



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HORIZONTE SAC, TRUJILLO-2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Richard William Bocanegra Rodríguez
Evelyn Lizeth Guevara Sánchez

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Bocanegra Rodríguez, Richard William y Guevara Sánchez, Evelyn Lizeth**, denominada:

**“RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HORIZONTE SAC, TRUJILLO- 2018”**

Dra. Sagástegui Cruz, Julia Otilia
ASESOR

Eco. Alfaro Sánchez , María Eugenia
JURADO
PRESIDENTE

Lic. D'Angelo Panizo, Carmen
JURADO

Dr. Ventura Aguilar, Henry Elder
JURADO

DEDICATORIA

A dios por haberme dado
fortaleza y salud para cumplir
mis objetivos

A mi familia por todo el cariño y
apoyo incondicional que siempre
me dan.

A todas aquellas personas que
colaboraron, mediante sus
valiosas opiniones, en el
desarrollo de este proyecto.

RICHARD BOCANEGRA RODRIGUEZ

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios;
por darme salud y perseverancia para el
logro de mis metas.

A mis padres Wilder Guevara
Ramos y María Sánchez Zavaleta
por su apoyo incondicional
y por ser mis educadores de vida.

A mi hijo Matías, por ser mi fuente de
motivación e inspiración para poder
superarme cada día, y a todas las
personas que creyeron en mí,
gracias por sus consejos,
es inevitable no sentirme orgullosa del
logro de mis objetivos.

EVELYN GUEVARA SÁNCHEZ

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es un logro no solo de trabajo de equipo, sino también de todas las personas que mediante su apoyo nos motivaron a culminar, es por ello nuestros agradecimientos , en primer lugar a Dios que en su infinita sabiduría nos permite estar más cerca del plan que tiene para cada uno de nosotros, en segundo a nuestros padres:

BOCANEGRA RODRIGUEZ, VANESSA; RODRIGUEZ BURGOS, MILTON

GUEVARA RAMOS, WILDER; SÁNCHEZ ZAVALA, MARÍA

Quienes han sido un apoyo incondicional en este proceso de titulación y desde siempre nuestros maestros de vida. Muchas gracias.

A nuestra asesora la Dra. Julia Sagastegui, por sus conocimientos y consejos, por esa paciencia que la caracteriza, por confiar en nosotros, pero sobre todo por su amistad.

A todos nuestros profesores por sus enseñanzas y por haber sembrado en nosotros la semilla de la investigación.

RICHARD BOCANEGRA RODRÍGUEZ
EVELYN LIZETH GUEVARA SÁNCHEZ

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	ii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	v
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	14
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	34
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	44
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº 3.1 operacionalizacion variable satisfaccion laboral.....	27
Tabla nº 3.2 operacionalizacion variable calidad de servicio	28
Tabla nº 3.3 dimensiones y preguntas satisfaccion laboral	30
Tabla nº 3.4 nivel y puntuacion satisfaccion laboral.....	30
Tabla nº 3.5 dimensiones y preguntas calidad de servicio	31
Tabla nº 3.6 nivel y puntuacion calidad de servicio	11
Tabla nº 3.7 resumen dimensiones,niveles,puntuacion satisfaccion laboral	32
Tabla nº 3.8 resumen dimensiones,niveles,calidad de servicio	33
Tabla nº 4.1 puntaje promedio total y de cada dimensión satisf. lab	34
Tabla nº 4.2 punt.promedio dimension puesto trabajo-S.L.	35
Tabla nº 4.3 punt.promedio dimension direccion-S.L.	35
Tabla nº 4.4 punt.promedio dimension relaciones interpersonales-S.L.	36
Tabla nº 4.5 punt.promedio dimension comuni y coordinacion-S.L.	37
Tabla nº 4.6 punt.promedio dimension condiciones de trabajo-S.L.	37
Tabla nº 4.7 punt.promedio dimension motivacion-S.L.	38
Tabla nº 4.8 puntaje promedio total y de cada dimensión calidad de servicio	39
Tabla nº 4.9 punt.promedio dimension recursos-C.S.	40
Tabla nº 4.10 punt.promedio dimension empatia-C.S.	40
Tabla nº 4.11 punt.promedio dimension seguridad-C.S.	41
Tabla nº 4.12 punt.promedio dimension fiabilidad-C.S.	41
Tabla nº 4.13 punt.promedio dimension capacidadde respuesta-C.S.	42
Tabla nº 4.14 correlación satisfaccion laboral y calidad de servicio	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nº 4.1 puntaje promedio por dimensión satisf. lab	34
Figura nº 4.2 punt.promedio total de satisfaccion laboral.	34
Figura nº 4.3 punt.promedio dimension puesto trabajo-S.L.	35
Figura nº 4.4 punt.promedio dimension direccion-S.L.	35
Figura nº 4.5 punt.promedio dimension relaciones interpersonales-S.L.	36
Figura nº 4.6 punt.promedio dimension comuni y coordinacion-S.L.	37
Figura nº 4.7 punt.promedio dimension condiciones de trabajo-S.L.	37
Figura nº 4.8 punt.promedio dimension motivacion-S.L.	38
Figura nº 4.9 puntaje promedio y de cada dimensión calidad de servicio	39
Figura nº 4.10 puntaje promedio total calidad de servicio	39
Figura nº 4.11 punt.promedio dimension recursos-C.S.	40
Figura nº 4.12 punt.promedio dimension empatia-C.S.	40
Figura nº 4.13 punt.promedio dimension seguridad-C.S.	41
Figura nº 4.14 punt.promedio dimension fiabilidad-C.S.	41
Figura nº 4.15 punt.promedio dimension capacidadde respuesta-C.S.	42
Figura nº 4.16 correlación satisfaccion laboral y calidad de servicio	43

RESUMEN

El objetivo de este trabajo se enfocó en determinar la existencia de relación entre las variables “satisfacción laboral” con “calidad del servicio en la Empresa de Transportes Horizonte SAC, Trujillo – 2018.

Esta investigación es cuantitativa de tipo correlacional y de diseño no experimental transversal correlacional ya que se describirá primero las variables de investigación para luego establecer la relación entre éstas.

Para la toma de los datos sobre la variable satisfacción laboral, se aplicó el test de satisfacción laboral (ver anexo 1), elaborado por la Universidad de Salamanca (2005), el mismo que fue adaptado al presente estudio. Este instrumento contó con 16 preguntas de carácter cerrado. Para la evaluación del test se consideraron sus dimensiones, con sus respectivas preguntas. Para la segunda variable de igual manera se elaboró una encuesta (Ver anexo 2), basada en el test servqual, mismo que fue adaptado a esta investigación para conocer la percepción de los clientes sobre la variable “Calidad del servicio” que perciben de los trabajadores de la empresa. Este instrumento contó con 8 preguntas de carácter cerrado. Para la evaluación del test se consideraron sus dimensiones y sus respectivas preguntas.

Para realizar el análisis se utilizó la estadística inferencial y descriptiva. Ya en nuestros resultados, se determinó que todas las áreas de la empresa Horizonte se ubican en el nivel de “alto” de satisfacción laboral y en cuanto a la calidad del servicio, la percepción de los clientes sobre las áreas de la empresa es “alta”.

Por último a través del coeficiente de correlación de Pearson se halló que hay relación positiva moderada entre las variables “satisfacción laboral” y “calidad del servicio”, obteniendo como resultado el valor de $r=0.690$.

Entonces, se acepta la hipótesis; es decir queda demostrado que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con la calidad de servicio al cliente en la empresa de Transportes Horizonte.

Palabras clave: satisfacción laboral, calidad de servicio, correlación.

ABSTRACT

The objective of this paper was to determine the existence of a relationship between the variables "job satisfaction" and "quality of service in the Transportation Company Horizon SAC, Trujillo - 2018. This investigation is quantitative of correlation type and of non-experimental transversal correlational design since the research variables will be described first and then the relationship between them will be established.

