de los trabajos recientes sobre seguridad no califican como análisis conceptual. Pareciera entonces, que la seguridad no ha sido importante como concepto analítico para la mayoría de los estudiosos.

Agrega Baldwin, que durante la Guerra Fría los estudios de seguridad fueron realizados por académicos interesados en el arte militar, para quienes, si en determinada situación de conflicto la fuerza militar era relevante, se consideraba un asunto de seguridad, de lo contrario quedaba en la categoría de baja política. Por ello, fenómenos como el terrorismo y el narcotráfico quedaron como asuntos secundarios, siendo utilizados en beneficio de los asuntos militares, lo que era coherente con la idea de la defensa del Estado como asunto de seguridad frente a una amenaza tradicional, quedando los aspectos no convencionales al servicio de lo convencional.

- **Entender / conocer al cliente**

Hoy en día las grandes y exitosas empresas centran importantes esfuerzos en calidad y atención al cliente pues se ha entendido que es mucho más caro obtener un nuevo cliente que conservar uno actual.

Además, estos esfuerzos se explican fácilmente al observar que por lo general la misión y visión de toda empresa están orientadas a solucionar una necesidad de consumo y a ser reconocida por su mercado (clientes) como una buena opción para satisfacer dicha necesidad.

Pero esta actividad es y debe ser algo más complejo que solo la respuesta a una necesidad, pues para que este sea efectivo la mayoría de los integrantes de la empresa deben estar comprometidos con esta tarea.

Según Álvaro García Forero, “El servicio al cliente es como una cadena con muchos eslabones, donde todos tienen que estar en perfecto estado para que el resultado sea un servicio de calidad”.

El comprender entonces que los objetivos principales de una organización económica giran en su mayoría alrededor de sus clientes, nos dimos a la tarea de realizar una investigación a cerca de los procesos que la empresa efectúa para atender adecuadamente a sus clientes y sus exigencias en función de la optimización de las atipicidades. José Rodríguez y Jaén Jiménez (2008)

2.3.2. Satisfacción Laboral

- **Satisfacción general**

Se refiere al indicador promedio de satisfacción que siente un trabajador frente a los diferentes aspectos de su trabajo.

- **Satisfacción por facetas**

Se refiere al menor o mayor grado de satisfacción de un trabajador, frente a específicos aspectos de su trabajo, entre estos el reconocimiento, los beneficios, las condiciones, la supervisión recibida, los compañeros y las políticas de la empresa.

- **Tipos de satisfacción según las aspiraciones del trabajador**

- a) **Satisfacción progresiva:** Se refiere al nivel de satisfacción que aumenta con el nivel de aspiraciones del trabajador.
- b) **Satisfacción estabilizada:** Se refiere a la satisfacción que mantiene el nivel de aspiraciones del trabajador.
- c) **Satisfacción resignada:** Se refiere al nivel de satisfacción que reduce las aspiraciones que tiene el individuo.
- d) **Satisfacción constructiva:** Se refiere al nivel de satisfacción que mejora progresivamente debido a la iniciativa para mejorar la situación de insatisfacción.
- e) **Satisfacción fija:** Se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene en el tiempo, ya que no se cumplen las aspiraciones del trabajador y no se hace nada para cambiar la situación.
- f) **Pseudo satisfacción o satisfacción resignada:** Se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene, no se hace nada para cambiar la situación y se distorsiona la percepción de la realidad.

- **Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo**
 - a) **Variedad de habilidades (Vh):** Grado en que el trabajo requiere de diferentes habilidades para ejecutarlo.
 - b) **Identificación de la tarea (I):** El grado en que un grupo requiere el completamiento de un todo o algo identificado, visible como resultado.
 - c) **Significado de la tarea (S):** Impacto del trabajo en otras personas dentro o fuera de la organización.
 - d) **Autonomía (A):** Grado de independencia en el trabajo, organización, control, otras responsabilidades y permite realizar actividades de dirección.
 - e) **Retroalimentación (R):** Grado en que el trabajo provee al individuo de la información sobre su eficacia, sus resultados, esencialmente dado por su propia percepción de éstos.

- **Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos.**
 - a) **Cohesión (C):** Tendencia del grupo a mantenerse junto y de acuerdo, unidad, armonía en las relaciones en aras de lograr metas grupales.
 - b) **Atractivo (AT):** Grado en que el grupo ofrece satisfacción de estar en él, grado de apoyo del grupo a sus miembros.
 - c) **Clima socio psicológico (CS):** Grado en que la dirección del grupo es estimulante y existe un clima adecuado.

- d) **Variedad de habilidades (VHg):** Grado en que cada miembro pueda realizar todas o gran parte de las operaciones y tareas que debe realizar el grupo.
 - e) **Identificación de la tarea (Itg):** El grupo hace un todo identificable.
 - f) **Significación de la tarea (STg):** Grado en que el trabajo que realiza el grupo afecta a otras personas o grupos dentro o fuera de la organización.
 - g) **Retroalimentación (Rg):** Grado en que el grupo recibe información sobre los resultados de su trabajo, propiamente por terceros, su jefe, clientes, etc.
 - h) **Autonomía (Ag):** Grado de independencia en el trabajo del grupo.
- **Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales.**
 - a) **Suficiencia (Sf):** Grado en que el salario y los incentivos es suficiente para satisfacer necesidades personales.
 - b) **Correspondencia (Cd):** Grado en que el salario y los incentivos devengados se corresponden con los conocimientos, habilidades, capacidades individuales y sus competencias laborales.
 - c) **Vinculación (V):** Grado en que el salario y los incentivos se corresponden con los resultados del trabajo.

- d) **Percepción (P):** Grado en que el sistema estimulador es dominado, se entiende por el individuo.
- e) **Coherencia (C):** Grado de correspondencia entre la estimulación moral y material.
- f) **Justeza (J):** Grado en que el sistema estimulador es percibido como justo

- **Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo.**

- a) **Seguras (Cg):** Grado en que cada cual percibe seguridad para el ambiente laboral.
- b) **Estéticas (E):** Grado en que cada cual percibe limpieza, orden interno, etc., en su ambiente laboral.
- c) **Higiene (H):** Grado en que cada cual percibe la existencia de condiciones ambientales en lo referente a la temperatura, humedad, ruido, etc., que afectan su salud y/o entorpecen la concentración y la actividad laboral en general.
- d) **Ergonómicas (Eg):** Grado en que el diseño de los medios de trabajo y su ubicación se ajustan a los requerimientos psicológicos del trabajador.