To take the data on the variable of job satisfaction, the labor satisfaction test was applied (see Annex 1), prepared by the University of Salamanca (2005), the same one that was adapted to the present study. This instrument had 16 questions of a closed nature. For the evaluation of the test, their indicators were considered, with their respective questions; for the second variable in the same way, a survey was elaborated (See Annex 2), based on the servqual test, which was adapted to this investigation to know the clients' perception of the variable "Quality of service" that they receive from the workers of the company. This instrument had 8 questions of a closed nature. For the evaluation of the test, their indicators were considered, with their respective questions.

Inferential and descriptive statistics were used to perform the analysis. Our results indicate that all areas of the Horizon Company are located at the "high" level of job satisfaction; In terms of quality of service, the perception of customers about the areas of the company is "high". Likewise, through the Pearson correlation coefficient it was found that there is a moderate positive relationship between the variables "job satisfaction" and "quality of service", obtaining as a result the value of $r = 0.690$.

Then, the hypothesis is accepted; that is, it is demonstrated that job satisfaction is related to the quality of customer service in the company of Transportes Horizonte.

Key words: job satisfaction, quality of service, correlation.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Gestión del Talento Humano ha sido vista como algo superfluo e irrelevante. El enfoque principal de las áreas responsables se ha limitado a la administración de las planillas, carpetas de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Y aún hoy en día existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tan tradicional, sin comprender que el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que los colaboradores hacen y cómo lo hacen, por ello el invertir en el capital humano puede generar enormes beneficios. Por ende el área de Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización de manera radical, con la finalidad que las personas se desarrollen integralmente de manera individual como grupal dentro y fuera de la organización. La situación actual de la Gestión y desarrollo del talento humano promueve el planteamiento de mayores exigencias a las empresas que enfrentan un contexto donde el mercado impone estándares de competitividad cada vez más elevados, por tanto, la percepción de calidad de servicio al cliente va a depender de los trabajadores, lo que supone que debe merecer una atención especial por parte de los directivos, quienes deben lograr la satisfacción de sus colaboradores para de esta manera garantizar la calidad del servicio al cliente.

Tomando como base que la calidad de servicio es una relación eficacia-eficiencia en la ejecución del trabajo en la organización, es necesario que los responsables de las áreas brinden un seguimiento adecuado y busquen realizar mejoras en el nivel de satisfacción del personal para así generar la identificación con la empresa, ya que las organizaciones en muchas ocasiones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se crean situación de conflicto difíciles dentro de la organización, tales como, falta de compromiso, rotación del personal y ausentismos.

Por otro lado las empresas que brindan servicios son por regla general las que enfocan sus esfuerzos en brindar servicios que cumplan y en lo posible excedan, las expectativas de los clientes, por ello los colaboradores de manera integral son la parte fundamental para el éxito.

La calidad en el servicio es una importante herramienta estratégica, que permite a las organizaciones diferenciarse de su competencia, además de aumentar la fidelización de los clientes y conseguir la excelencia en el servicio (Álvarez, 2010). Por lo afirmado, es notorio que las empresas necesitan brindar un servicio de calidad no solo para garantizar una

fidelización, sino también para llegar a obtener mejores utilidades económicas y posicionamiento en el mercado.

El blog de Bus portal “Viajes por el Perú” elaboró una encuesta, identificando según las preferencias de los clientes que las mejores empresas que prestan servicio de transporte terrestre interprovincial son: Civa, Oltursa, Línea, Tepsa, Móvil Tours, Perú Bus, Wari Palomino, entre otros. Dichas empresas se destacan por ofrecer servicios de calidad y además por contar con personal empático dispuestos a la atención de las necesidades de sus clientes.

De igual manera, queriendo lograr la misma denominación, la empresa de Transportes Corporación Horizonte S.A.C busca estudios que le permitan determinar el nivel de satisfacción de su personal y a la vez identificar el nivel de satisfacción del cliente por el servicio que brindan en la ciudad de Trujillo.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la Empresa de Transportes Horizonte de Trujillo en el año 2018?

1.3. Justificación

El servicio que se le brinda al cliente es fundamental para el crecimiento y desarrollo de la empresa de Transportes Corporación Horizonte, ya que los clientes son vitales para esta y pueden marcar la diferenciación en un mercado tan competitivo como lo es el rubro de transportes, sin descuidar y teniendo como base al personal dedicado al servicio.

Justificación Teórica:

Esta investigación busca relacionar las variables mediante trabajos de investigación y la aplicación de teorías, puesto que al medir el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa, encontraremos explicaciones a situaciones internas que afectan directamente a la empresa, por tanto se podrá contrastar diferentes conceptos de la administración en una realidad.

La satisfacción laboral, compete tanto al trabajador como a la empresa, puesto que además de producir beneficios a los empleados, puede contribuir a mejorar la productividad y rentabilidad, ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo éste.

Justificación Técnica:

Esta investigación se dará a través de una investigación cuantitativa, utilizando como instrumento la encuesta, la cual permitirá evaluar el proceso que se llevara a cabo. La investigación se realizará para corroborar y establecer la relación de ambas variables, lo cual nos ayudara a cumplir con nuestros objetivos propuestos.

Justificación Social:

Es de vital importancia que las organizaciones no solo tengan una visión empresarial sino también una visión social, que de tal manera puedan contribuir con el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, influyendo en la disminución del alto índice de insatisfacción laboral que se viene presentando en diferentes empresas tanto públicas como privadas.

1.4. Limitaciones

Los límites que se presentaron durante la investigación fueron:

- Tiempos para la toma de datos, puesto que se buscó tomar las encuestas en diferentes tiempos del día, para ello se programó la rotación del equipo por horarios.
- Desconfianza de parte de los colaboradores y clientes de la empresa al momento de brindar información solicitada por lo que se les planteo que los datos recopilados serian de suma confidencialidad y para fines educativos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Empresa de Transportes Horizonte en el año 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Horizonte-2018.
- Determinar el nivel de la calidad de servicio en la Empresa de Transportes Horizonte-2018.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

INTERNACIONAL

ÁLVAREZ QUIPUZCO, Eliana (2010) “Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala”, tomo en su trabajo una muestra de 90 colaboradores diferenciándolos por género, a estos se les aplico una encuesta con 14 preguntas de carácter cerrado , enfatizó algunos factores importantes como lo son el desarrollo profesional, sentimiento de pertenencia a la institución laboral, reconocimiento por las metas alcanzadas como otros aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral. Concluyendo que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción ya sea en la área técnica como en la administrativa de la empresa, de la misma manera la satisfacción en el género femenino, determino que buscan mejorar el nivel de pertenencia a la organización, creen que debe haber mejoras en la comunicación con jefes puesto que se sienten diferenciadas en comparación con el género masculino, de igual manera enuncia que la antigüedad no es un factor determinante para la satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo anterior recomienda programas de integración motivacionales para los jefes y colaboradores en general y a su vez propone hacer seguimiento de estos programas.

GUEVARA DIAZ, Wilmer (2010) “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de la empresa Petrolera Maturín, Monagas” tesis para obtener el título de Especialista en salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela concluye:

La organización cuenta en gran parte con talento humano joven capacitado, quienes tienen oportunidades de crecer profesionalmente y las empresas implementen mejorar en condiciones laborales puesto que esto contribuirá a elevar el nivel de nivel de satisfacción laboral, con la finalidad de reducir los diferentes problemas que puedan ocurrir.

El nivel general de satisfacción laboral puso en evidencia las diferencias entre lo que la empresa cree y la realidad sobre la satisfacción de los colaboradores, por ello exhorta a implementar medidas correctivas en la organización a través de la gestión de recursos humanos, con la finalidad de generar aumento de la satisfacción integral del trabajador, lo cual influirá de manera positiva en la productividad.

NAVARRO ASTOR, Elena (2008) “Satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana”. Tesis para obtener el grado de doctor

en administración en la Universidad Politécnica de Valencia. Esta investigación tuvo como objetivo general el estudio descriptivo de la satisfacción laboral de los diferentes profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana, tomando como referencia la posición y percepción de los propios investigados. La herramienta metodológica que utilizo para la obtención de sus datos fue una entrevista en profundidad, este estudio le permitió explorar los diferentes puntos de vistas desde la percepción de los sujetos de estudio basados en su propio sentir y lenguaje. Finalmente concluye que, el nivel general de satisfacción de los trabajadores en el sector de la construcción, es positivo. Siendo los factores laborales más importantes el nivel de importancia de las tareas realizadas, el reconocimiento por el cumplimiento de metas y los retos. Y contrastando, los factores de insatisfacción laboral más señalados están vinculados al contexto de trabajo. Más del 50% de los entrevistados informan padecen estrés por su puesto actual y describen al sector de construcción como estresante, debido sobre todo, al cumplimiento de fechas de entrega, al sobrecargo laboral, a la responsabilidad, las retribuciones económicas y a las extensas jornadas laborales. La figura del encargado de obra resalta como la más estresante. Por último, concluye que más del 50% de los encuestados consideran poco fácil sobrellevar su vida profesional y su vida personal, de modo que se genera un conflicto trabajo-familia por la sobrecarga de horarios de trabajo y la dedicación que demanda.

NACIONAL:

DE GÓMEZ LIMAYMANTA, César & INCIO PASACHE, Oscar & O'DONNELL VELASQUEZ, Gonzalo (2011) "Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso de estudio-Lima" tesis presentada para obtener el Grado de Magister en Administración Estratégicas de empresas de la Universidad Católica del Perú llegó a las siguientes conclusiones:

Para estudio del nivel de satisfacción laboral utiliza una encuesta con preguntas cerradas, esta le permitió promediar el nivel de satisfacción laboral considerando algunas características como lo son el tipo de puesto de trabajo, edad, y variables demográficas. Concluyendo que, en relación al puesto de trabajo, el nivel de satisfacción de los puestos administrativos (gerente y funcionario) es alto, a diferencia de los puestos Operativos (promotor de servicio) donde el nivel de satisfacción es más bajo lo que crea una diferencia significativa de los puestos laborales vistos como clasistas, dado que los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguido por los funcionarios y por debajo de ellos los promotores de ventas, lo que lleva a la recomendación de aplicar mejoras a las políticas de

trabajo y dirección a fin de garantizar un mayor nivel de satisfacción laboral para el personal afecto .

UCEDA PINTADO, Indira (2013) “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”, tesis para optar por el grado de licenciada en administración de empresas de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Este trabajo de investigación le permitió determinar la influencia entre el nivel de satisfacción laboral y la satisfacción del cliente externo de las pollerías del distrito de La Victoria. Para la recolección de datos fue necesario el uso del instrumento encuesta, la cual consto de preguntas de carácter cerrado con escalas, teniendo como dimensiones de estudios: significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos, confort y ambiente. Obteniendo los resultados a través del programa Spss Statics 19, el cual le permitió concluir que la satisfacción laboral influye directamente en la satisfacción del cliente interno; es decir si presenta algún aumento en la variable independiente (nivel de satisfacción laboral), entonces la variable dependiente (nivel de calidad de servicio) también se verá afecta de manera positiva, y a su vez todo lo contrario si se observa una disminución del nivel de satisfacción laboral.

CONTRERAS HUARCAYA, Carmen (2014) “Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio en el Área de Baños y cocinas de la Empresa Retail Promart Sede Breña, durante el año 2014”, Tesis para obtener el Título Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

Para este trabajo de investigación se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos y el método utilizado fue de tipo descriptivo correlacional, puesto que se describió de manera diferenciada el comportamiento de cada una de las variables, para luego poder establecer una correlación entre ambas, con este fin la investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal. Al ser la muestra conformada por 18 participantes que son el total del área de baños y cocinas, no se utilizó técnicas de muestreo ya que la población es pequeña; los participantes fueron encuestados gracias a dos instrumentos que tuvieron un nivel de confiabilidad de 0.958 en la escala de Alfa de Cron Bach, uno tanto para los trabajadores del área en mención y otra para los clientes directos.

La investigación concluyó que existe relación positiva moderada ($r_s = 0.657$) entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

LOCAL:

PORTALES PAIRAZAMAN, Manuela (2009) “relación de la motivación y satisfacción laboral con la calidad del servicio de los trabajadores de la universidad san pedro de Chimbote “tesis para obtener el grado de doctor en administración en la Universidad Nacional de Trujillo.

Este trabajo investigativo se orientó a determinar la existencia de relación entre las variables “motivación” y “satisfacción laboral” con la “calidad del servicio”, en los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote; para lo cual, se identificó los niveles de dichas variables. Los resultados indicaron que todos los estratos de los trabajadores de esta Universidad se ubican en el nivel de “muy motivados” y de “muy satisfechos laboralmente”, y en cuanto a la calidad del servicio, todos los estratos se hallaban en el nivel “regular”. Por tanto a través del uso del coeficiente de Pearson pudo establecer que, existe relación positiva significativa entre las variables “motivación” y “calidad del servicio”, y relación positiva moderada entre las variables “satisfacción laboral” y “calidad del servicio”.

ALVA ZAPATA, José Luis y JUAREZ MORALES, Junior (2014) “Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014” Tesis para optar Título de Licenciado en Administración.

El método que utilizo fue analítico- sintético con diseño descriptivo de corte transversal con la finalidad de comparar el nivel de satisfacción laboral y la productividad.

Las conclusiones más resaltantes fueron:

- Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.
- Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

b) Bases teóricas

1. SATISFACCIÓN LABORAL:

1.1 Definición:

Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto de trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto de trabajo, tiene actitudes negativas hacia él.

1.2 Importancia:

Las actitudes específicas de los empleados relacionados con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son de gran interés para el campo de comportamiento organizacional y la práctica de la gestión de los recursos humanos, la actitud tiene un impacto directo en la satisfacción en el trabajo. El compromiso, por otra parte, se centra en sus actitudes hacia toda la organización.

Según Martínez Caraballo (2007). La satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las principales prioridades de las empresas en los últimos años. Las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho.

“Las empresas que practican benchmarking están convencidas de que es tan importante conocer y responder a las opiniones de sus empleados como lo es proteger y fomentar los intereses de los propios accionistas” (Martínez Caraballo, 2007). Por ello, incrementar la Satisfacción laboral de los trabajadores debería ser una misión de la organización (Crossman y Abou-Zaki, 2003)

1.3 Características que influyen en la satisfacción laboral

Las características que influyen en la percepción de las condiciones actuales del trabajo son:

- Puesto de Trabajo: Es aquel espacio que un individuo desarrolla su actividad, labor, etc. También se le conoce como estación o lugar de trabajo.
- Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador.

- Relaciones Interpersonales: Son denominadas asociaciones entre dos o más personas, por ende estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor, el gusto artístico, el interés por los negocios, etc.
- Comunicación y Coordinación: La comunicación es considerada una pieza fundamental para una coordinación efectiva, por lo que la coordinación depende directamente de la adquisición, la transmisión y el procesamiento de la información.
- Condiciones de Trabajo: Es considerada como un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad y la salud en el trabajo, Por consiguiente, las condiciones de trabajo son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus funciones.
- Motivación y Reconocimiento: El reconocimiento es la principal herramienta de la motivación.

1.4. Tipos de Satisfacción:

- Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.
- Satisfacción laboral: está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

1.5. Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral:

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg (1959).

Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales son considerados no muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan

con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954)

En donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Teoría de la existencia, relación y progreso (ERG) de Alderfer (1972)

Clayton Adelfer, llevo a cabo una revisión de la teoría de las necesidades de Maslow, la cual se convertiría en su teoría ERG existencia, relación y crecimiento. La revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas

Existencia: Agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad.

Relación: Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow.

Crecimiento: Representado por el deseo de crecimiento interno de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización.

La teoría ERG no representa solamente una forma distinta de agrupar las necesidades consideradas por Maslow, ya que se distingue de la teoría de este último en los siguientes aspectos:

La Teoría ERG no considera una estructura rígida de necesidades, en donde debe seguirse un orden correlativo para su satisfacción.