- **Dimensiones esenciales vinculadas a las condiciones de bienestar.**

- a) **Horario (Ho):** Grado en que el régimen de trabajo y descanso se ajustan a las expectativas y necesidades del trabajador.

- b) Mantenimiento (Mt):** Grado en que las condiciones de alimentación, atención a la salud, transporte, etc., se ajustan a las necesidades del trabajador.
- c) Atención a la vida (Av):** Grado en que cada cual percibe que la organización satisface las necesidades de sus trabajadores y sus familiares.
- d) Desarrollo cultural y social (Dcs):** Grado en que cada cual percibe que son atendidas sus necesidades de desarrollo cultural, deportivo, social, etc.
- e) Desarrollo personal y profesional (Dpp):** Grado en que cada cual percibe que son atendidas sus expectativas de desarrollo de su crecimiento personal y profesional y garantía de seguridad y empleo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

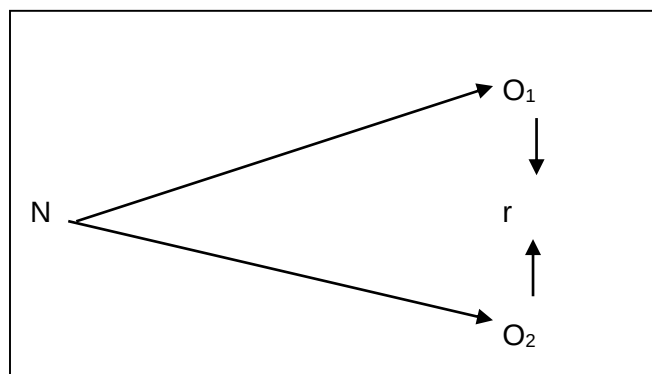
3.1.1. Método de Investigación

Según Supo (2015), el presente trabajo empleó la siguiente metodología: desde el punto de vista del enfoque es cuantitativo, desde el punto de vista de la intervención del investigador es observacional, desde el punto de vista del número de ocasiones en que se mide la variable es transversal, desde el punto de vista del número de variables de interés es analítico (bivariado) y desde el punto de vista de la toma de datos es prospectivo.

3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2010) el estudio es correlacional porque va medir el grado de relación entre dos conceptos o variables.

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

N : Muestra.

O1 : Observación de la variable: Calidad del Servicio.

O2 : Observación de la variable: Satisfacción Laboral.

R : Relación entre variables.

3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 1239 entre los propietarios y/o administradores, clientes y empleados de las empresas expendedoras de combustibles del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa.

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 3 unidades de análisis, los cuales son: propietarios y/o administradores, empleados y clientes, de las empresas expedidoras de combustibles del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa.

Se ha aplicado la siguiente fórmula para su cálculo:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)(E)^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n : Tamaño de muestra.

N : Población.

Z : Nivel de confiabilidad 95%.

p : Probabilidad favorable.

q : Probabilidad desfavorable.

E : 5%.

Reemplazando en la fórmula se tiene:

$$n = 291$$

Tabla 2. Muestra de los empleados por grifo

N°	Estación de servicio	Total de Empleados
1	Grifo Yacumama	3
2	Grifo la selva	3
3	Grifo Kuwait	3
4	Grifo centenario	3
5	Grifo Ucayali	3
6	Grifo Miraflores	3
7	Grifo Petroperú	4
8	Combustibles del oriente SAC	4
9	Grifo Espinoza	4
	Total	30

Tabla 3. Muestra de los clientes por grifo

N°	Estación de servicio	N° de clientes por grifo	Total de encuestados por grifo
1	Grifo Yacumama	200	49
2	Grifo la selva	230	56
3	Grifo Kuwait	120	29
4	Grifo Centenario	115	28
5	Grifo Ucayali	90	22
6	Grifo Miraflores	75	18
7	Grifo Petroperú	70	17
8	Combustibles del oriente SAC	100	24
9	Grifo Espinoza	200	49
	Total	1200	291

3.2.3. Muestreo

El procedimiento seguido para la selección de la muestra ha sido el probabilístico aleatorio, para los propietarios y/o administradores, empleados y para los clientes la fórmula de poblaciones finitas.

Tabla 4. Población.

Población	Total N	Total n
Propietarios y/o administradores	09	09
Empleados	30	30
Clientes	1200	291
Total	1239	330

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Viene a ser una técnica cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra en relación con la opinión de estos, sobre un tema en específico. (Arias, 2012)

Fue aplicada a los propietarios y/o administradores, clientes y empleados de las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería.

Observación

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, valido y confiable de comportamientos y situaciones observables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Fue aplicada a los propietarios y/o administradores, clientes y empleados de las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería.

3.4. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de los datos se seguirá los procedimientos siguientes. En primer lugar, se procedió a elaborar los instrumentos más

pertinentes para el recojo de información válida y relevante, en segundo lugar, se estableció contacto formal previo con la empresa, en tercer lugar, se realizó la aplicación de los instrumentos, la periodicidad de los mismos fue en forma secuencial durante el lapso de dos semanas.

Posteriormente los dos datos fueron analizados e interpretados, utilizando tablas en Excel y finalmente trabajamos en el programa SPSS versión 23.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para la significatividad estadística de la correlación se hizo del coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente Rho de Spearman, además para determinar las características calidad de servicio y satisfacción laboral, se aplicó los estadísticos de centralización y dispersión. Para el tratamiento de datos se utilizó el software estadístico SPSS v 23.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostrarán con mayor precisión la investigación titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS EXPENDEDORAS DE COMBUSTIBLES EN EL DISTRITO DE CALLERÍA - 2018”.

- H1:** La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.
- H0:** La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, NO es significativa.