En contraposición a Maslow, quien considera que las personas permanecen en un determinado nivel de necesidades hasta tanto sean satisfechas, esta teoría considera que si

el individuo no logra satisfacer una necesidad de orden superior aparece una necesidad de orden inferior (frustración-regresión)

Pueden operar al mismo tiempo varias necesidades.

Teoría de las tres necesidades de McClelland (1989)

Redujo a tres estas necesidades: necesidad de pertenencia o afiliación, necesidad de realización o logro y necesidad de poder o control:

Necesidad de logro: Impulso de sobresalir, de luchar por éxito. Esta clasificación agrupa a aquellas personas que anteponen en su accionar el éxito en sí mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de méritos por azar.

Necesidad de poder: Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de "jefe", tratan de influir en los demás y se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento.

Necesidad de afiliación: Deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.

1.6. Satisfacción Laboral: Factores de influencia positiva

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

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

1.7. Tipos de Motivación:

La motivación intrínseca es la que tiene su origen en el interior de la persona con el objeto básico de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, es decir, disfruta con el propio proceso.

Por el contrario, la motivación extrínseca va a depender de las satisfacciones que recibamos del exterior, de las otras personas. En el ámbito laboral, dichas satisfacciones suelen estar relacionadas con recompensas económicas: aumento de sueldo, bonificaciones, beneficios o un ascenso.

1.8. Factores que favorecen la Satisfacción Laboral:

Además de lo anteriormente expuesto, los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

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

1.9. Factores de Insatisfacción:

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus terribles consecuencias:

Salario bajo, para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.

Mala relación con los compañeros o jefes, las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de una mal ambiente laboral.

Escasa o nulas posibilidades de promoción, es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.

Malas condiciones laborales, falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.

2. CALIDAD DEL SERVICIO

2.1. DEFINICIÓN

(Zeithaml A., Valerie; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L., 1988), define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio, en base a que si las percepciones que ha obtenido, son inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

2.2. OBJETIVO

El objetivo de la calidad de servicio es “La minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”. (Zeithaml V. y Bítter M, 2005)

2.3. DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

El modelo desarrollado por Parasuramaran, Berry y Zeithaml, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, logró determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud.

Estas dimensiones son:

- Elementos Tangibles: se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, el equipo y el personal que transmiten imágenes del servicio a los clientes que utilizarán para evaluar la calidad.
- Empatía: es la atención individualizada y cuidadosa que la empresa brinda a sus clientes.
- Seguridad: se manifiesta en el conocimiento, cortesía de los empleados y la capacidad para infundir confianza en los clientes.
- Fiabilidad: es la disponibilidad de ayudar clientes para proveer el servicio con prontitud.
- Capacidad de respuesta: es la capacidad de entregar lo que se promete en forma segura y precisa es decir que la empresa cumpla sus promesas.

2.4. LAS ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

a) Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes

La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.

b) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización

La comunicación, debería de ser fluida y sin astucias, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.

c) Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados

Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vista a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización.

d) Manejo sistemático de las relaciones con los clientes

El cliente debe sentirse satisfecho en todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por ley.

e) Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas

Si todo marcha bien, todo va bien. Para que todo marche bien, se debe dar que todo el mundo esté contento y no se produzcan problemas (elementos de roce o desajustes) que interfieran en la producción. La organización, es algo más que un conjunto de directivos y trabajadores, involucra a todas las partes y procesos que interactúen con la empresa. Se deben tener las mejores intenciones hacia todo el mundo.

f) Motivar al personal de la organización

Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán para mejorar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.

g) Promover la iniciativa individual y la creatividad

Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización. La creatividad puede ser una herramienta interesante para innovar en calidad de servicio.

h) Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados

Los miembros de la organización debieran actuar por sí mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el

liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados.

i) Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua.

Los miembros de la organización no debieran estar mentalizados sino sentir conveniente que estén concientizados y motivados sobre la necesidad de participar en la gestión de la calidad. De este modo, el proceso de mejora continua se consigue por el propio dinamismo de la organización.

j) Mejorar la tecnología de la organización

Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable pues los beneficios son inmediatos. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización.

2.5. CALIDAD DE SERVICIO EN LA VISIÓN DE LA EMPRESA

La organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que de éste modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio; es decir de calidad, pues entonces la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que al tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido. "La calidad se configura Como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes".

2.6. EL MODELO SERVQUAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO

Es un instrumento cuya finalidad es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización en el cual se utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de 5 dimensiones:

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de manera cuidadoso y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus cliente.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación.

Este modelo mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio con estas dimensiones antes mencionadas.

¿QUE OBTENEMOS A TRAVES DEL SERVQUAL?

Una calificación de la calidad de servicio: índice de calidad de servicio (ICS)

c) Hipótesis

- Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Horizonte, con la calidad del servicio que brindan en la sede Trujillo en el año 2018.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

V1: SATISFACCIÓN LABORAL.

Tabla Nº 3.1

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él. (Robbins, 1998)	1.Puesto de trabajo	1.1 Organización y conocimiento del trabajo. 1.2 Carga de horas 1.3 información de desempeño.
		2.Dirección	2.1 Percepción de dirección. 2.2 Relación con la dirección.
		3.Relaciones interpersonales	3.1 Relación entre compañeros. 3.2 Percepción de equipo
		4.Comunicación y coordinación	4.1 Percepción de comunicación. 4.2 Nivel de coordinación.
		5.Condiciones de trabajo	5.1 Condiciones ambientales de trabajo. 5.2 Uso de herramientas.
		6.Motivación y reconocimiento	5.1 Percepción de condiciones laborales 5.2 Percepción de reconocimiento. 5.3 Incentivos

Elaboración: autores

V2: CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Tabla N° 3.2

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	<p>Es la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado. De esta forma, un cliente valorará Negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumaran, & Berry, 1988)</p>	1.Elementos tangibles	1.1 Percepción de la Infraestructura y recursos
		2. Empatía	2.1 Percepción de la atención. 2.2 Compresión de las necesidades
		3. Seguridad	3.1 Percepción de Confianza
		4. Fiabilidad	4.1 Percepción de efectividad 4.2 Percepción de disponibilidad del personal
		5.Capacidad de respuesta	5.1 Manejo de la atención

Elaboración: autores

3.2. Diseño de investigación

El tipo de investigación del presente estudio es no experimental correlacional de diseño transversal. No experimental porque no se ha manipulado ninguna de las variables, correlacional porque se establecerá las relaciones entre las variables satisfacción laboral y calidad del servicio.



Donde:
M = Muestra
O = Observación de las variables
r = Relación

3.3. Unidad de estudio

- Colaboradores de la Empresa de Transportes Horizonte en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.4. Población

- Colaboradores y clientes de la Empresa de Transportes Horizonte ubicada en la ciudad de Trujillo-2018.

3.5. Muestra (muestreo o selección)

- 29 Colaboradores de trato directo con los clientes en la Empresa de Transportes Horizonte en la ciudad de Trujillo-2018.
- 74 principales clientes en la Empresa de Transportes Horizonte en la ciudad de Trujillo-2018.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Los datos, sobre la variable satisfacción laboral, se recolectaron a través del test de satisfacción laboral (ver anexo 1), elaborado por la Universidad de Salamanca (2005), el mismo que fue adaptado al presente estudio. Este instrumento contó con 16 preguntas de carácter cerrado. Para la evaluación del test se consideraron sus dimensiones, con sus respectivas preguntas, detalladas en la siguiente tabla:

Tabla Nº 3.3

VARIABLE	DIMENSION	PREGUNTAS
SATISFACCION LABORAL	Puesto de trabajo	1-3
	Dirección	4-6
	Relaciones interpersonales	7-9
	Comunicación y coordinación	10-12
	Condiciones de trabajo	13,14
	Motivación y reconocimiento	15,16

Elaboración: autores

Se codificaron los ítems de la siguiente manera: Ítems 1-16: 5 puntos para la respuesta “totalmente de acuerdo”, 4 puntos para la respuesta “de acuerdo”, 3 puntos para la respuesta “indiferente”, 2 puntos para la respuesta en desacuerdo, y finalmente 1 punto para la respuesta “totalmente en desacuerdo”.

Para la evaluación de las variables, por niveles, se tomaron los rangos que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla Nº 3.4

VARIABLE	NIVEL	PUNTUACION
SATISFACCION LABORAL	Alto	[60-80]
	Medio	[39-60[
	Bajo	[16-39[

Elaboración: autores

De igual modo, se elaboró una encuesta (Ver anexo 2), basada en el test serviqual, mismo que fue adaptado a esta investigación para conocer la percepción de los clientes sobre la variable “Calidad del servicio” que reciben de los trabajadores de la empresa.

Este instrumento contó con 8 preguntas de carácter cerrado. Para la evaluación del test se consideraron sus dimensiones, con sus respectivas preguntas, detalladas en la siguiente tabla:

Tabla Nº 3.5

VARIABLE	DIMENSION	PREGUNTAS
Calidad de servicio	Recursos	1,2
	Empatía	3,4
	Seguridad	5
	Fiabilidad	6,7
	Capacidad de respuesta	8

Elaboración: autores

Se codificaron los ítems de la siguiente manera: Ítems 1-8: 5 puntos para la respuesta “totalmente de acuerdo”, 4 puntos para la respuesta “de acuerdo”, 3 puntos para la respuesta “indiferente”, 2 puntos para la respuesta en desacuerdo, y finalmente 1 punto para la respuesta “totalmente en desacuerdo”.

Para la evaluación de las variables, por niveles, se tomaron los rangos que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla Nº3.6

VARIABLE	NIVEL	PUNTUACION
CALIDAD DE SERVICIO	Alto	[30-40]
	Medio	[19-30]
	Bajo	[8-19]

Elaboración: autores

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para la evaluación de las dimensiones de las variables, se tomaron los siguientes rangos:

Tabla N° 3.7

VARIABLE	DIMENSION	NIVEL	PUNTUACIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Puesto de trabajo	Alto	[11-15]
		Medio	[7-11[
		Bajo	[3-7[
	Dirección	Alto	[11-15]
		Medio	[7-11[
		Bajo	[3-7[
	Relaciones interpersonales	Alto	[11-15]
		Medio	[7-11[
		Bajo	[3-7[
	Motivación y reconocimiento	Alto	[11-15]
		Medio	[7-11[
		Bajo	[3-7[
	Condiciones de trabajo	Alto	[7.3-10]
		Medio	[4.6-7.3[
		Bajo	[2-4.6[
	Comunicación y coordinación	Alto	[7.3-10]
		Medio	[4.6-7.3[
		Bajo	[2-4.6[

Elaboración: autores

Para la evaluación de los indicadores de las variables, se tomaron los siguientes rangos:

Tabla Nº 3.8

VARIABLE	DIMENSION	NIVEL	PUNTUACIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	Recursos	Alto	[7.3-10]
		Medio	[4.6-7.3[
		Bajo	[2-4.6[
	Empatía	Alto	[7.3-10]
		Medio	[4.6-7.3[
		Bajo	[2-4.6[
	Seguridad	Alto	[3.6-5]
		Medio	[2.3-3.6[
		Bajo	[1-2.3[
	Fiabilidad	Alto	[7.3-10]
		Medio	[4.6-7.3[
		Bajo	[2-4.6[
	Capacidad de respuesta	Alto	[3.6-5]
		Medio	[2.3-3.6[
		Bajo	[1-2.3[

Elaboración: autores

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

1.- NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HORIZONTE.

Puntuación promedio de indicadores de satisfacción laboral por áreas – empresa de Transportes Horizonte.

Tabla N°4.1

AREA	DIMENSION						TOTAL
	PSTO TRAB	DIR	REL INTER.	COMUN COORD	CONDIC. TRAB	MOTI Y RCTO	
ADM	14.0	13.7	13.7	13.3	9.7	9.3	73.7
VTAS	14.0	12.5	14.0	14.0	8.5	9.0	72.0
SERVIC	11.9	11.7	11.8	11.7	8.0	7.7	62.7

Elaboración propia

Fuente: Resultados encuestas

Figura N° 4.1 : Puntuación promedio dimensiones de satisfacción laboral por áreas – Empresa de Transportes Horizonte.

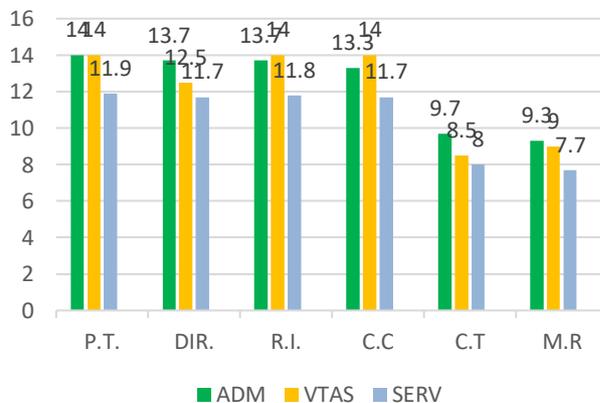
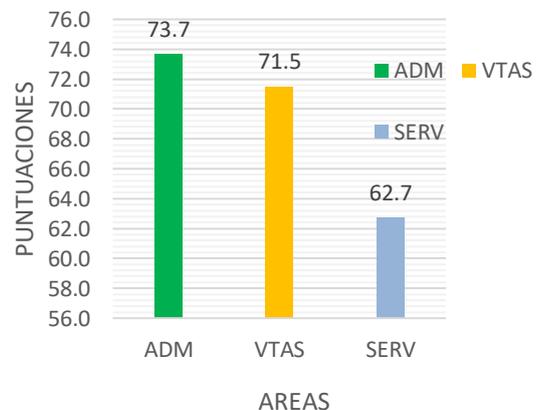


Figura N° 4.2: Puntuación promedio total de satisfacción laboral por áreas – Empresa de Transportes Horizonte



La Tabla N° 4.1 muestra el puntaje promedio total y de cada dimensión de la variable “satisfacción laboral” de los trabajadores de la empresa de Transportes Horizonte en la ciudad de Trujillo-2018, representadas en las figuras 4.2 y 4.1 respectivamente.

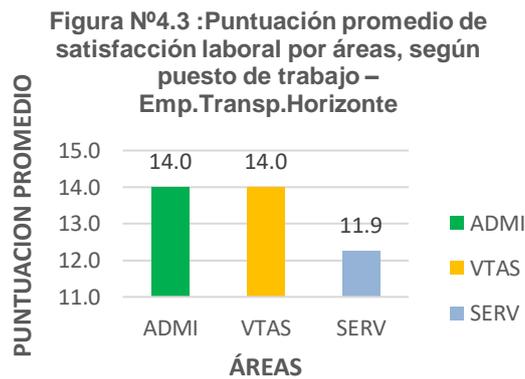
Finalmente referenciando la puntuación promedio total de la variable satisfacción laboral (tabla 3.4), podemos concluir que los trabajadores de todas las áreas se ubican en el nivel “alto de satisfacción”,

sobresaliendo el área de administración y el área de ventas en comparación al área dedicada al servicio.

A continuación se analiza el nivel de satisfacción laboral de cada área de la empresa, basada en sus dimensiones:

Tabla N° 4.2

AREAS	PUESTO TRABAJO
ADM	14.0
VTAS	14.0
SERVIC	11.9

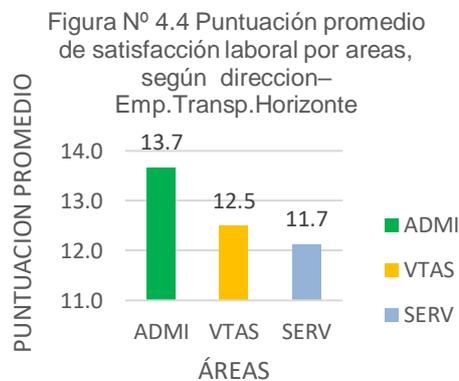


La Tabla N° 4.2 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “puesto de trabajo”, representada en la figura 4.3.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.4), podemos concluir que los trabajadores de las áreas de la empresa se ubican en el nivel “alto de satisfacción”, tanto el área de administración obtuvo una puntuación alta de 14 y el de ventas mantiene el mismo puntaje del 14, siendo el área de servicio la de menor puntuación de 11.9.