Tabla 5. Calidad de servicio y Satisfacción laboral – Empleados

	V1 CALIDAD DE SERVICIO	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1 CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,373*
	N	30
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,373*
	Sig. (bilateral)	,042
	N	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,373(positiva baja), es significativa, es decir: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 6. Calidad de servicio y Satisfacción laboral – Clientes

	V1 CALIDAD DE SERVICIO	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1 CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,361**
	N	291
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,361**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	291

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,361(positiva baja), es significativa, es decir: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral que brindan a sus clientes las empresas expendedoras de combustible a un nivel de 95% de confiabilidad.

4.1.1. Prueba Hipótesis Específica 1

H1: La relación de aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.

H0: La relación de aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, NO es significativa.

Tabla 7. Aspectos tangibles y Satisfacción laboral – Empleados

		V1D1 ASPECTOS TANGIBLES	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1D1 ASPECTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,604(correlación positiva moderada), es decir existe una relación significativa entre: Aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 8. Aspectos tangibles y Satisfacción laboral – Clientes

	V1D1 ASPECTOS TANGIBLES	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1D1 ASPECTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,633**
	N	291
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,633**
	Sig. (bilateral)	1
	N	291

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

Interpretación:

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,633(correlación positiva moderada), es decir existe una relación significativa entre La calidad del servicio al cliente de las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería, en el aspecto de sus dimensiones tangibles es de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

4.1.2. Prueba Hipótesis Específica 2

H1: La relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.

H0: La relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, NO es significativa.

Tabla 9. Confiabilidad y Satisfacción laboral – Empleados

	V1D2 CONFIABILIDAD	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1D2 CONFIABILIDAD	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,549**
	N	30
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,549**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	30

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,549(correlación positiva moderada), es decir existe una relación significativa entre: Confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 10. Confiabilidad y Satisfacción laboral – Clientes

	V1D2 CONFIABILIDAD	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1D2 CONFIABILIDAD	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,183**
	N	291
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,183**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	291

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,183(correlación positiva baja), es decir Existe una relación significativa entre La calidad del servicio al cliente de las empresas expedidoras de combustible del distrito de Callería, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad, a un nivel de 95% de confiabilidad.

4.1.3. Prueba Hipótesis Específica 3

H1: La relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.

H0: La relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, NO es significativa.

Tabla 11. Satisfacción al cliente y satisfacción laboral – Empleados

	V1D3 SATISFACCIÓN AL CLIENTE	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1D3 SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,093
	N	,624
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	30
	Sig. (bilateral)	30
	N	1

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,093(positiva muy baja), es decir no existe una relación significativa entre: La satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 12. Satisfacción al cliente y satisfacción laboral – Clientes

		V1D3 SATISFACCIÓN AL CLIENTE	V2 SATISFACCIÓN LABORAL
V1D3 SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Correlación de Pearson	1	,065
	Sig. (bilateral)		,271
	N	291	291
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,065	1
	Sig. (bilateral)	,271	
	N	291	291

Interpretación:

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,065(correlación positiva muy baja), es decir existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario en cuanto a la atención brindada por el personal de las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 13. Calidad de servicio – Administradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	3	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

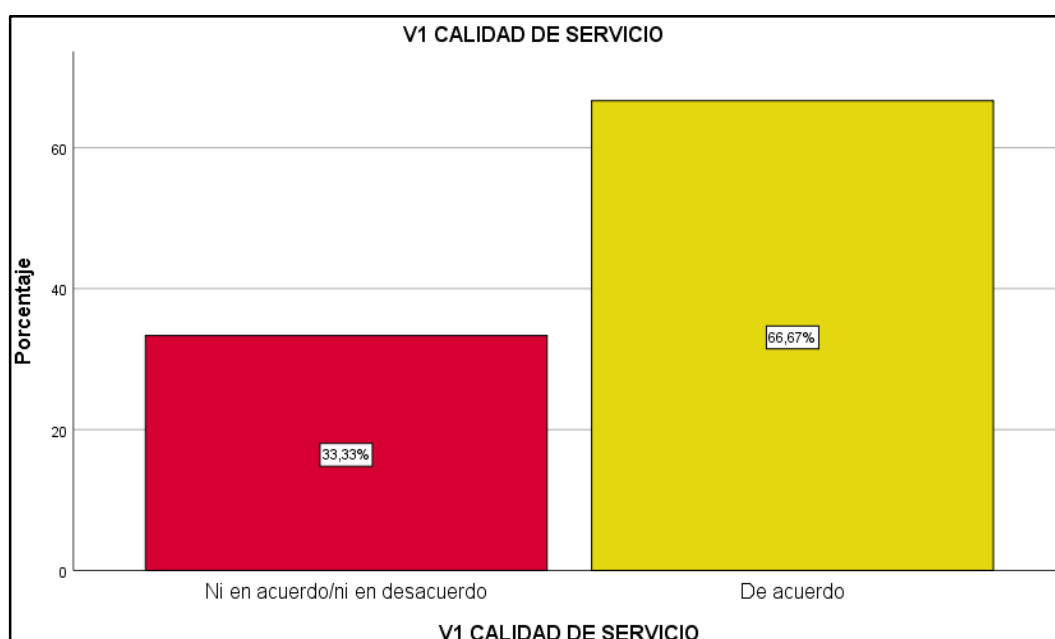


Figura 1. Calidad de servicio – Administradores

Interpretación

De los 9 administradores encuestados de las estaciones de servicio, 66.67% (6) de acuerdo, mientras que un 33.33 % (3). Esto indica que en su mayoría los administradores o propietarios afirman que tiene una buena calidad de servicio al cliente.