Tabla N°4.3

AREAS	DIRECCIÓN
ADM	13.7
VTAS	12.5
SERVIC	11.7

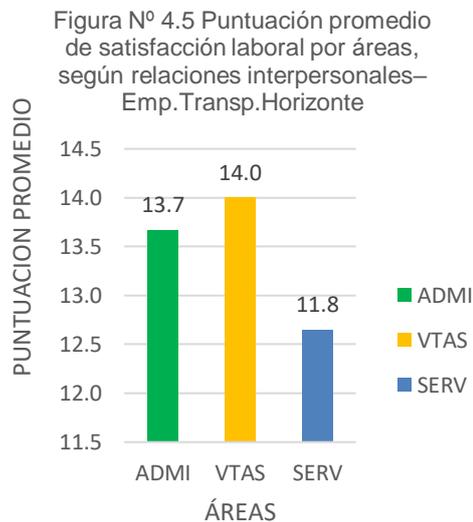


La Tabla N° 4.3 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “dirección”, representada en la figura 4.4.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.4), podemos concluir que los trabajadores de las áreas de la empresa se ubican en el nivel “alto de satisfacción”, destacando el área de administración con una puntuación del 13.7 del área de ventas la misma que supera en puntaje al área de servicio destacándose como la de menor puntuación.

Tabla N°4.4

AREAS	RELACIONES INTERP.
ADM	13.7
VTAS	14.0
SERVIC	11.8

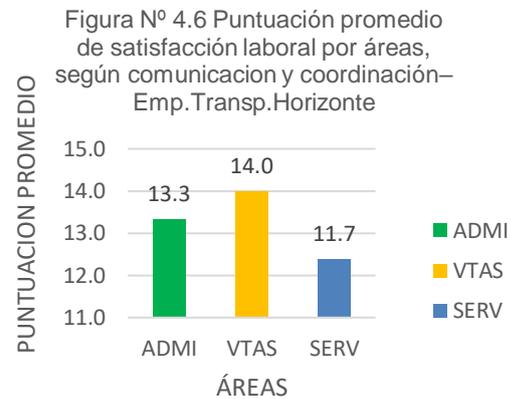


La Tabla N° 4.4 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “relaciones interpersonales”, representada en la figura 4.5.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.4), podemos concluir que los trabajadores de las áreas de la empresa se ubican en el nivel “alto de satisfacción”, destacando el área de ventas con un puntaje alto del 14 del área administrativa con un 13.7, la misma que supera en puntaje al área de servicio destacándose como la de menor puntuación con un 11.8.

Tabla N°4.5

AREAS	COM COORD	Y
ADM	13.3	
VTAS	14.0	
SERVIC	11.7	

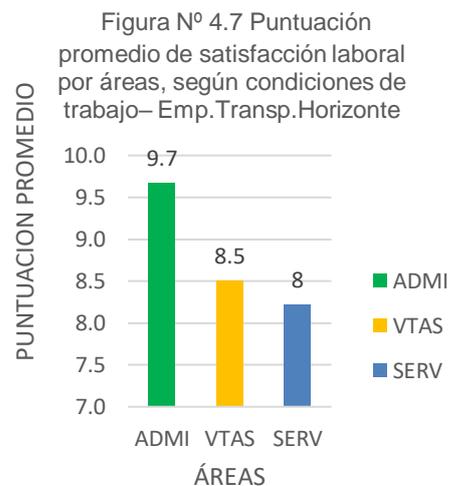


La Tabla N° 4.5 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “comunicación y coordinación”, representada en la figura 4.6.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.4), podemos concluir que los trabajadores de las áreas de la empresa se ubican en el nivel “alto de satisfacción”, destacando el área de ventas con una puntuación de 14 del área administrativa con un puntaje de 13.3, la misma que supera en puntaje al área de servicio destacándose como la de menor puntuación de 11.7.

Tabla N°4.6

AREAS	CONDICIONES DE TRABAJO
ADM	9.7
VTAS	8.5
SERVIC	8.0

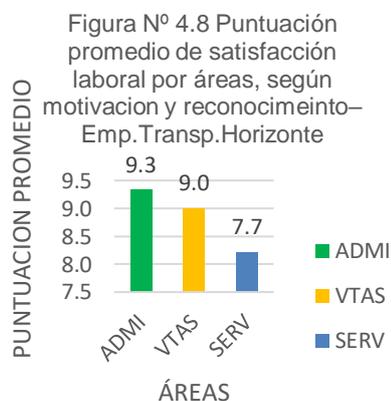


La Tabla N° 4.6 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “condiciones de trabajo”, representada en la figura 4.7.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.4), podemos concluir que los trabajadores de las áreas de la empresa se ubican en el nivel “alto de satisfacción”, destacando el área de administración del área de ventas la misma que supera en puntaje al área de servicio destacándose como la de menor puntuación.

Tabla N°4.7

AREAS	MOTIV Y REC.
ADM	9.3
VTAS	9.0
SERVIC	7.7



La Tabla N° 4.7 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “condiciones de trabajo”, representada en la figura 4.8.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.4), podemos concluir que los trabajadores de las áreas de la empresa se ubican en el nivel “alto de satisfacción”, destacando el área de administración con un 9.3 ligeramente del área de ventas con un 9 la misma que supera en puntaje al área de servicio destacándose como la de menor puntuación con un 7.7.

2.- NIVEL DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HORIZONTE.

Puntuación promedio de dimensiones de calidad de servicio por áreas – empresa de Transportes Horizonte.

Tabla N°4.8

AREA	DIMENSIONES					TOTAL
	RECURSOS	EMPATIA	SEGURIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RSPTA	
ADM	8.49	8.36	4.36	8.58	4.29	34.08
VTAS	8.43	8.25	4.35	8.54	4.28	33.85
SERV	8.44	8.24	4.33	8.54	4.28	33.83

Elaboración propia

Fuente: Resultados encuestas

Figura N° 4.9 : Puntuación promedio dimensiones de calidad de servicio por áreas – Empresa de Transportes Horizonte.

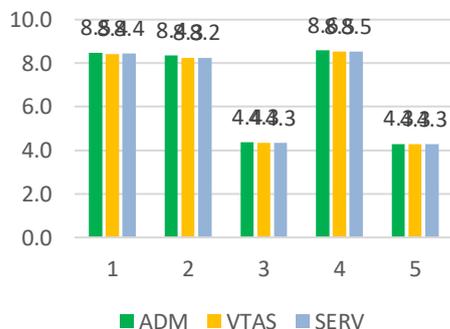
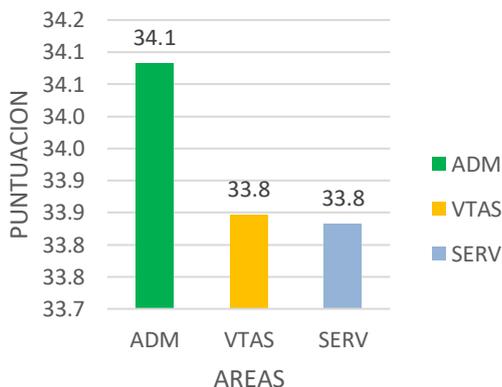


Figura N° 4.10 Puntuación promedio de calidad de servicio por áreas – Empresa de Transportes Horizonte



La Tabla N° 4.8 muestra el puntaje promedio total y de cada dimensión de la variable “calidad de servicio” en función a la percepción que tienen los clientes de los trabajadores de la empresa de Transportes Horizonte, Trujillo-2018, estas son representadas en las figuras 4.10 y 4.9 respectivamente.