Tabla 14. Calidad de servicio – Clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	32	11,0	11,0	11,0
	De acuerdo	189	64,9	64,9	75,9
	Totalmente de acuerdo	70	24,1	24,1	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

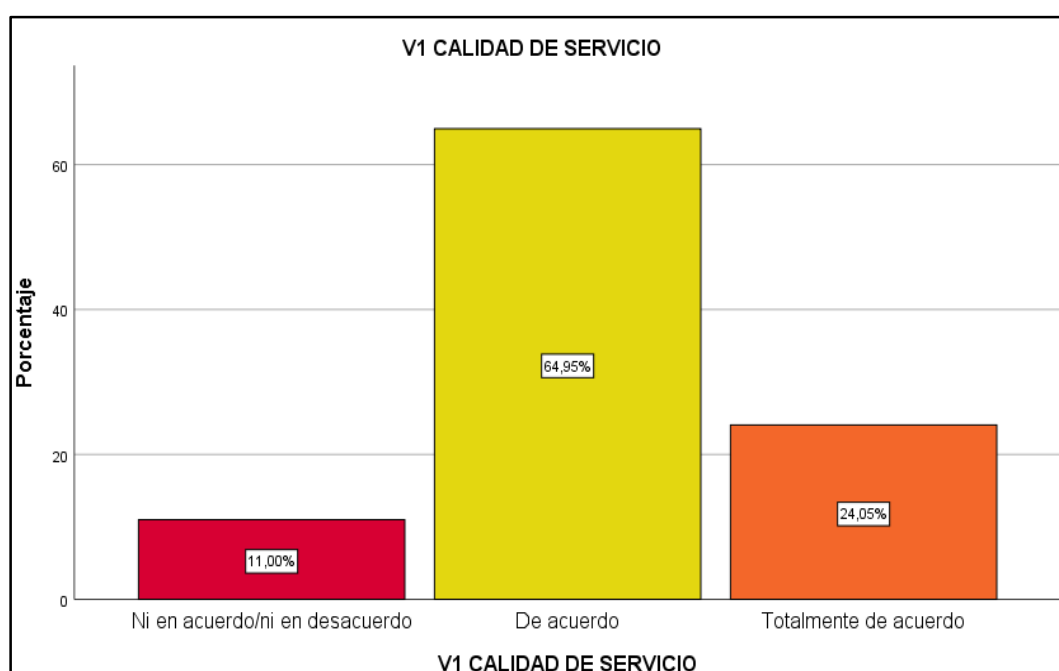


Figura 2. Calidad de Servicio – Clientes

Interpretación

De los 291 administradores encuestados de las estaciones de servicio, 64.95% (189) de acuerdo, un 24.05% (70) totalmente de acuerdo, mientras que un 11.00 % (32) ni en acuerdo / ni en desacuerdo. Esto indica que en su mayoría los clientes afirman que tiene un buen trato por parte de los empleadores.

Tabla 15. Aspectos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
	Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	33,3
	De acuerdo	4	44,4	44,4	77,8
	Totalmente de acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

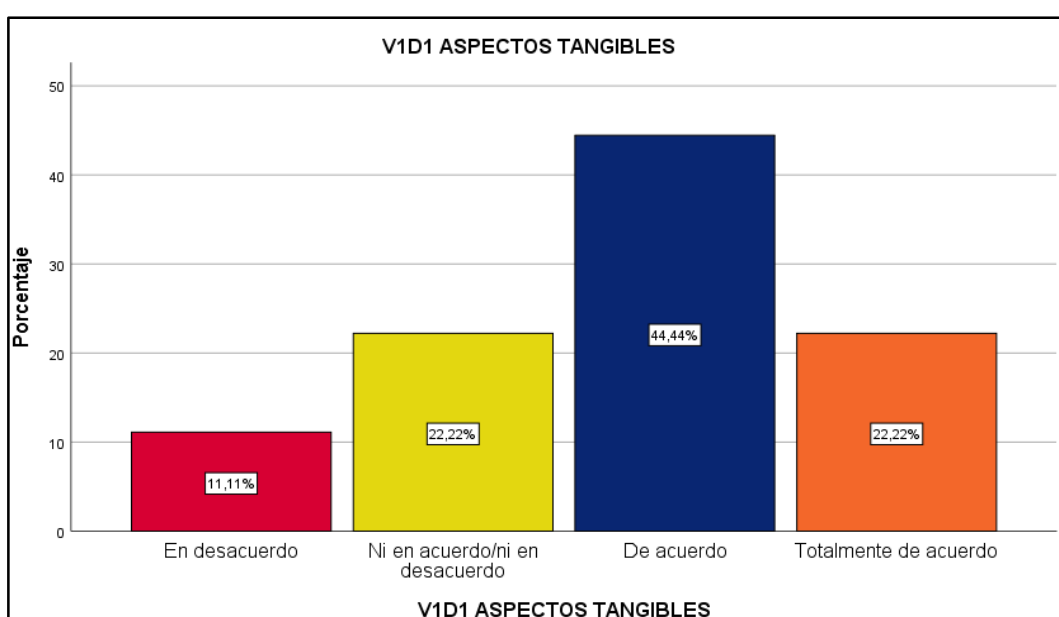


Figura 3. Aspectos Tangibles

Interpretación

De los 9 administradores encuestados de las estaciones de servicio, 44.4% (4) están de acuerdo, un 22.22% (2) ni en acuerdo/ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo y un 11.11% (1) en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de administradores o propietarios afirman que cumplen con las normas de seguridad, infraestructura y equipos adecuados.

Tabla 16. Confiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	6	66,7	66,7	88,9
	Totalmente de acuerdo	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