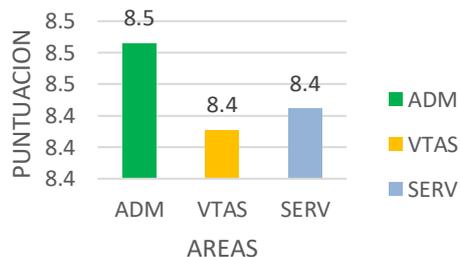
Referenciando la puntuación promedio total de la variable calidad de servicio (tabla 3.6), podemos concluir que los clientes perciben un nivel “alto” en la calidad de servicio recibida, sobresaliendo el área de administración en comparación al de ventas que tiene un puntaje similar al área de servicio.

A continuación se analiza el nivel de calidad de servicio de cada área percibida por los clientes, basada en sus dimensiones:

Tabla N°4.9

AREAS	RECURSOS
ADM	8.49
VTAS	8.43
SERV	8.44

Figura N° 4.11 Puntuación promedio de calidad de servicio por áreas, según recursos- Emp. Transp. Horizonte



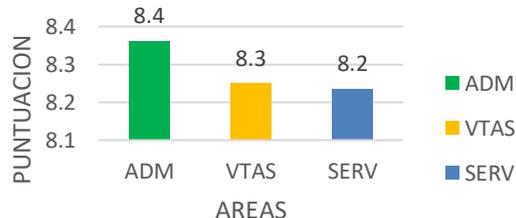
La Tabla N° 4.9 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “condiciones de trabajo”, representada en la figura 4.11.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.6), podemos concluir que la percepción de calidad de servicio se encuentra en un nivel “alto”, destacando el área de administración, a su vez ligeramente el área de servicio del área de ventas.

Tabla N°4.10

AREAS	EMPATÍA
ADM	8.36
VTAS	8.25
SERVIC	8.24

Figura N° 4.12 Puntuación promedio de calidad de servicio por áreas, según empatía- Emp. Transp. Horizonte



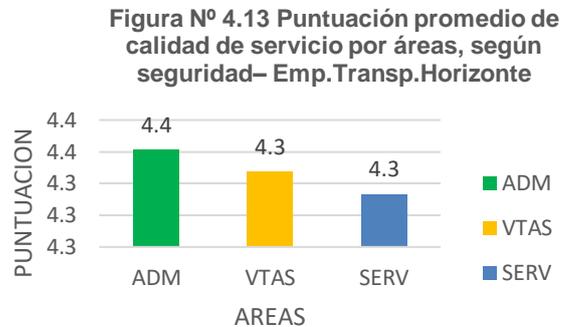
La Tabla N° 4.10 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “empatía”, representada en la figura 4.12.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.3), podemos concluir que la percepción de calidad de servicio se encuentra en un nivel “alto”, destacando el

área de administración, a su vez ligeramente el área de ventas del área de servicio.

Tabla Nº 4.11

AREAS	SEGUR.
ADM	4.36
VTAS	4.35
SERV	4.33

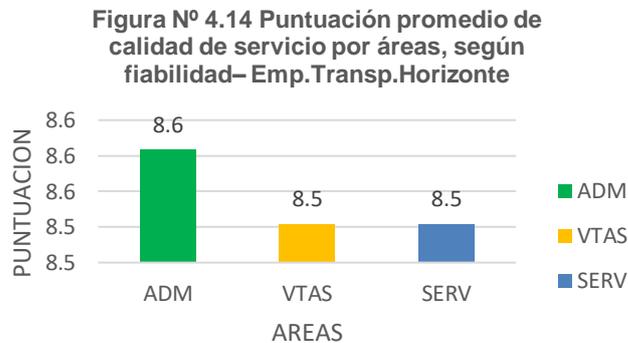


La Tabla Nº 4.11 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “seguridad”, representada en la figura 4.13.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.6), podemos concluir que la percepción de calidad de servicio se encuentra en un nivel “alto”, destacando el área de administración ligeramente de las áreas de ventas y de la de servicio.

Tabla Nº 4.12

AREAS	FIAB.
ADM	8.58
VTAS	8.54
SERV	8.54



La Tabla Nº 4.12 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “fiabilidad”, representada en la figura 4.14.

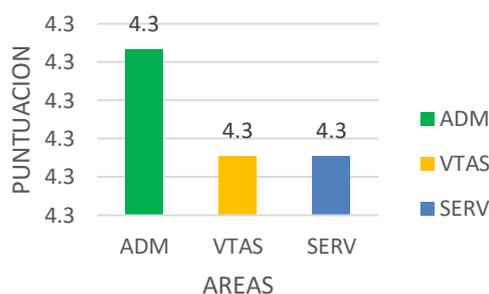
Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.6), podemos concluir que la percepción de calidad de servicio se encuentra en un nivel “alto”, destacando el

área de administración ligeramente de las áreas de ventas y de la de servicio que tienen el mismo promedio.

Tabla N° 4.13

AREAS	CAP RTA
ADM	4.29
VTAS	4.28
SERV	4.28

Figura N° 4.15 Puntuación promedio de calidad de servicio por áreas, según capacidad de respuesta – Emp. Transp. Horizonte



La Tabla N° 4.13 muestra el puntaje total promedio en la dimensión “seguridad”, representada en la figura 4.15.

Tomando como referencia la puntuación total promedio de esta dimensión (tabla 3.6), podemos concluir que la percepción de calidad de servicio se encuentra en un nivel “alto”, de manera similar en las 3 áreas de la empresa.

3.- RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HORIZONTE, TRUJILLO-2018.

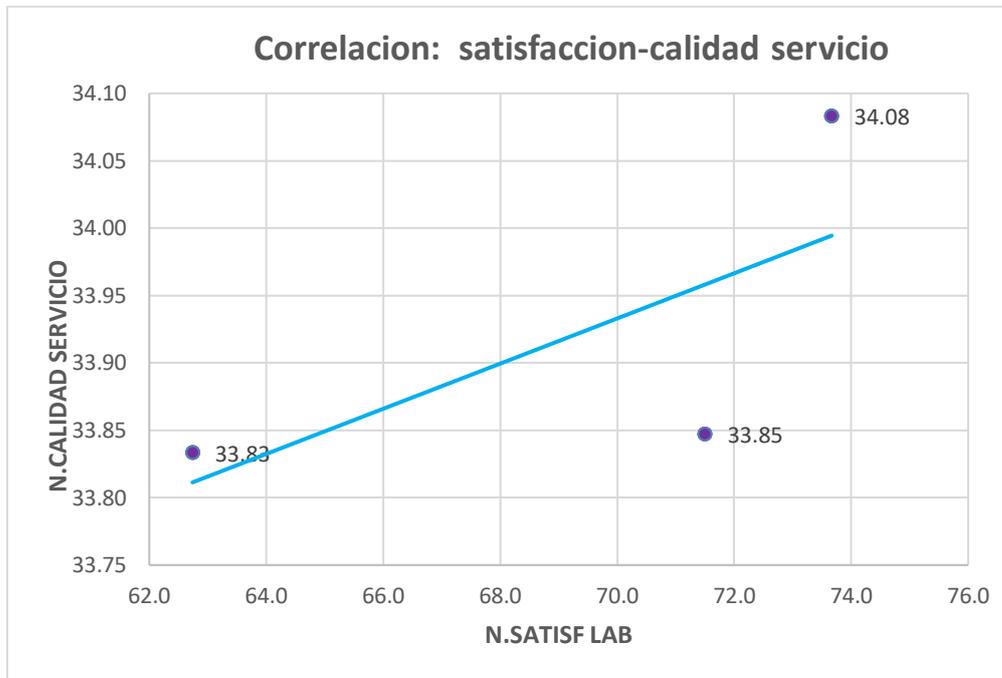
Tabla N°4.14

AREA	X	Y	X2	Y2
	SATIF LAB.	CAL SERV.		
ADM	73.7	34.08	5426.8	1161.7
VTAS	71.5	33.85	5112.3	1145.6
SERVICIO	62.7	33.83	3936.2	1144.7
TOTAL	207.9	101.8	14475.2	3452.0

COEF
CORRE

0.690

Figura N° 4.16



Para determinar la existencia de relación entre la variable “Satisfacción laboral” y la variable “Calidad del servicio”, considerando las diferentes áreas de la empresa de Transportes Horizonte de Trujillo, se ha calculado el coeficiente de correlación lineal “r” de Pearson, obteniéndose el valor de $r = 0,690$ (tabla N°4.14), que indica que existe una relación positiva moderada entre las dos variables antes mencionadas (anexo 3). Con este resultado, se espera que ante un aumento del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Horizonte, también se experimente un incremento en el nivel de calidad del servicio, en una pequeña proporción; esto se daría porque la relación es positiva moderada.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio, para lo cual se aplicó 2 encuestas con preguntas de carácter cerrado, una de 16 preguntas para la variable satisfacción laboral basado en las dimensiones dadas por Robbins (1996) y otra de 8 preguntas para la variable calidad de servicio para las dimensiones dadas por Parasuraman (1988).