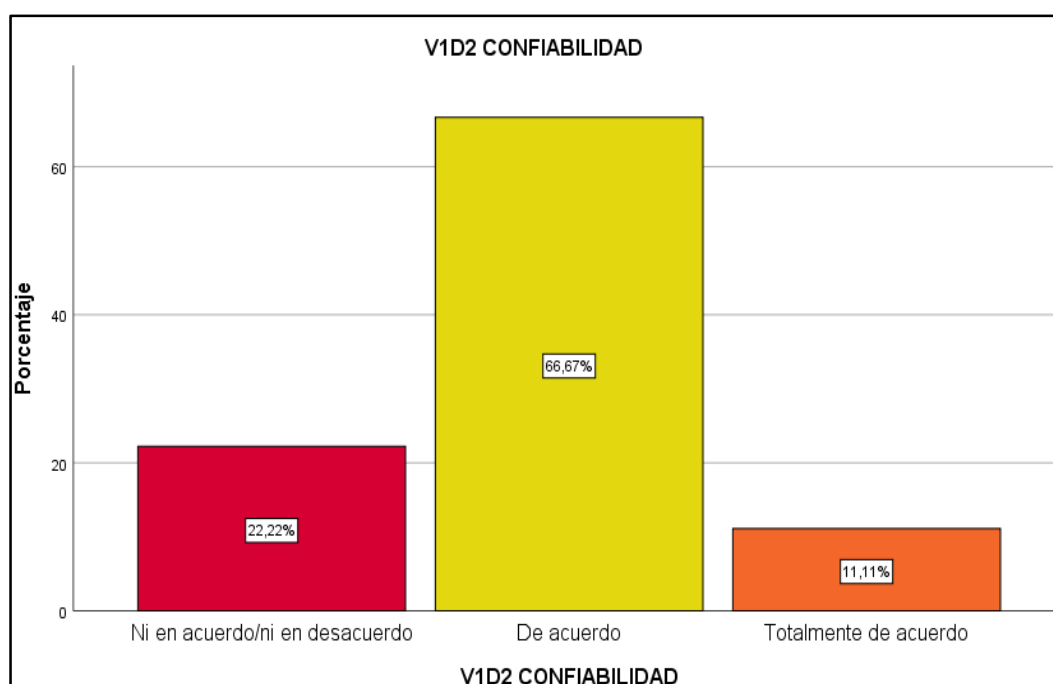


Figura 4. Confiabilidad

Interpretación

De los 9 administradores encuestados de las estaciones de servicio, 66.67% (6) están de acuerdo, un 22.22% (2) ni en acuerdo / ni en desacuerdo y 11.1% (1) totalmente de acuerdo. Esto indica que la mayoría de administradores o propietarios afirman que son confiables durante el buen trato al cliente.

Tabla 17. Satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	40	13,7	13,7	13,7
	De acuerdo	181	62,2	62,2	75,9
	Totalmente de acuerdo	70	24,1	24,1	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

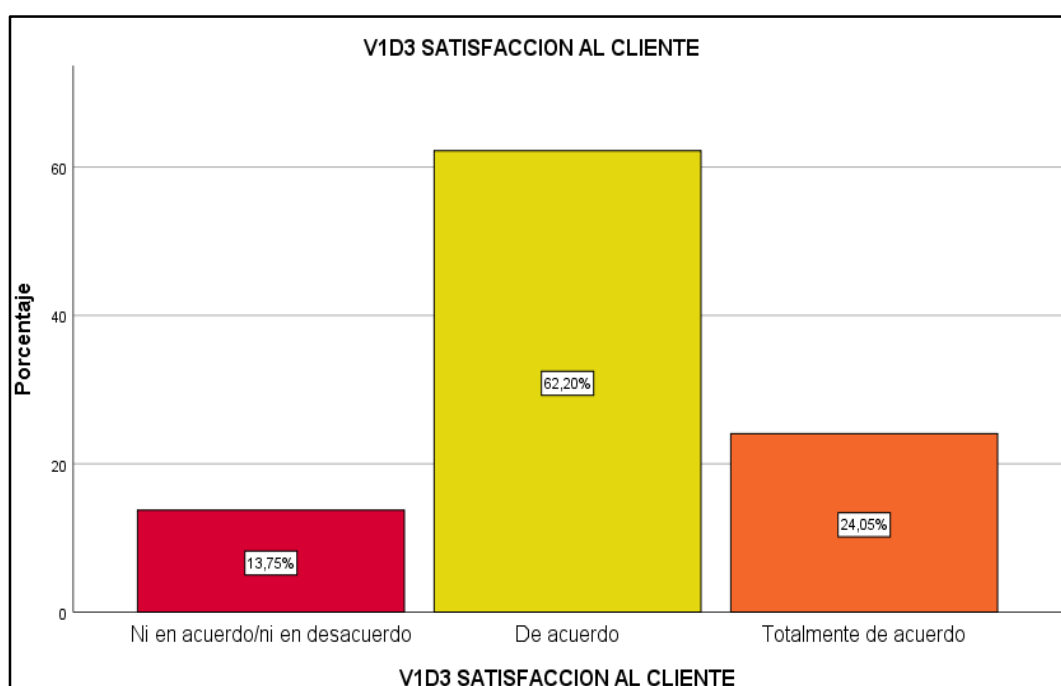


Figura 5. Satisfacción al cliente

Interpretación

De los 291 clientes encuestados de las estaciones de servicio, 62.20% (180) están de acuerdo, un 24.05% (70) totalmente de acuerdo, 13.75% (40) ni en acuerdo / ni en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de administradores o propietarios afirman que cumplen el buen trato al cliente y tienen un buen trato en el servicio.

Tabla 18. Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	25	83,3	83,3	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

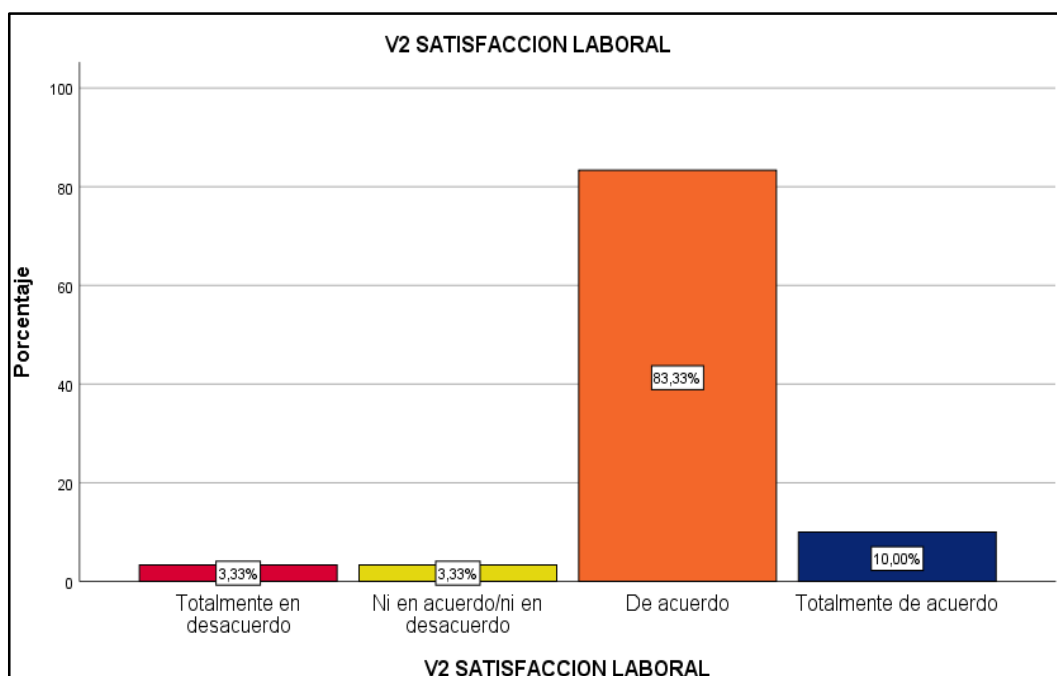


Figura 6. Satisfacción laboral

Interpretación

De los 30 empleados encuestados de las estaciones de servicio, 83.33% (25) están de acuerdo, 10.00%(3) totalmente de acuerdo, 3.33% totalmente en desacuerdo y ni en acuerdo/ni en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleadores afirman el buen clima laboral.

Tabla 19. Calidad de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3
	Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	1	3,3	6,7
	De acuerdo	25	83,3	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

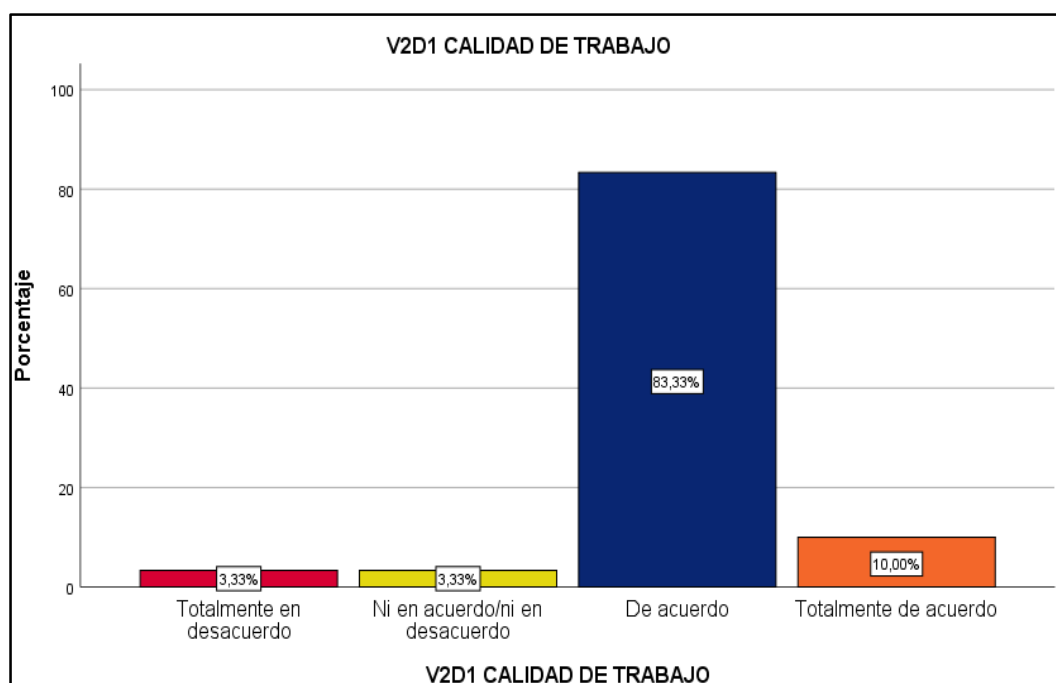


Figura 7. Calidad de trabajo

Interpretación

De los 30 empleados encuestados de las estaciones de servicio, 83.33% (25) están de acuerdo, 10.00%(3) totalmente de acuerdo, 3.33% totalmente en desacuerdo y ni en acuerdo/ni en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleadores afirman el compromiso, creatividad y la capacidad de realización.

Tabla 20. Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	26	86,7	86,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

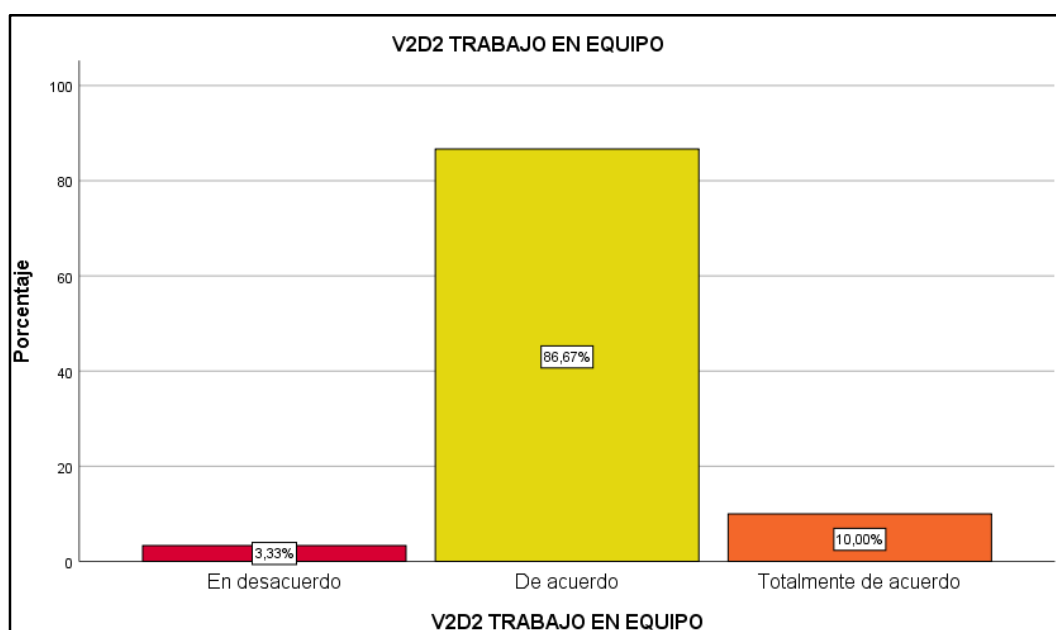


Figura 8. Trabajo en equipo

Interpretación

De los 30 empleados encuestados de las estaciones de servicio, 86.67% (26) están de acuerdo, 10.00%(3) totalmente de acuerdo, 3.33% (1) en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleadores afirman el conocimiento del trabajo, calidad y liderazgo.

4.2. DISCUSIÓN

Podemos determinar por los resultados obtenidos que sí existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018.

Este resultado guarda relación con lo que sostuvo, Droguett (2012), en la investigación titulada: “Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”. El objetivo general del estudio es identificar cuáles son las principales de insatisfacción en el servicio de la Industria automotriz. Se tomó la muestra en las cinco marcas líderes y su aplicación fue en 1422 clientes reales de esta industria (700 de ventas y 722 de servicio). El estudio concluye en hallazgo de que las causas de insatisfacción entre las marcas líderes del mercado son similares, la identificación de rol clave que juega el desempeño del vendedor en la evaluación del cliente de su experiencia en el proceso de ventas y la importancia que tiene la calidad de los trabajos realizados al vehículo en el proceso de servicio al vehículo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Determinamos qué relación existe entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería – 2018, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,675(positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.
2. Identificamos cómo es la relación de aspectos tangible y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de correlación de Pearson es de 0,117(correlación positiva baja), es decir existe una relación significativa entre: Aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.
3. Calculamos cómo es la relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de correlación de Pearson es de 0,533(correlacion positiva

moderada), es decir existe una relación significativa entre: Confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

4. Analizamos cuál es la relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expedidoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de correlación de Pearson es de 0,460(positiva moderada), es decir existe una relación significativa entre: La satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

5.2. RECOMENDACIONES

1. A los gerentes y administradores se les sugiere brindar productos de calidad y servicio a su vez contar con una buena infraestructura y equipos adecuados para generar satisfacción laboral y conformidad del cliente, cumpliendo con las normas de seguridad en su totalidad, para así lograr un buen manejo ante algún incidente.
2. A los trabajadores de las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería, se les recomienda brindar un buen trato al cliente durante y después de su compra y sobre todo que el volumen suministrado del producto sea exacto.

3. A los gerentes, administradores de estos negocios tener la buena disposición para programar capacitaciones al personal en atención de servicio al cliente que redundará en un buen clima laboral necesario para alcanzar las metas propuestas.
4. A todos los miembros que conforman las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería se les sugiere cumplir con una excelente calidad de trabajo (puntualidad, iniciativa, compromiso, presentación personal, creatividad, capacidad de realización), a su vez contar con un buen trabajo en equipo, utilizando estrategias de liderazgo, técnicas para un buen trabajo en equipo y el desempeño de su conocimiento del trabajo. Con la finalidad de generar el buen prestigio de la empresa expendedora de combustible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles (2005). “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016” por: Br. Aurora Ydalida Del Castillo Méndez – Universidad César Vallejo.
- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. Disponible en:
- <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Briones, G. (2000). La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p. 59.
- Baldwin, A. (1997). The concept of security. Review of International Studies, 23, 5-26.
- Barbash. (1974). “Satisfacción laboral en el área de recepción de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, Arequipa, 2017”. Autor principal: Abril Barreda Jessica Isabel. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – 2018. <https://docplayer.es/135582812-Universidad-nacional-de-san-agustin.html>
- Bermúdez, M.; Pérez, F. (2004). “Gestión de la responsabilidad social universitaria, Dimensiones y estudios de caso”. Editorial: Dínamo innovador. <https://core.ac.uk/download/pdf/67712226.pdf>

- Camisón, Z.; Cruz, R. (2008). "Redefinición del concepto de desempeño y sus dimensiones en el marco de la sustentabilidad organizacional". Autora: Celina N. Amato. Universidad Nacional de Córdoba, 2014.
<http://www.cyta.com.ar/ta1302/v13n2a3.htm>
- Chiang, V.; Riquelme, N.; Rivas, E. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc Trab. [online]. 2018, vol.20, n.63, pp.178-186. ISSN 0718-2449.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>.
- Chiavenato, I. (2013). "Administración de Recursos Humanos" Quinta Edición – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de:
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chomsky, N. (1965). Los aspectos de la teoría de la sintaxis. Cambridge: M.I.T. Press. <http://www.scielo.org.co/pdf/leng/v42n2/v42n2a08.pdf>
- Cronin, J.; Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Conciliación de la medición de la calidad del servicio basada en el rendimiento y las percepciones, menos las expectativas. Journal of Marketing, 125-131.
- Definition of quality. (2018). Total Quality Management. Recuperado en: 12 Febrero 2018 de Total Quality Management:
totalqualitymanagement.wordpress.com.
- Droguett. (2012). "La Gestión Logística y su Influencia en Nivel de Satisfacción del Usuario Interno de Integra medica Perú S.A.C Lima, 2018" Autor: América Luz Cuba Rodríguez. Universidad Inca Garcilaso de la Vega,

2018.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3646/TESIS_%20CUBA%20RODRIGUEZ%20AMERICA%20LUZ.pdf.txt;jsessionid=8F848F45216F648ACAD127AB3A664709?sequence=7

Druker. (2002). “Clima y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 14 Oyón – 2016”. Autor: Br. Zócimo Zenón Ugarte Urbano. Universidad Cesar Vallejo, 2017. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7260/Ugarte_UZZ.pdf?sequence=1

Droguett, J. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, recuperado el 2012.

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F.pdf?sequence=3>

García. (2001). “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016”. Autor: Br. Aurora Ydalida Del Castillo Méndez. Universidad César Vallejo, 2017. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gestiopolis.com (s.f.). “Teorías de la calidad”. Recuperado en: 12 Febrero 2018 de Gestiopolis: gestiopolis.com.

- Grönroos, C. (2001). ¿La calidad de servicio percibida, concepto un error? Gestionando la calidad del servicio, 11 (3), pp. 150-152. Recuperado el 30/03/2103, de:
http://
www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=842727&show=abstract
- Herrera. (2006). Metodología de la investigación. Universidad Técnica de Manabí Sistema Nacional de Nivelación y Admisión Autor principal: Lic. Cedeño Macías Nancy María. Septiembre, 2016.
https://www.academia.edu/33795595/UNIVERSIDAD_T%C3%89CNICA_DE_MANAB%C3%8D
- Hidalgo, L. (2005). Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas.
- John, S.; Marisa, S. (2013). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universidad Jaume I, Castellón, España.
file:///C:/Users/ADVANCE/Downloads/2117-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-31632-1-10-20140415%20(2).pdf
- Juran. (1990). “Calidad de servicio y satisfacción del cliente Pollería Mirko, Chimbote 2017” Autor: Torres Sánchez, Vanessa Milagros. Universidad San Pedro, Chimbote – 2018. Recuperado de:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10659/Tesis_59650.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kirk, J.; Millar, M. (1988). Reliability and validity in qualitative research. Qualitative research methods series 1. Beverly Hill: Sage Publications.

- Lovelock, C. (1997). Mercadotecnia de servicios. Tercera edición, México: Editorial Prentice Hall.
- Liderfe (s.f.). Gestión de Calidad. Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/07/conoce-conceptos-basicos-gestion-de-calidad/>
- Maristany, J. (2005). “Administración de recursos humanos” Pearson Educación de México S.A. de C.V. 2007. Recuperado de: https://issuu.com/martinoliva0/docs/administraci_n_de_recursos_humanos_
- Martínez, A.; Nosnik, A. Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial. México DF, México: Editorial Trillas, 1998.
- Medina, G. (1996). Las dimensiones. Obtenido de: <https://ishareslide.net/embed/las-dimensiones-propuestas-por-medina-gomez>
- Montgomery. (1985). “La Medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados” Autor: Mónica Petracci. Instituto Nacional de la Administración Pública, Buenos Aires – 1998. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Monografías. (2018). “Teorías de la calidad” Recuperado en: 12 Febrero 2018 de Monografías: monografias.com.
- Ñahuirima, T.; Milsa, Y. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, recuperado en 2015. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>

Paredes Calderón, Selene Lizzeth. Gestión del personal de contacto y calidad del servicio al cliente en la discoteca Ega - Vip, en la ciudad de Huamachuco, recuperado en 2015.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2022>.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1991). Refinamiento y reevaluación de la escala servqual. Journal of retailing, Vol. 67, (4), pp. 420-450.

Quijano, V. (2003). Calidad en el Servicio de Venta. Recuperado de: https://www.academia.edu/7431822/CALIDAD_EN_EL_SERVICIO_y_venta

Rodríguez, J.; Jaén, J. (2008). La economía. Universidad Latina. Recuperado de: <https://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>

Sánchez, G. (2004). “Análisis de los efectos de la nocturnidad laboral permanente y de la rotación de turnos en el bienestar, la satisfacción familiar y el rendimiento perceptivo-visual de los trabajadores”. <https://www.tdx.cat/handle/10803/9443;jsessionid=23D6C7F5DCC49D7AD416E47C79B6B714#page=1>

Taylor. (1911). “Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra” Autora: Laura Iriarte Cerdán. <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?n=1>

Thurman. (1977). “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”. Autora: María Del Mar Pablos González. Universidad de Extremadura, 2016. Recuperado de: http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Werther. (2007) en la tesis “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016” por: Br. Aurora Ydalida Del Castillo Méndez – Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wikipedia. (s.f). “Total quality management”. Recuperado en: 12 Febrero 2018 de Wikipedia: en.wikipedia.org.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS EXPENDEDORAS DE COMBUSTIBLES EN EL DISTRITO DE CALLERÍA - 2018”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible del distrito de Callería - 2018? PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cómo es la relación de aspectos tangible y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018? ¿Cómo es la relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018? ¿Cuál es la relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expedidoras de combustible en el distrito de Callería - 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018. OBJETIVOS ESPECIFICOS Identificar la relación de aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018. Calcular la relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018. Analizar la relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería - 2018.	HIPÓTESIS GENERAL La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La relación de aspectos tangibles y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa. La relación de confiabilidad y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa. La relación de satisfacción al cliente y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, es significativa.	Variable 1 Calidad de Servicio	Aspectos tangibles	Infraestructura y equipo adecuados Cumple con normas seguridad Incidentes ocurridos
				Confiabilidad	Brinda productos de calidad Buen trato al cliente durante y después compra
				Satisfacción al cliente	Seguimiento y medición Estrategia de mejora
			Variable 2 Satisfacción Laboral	Calidad de Trabajo	Puntualidad Iniciativa Compromiso Presentación personal Creatividad Capacidad de realización
				Trabajo en Equipo	Conocimiento del trabajo Calidad Cantidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA



Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el proyecto **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS EXPENDIDORAS DE COMBUSTIBLE EN EL DISTRITO DE CALLERÍA, 2018”**.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	Escala de Valoración				
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO					
	DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿Está usted de Acuerdo con que la empresa tiene una Buena infraestructura y unos Buenos equipos?					
2	¿Sucedió algún incidente negativo en esta empresa?					
3	¿Está usted de satisfecho con la atención el personal? ¿La atención es con rapidez y eficacia?					
	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
4	¿Estás de acuerdo con los standares de calidad del producto?					
5	¿Estás de acuerdo con el buen trato al cliente durante y después de la compra					
6	¿Estás de acuerdo con el volumen suministrado del producto es exacto?					
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN AL CLIENTE	1	2	3	4	5
7	¿Según usted cuenta con el seguimiento constante y la medición exacta del cliente?					
8	¿Cree usted que es importante contar con una estrategia de mejora laboral para brindar la satisfacción al cliente?					
9	¿Está usted de acuerdo que es importante contar con un Sistema					

	actualizado para el seguimiento?					
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL					
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
10	¿Está usted de acuerdo que la puntualidad sea reconocida por las empresas expedidoras?					
11	¿Está de acuerdo que esta empresa promueva la iniciativa del trabajador?					
12	¿Está de acuerdo que el compromiso es la que prevalece en tu desempeño laboral por encima del cumplimiento?					
13	¿Cuán de acuerdo está Ud. que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador?					
14	¿Cuán de acuerdo está Ud. que la creatividad influye para la resolución de problemas?					
15	¿La capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera?					
	DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
16	¿Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo?					
17	¿Está de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad?					
18	¿Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?					
19	¿Ud. está de acuerdo que los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna?					
20	¿Ud. está de acuerdo que la exactitud o cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo?					
18	¿Estás de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajo te orienta a lograr una meta?					

Muchas gracias por su colaboración.