La información obtenida a través del instrumento propuesto para el enfoque de Robbins indica que la satisfacción laboral es percibida en un nivel alto por el promedio de los colaboradores, los mismos afirman se encuentran muy satisfechos.

Resultados similares fueron obtenidos a través del instrumento propuesto para el enfoque de Parasuraman, puesto que los clientes perciben un nivel alto en la calidad de servicio, brindada por los colaboradores de la empresa Horizonte, cumpliendo con el objetivo de la calidad de servicio propuesto por Zeithaml V. y Bítter M (2005) quienes señalan que es la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización. Martínez Caraballo (2007) enuncia que la satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las principales prioridades de las empresas en los últimos años. Las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho.

Es por ello que el análisis de cada dimensión de nuestra variable, nos permite marcar los puntos negativos y positivos que se tienen. Esto ayudará a seguir con las buenas políticas de la empresa y mejorar las deficiencias que se tiene en función a la dirección y manejo de los colaboradores, a esto Crossman y Abou-Zaki (2003) señalan que incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores debería ser una misión de la organización.

Así mismo podemos encontrar trabajos similares como el de Contreras Huarcaya, Carmen (2014) en su tesis "Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio en el Área de Baños y cocinas de la Empresa Retail Promart Sede Breña, durante el año 2014", utilizó el método de tipo descriptivo correlacional, cuya investigación concluyó que existe relación significativa directa media ($r_s = 0.657$) entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio, o el trabajo de Portales Pairazaman, Manuela (2009) en su tesis "relación de la motivación y satisfacción laboral con la calidad del servicio de los trabajadores de la universidad san pedro de Chimbote. También en este trabajo se orientó a determinar la existencia de la relación entre las variables "motivación" y "satisfacción

laboral” con la “calidad del servicio”, en los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote; para lo cual, se identificó los niveles de dichas variables. Los resultados indicaron que todos los estratos de los trabajadores de esta Universidad se ubican en el nivel de “muy motivados” y de “muy satisfechos laboralmente”, y en cuanto a la calidad del servicio, todos los estratos se hallaban en el nivel “regular”. Por tanto a través del uso del coeficiente de Pearson pudo establecer que, existe relación positiva significativa entre las variables “motivación” y “calidad del servicio”, y relación positiva moderada entre las variables “satisfacción laboral” y “calidad del servicio.

Por tanto podemos concluir que existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida por los clientes. No solo por las bases teóricas sino por los diferentes trabajos de investigación desarrollados.

CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva moderada entre las variables “Satisfacción laboral” y “Calidad del servicio” en las diferentes áreas de la empresa de Transportes Horizonte SAC de Trujillo, el valor de coeficiente de correlación obtenido fue $r = 0,690$. Con este resultado, se espera que ante un aumento del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Horizonte, también se experimente un incremento en el nivel de calidad del servicio.
2. Los trabajadores de la empresa de Transportes Horizonte de Trujillo se encuentran ubicados en el nivel “alto” de satisfacción laboral. Tras la aplicación de la encuesta y el manejo de datos, el área de administración, ventas y servicio obtuvieron puntajes de 73.7, 72, 62.7 respectivamente. Estos resultados ubican a cada área en el rango de [60-80] pts. correspondiente al nivel de satisfacción alto.
3. Los clientes de la empresa de Transportes Horizonte de Trujillo, se encuentran en el nivel “alto” respecto a la percepción de calidad de servicio que reciben. Tras la aplicación de la encuesta y el manejo de datos, el área de administración, ventas y servicio obtuvieron puntajes de 34.08, 33.85, 33.83 respectivamente. Estos resultados ubican a cada área en el rango de [30-40] pts. correspondiente al nivel alto de calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

1. Identificar los puntos negativos y positivos que se tienen. Esto ayudará a seguir con las buenas políticas de la empresa y mejorar las deficiencias que se tiene en función a la dirección y manejo de los colaboradores.
2. Crear planes de motivación, teniendo actividades definidas, que permitan orientar la acción concreta del servicio; evaluando la satisfacción del cliente y la de los colaboradores de manera continua.
3. Es muy importante que haya un supervisor de estos planes de motivación, que elabore programas, los dirija y haga seguimiento. Dedicado íntegramente a mejorar la calidad de servicio y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Alva Zapata, J. y Juarez Morales ,J.. (2014). *Relacion entre nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A .* Trujillo.
- Alvarez Quipuzco, E. (2010). *satisfaccion laboral en el personal tecnico y secretarial de una institucion de educacion superior.* guatemala.
- Berry, L. ., (1993). *Calidad total en la gestión de servicio.* Madrid: diaz de santos.
- Contreras Huarcaya, C. (2014). *Satisfaccion laboral y calidad de servicio en el área de baños y cocinas de la empresa Retail Promart.* Breña.
- Crossman, A. y.-Z. (2003). *job satisfaction and employee performance of lebanese bankingstaff.*
- De Gómez Limaymanta, C. &. (2011). *Niveles de satisfaccion laboral en banca comercial : un caso de estudio.* Lima.
- Garcia, K. (2013).). *La calidad del servicio y la fidelización del cliente de la estación de servicio el terminal de la ciudad de Latacunga.* Ecuador.
- Guevara Diaz, W. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas.* Venezuela.
- Martinez Caraballo, N. (2006). *los recursos humanos en los procesos de fusion y adquisicion.* zaragoza.
- Martinez Reluz, E. (2014). *Calidad de Atención al Cliente en las Agencias de Chiclayo para una Entidad de Micro finanzas.* Chiclayo.
- Navarro Astor, E. (2008). *Satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana.* Valencia.
- Portales Pairazaman, M. (2009). *relacion de la motivacion y satisfaccion laboral con la calidad del servicio de los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote.* Trujillo.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. y. (1996). *Administracion.* Mexico: Prentice Hall.
- Uceda Pintado, L. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo.* Chiclayo.
- Zeithalm, V. &. (2005). *Relevant knowledge series: Service Quality.* Cambridge: Marketing Science Institute.
- Zeithalm, V. B. (1988). *comunicacion and control processes in delivery of service quality.* journal of marketing.

ANEXOS

ANEXO N° 1: FORMATO DE ENCUESTA:

ENCUESTA: SATISFACCION LABORAL

La presente encuesta es realizada por **alumnos** de la carrera de Administración de la **Universidad Privada del Norte** la cual nos permitirá recolectar la información necesaria con el fin de realizar estudios acerca de la **satisfacción laboral** en la empresa **HORIZONTE SAC**

El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial. Se pretende que respondan con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo. El equipo de trabajo agradece sus respuestas.

Área a la que pertenece: Sexo:

Edad:

Fecha de encuesta:

PUESTO DE TRABAJO

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.Mis funciones y responsabilidades están definidas(sé que hacer y lo que se espera de mi trabajo)					
2.Recibo información de cómo me desempeño en mi unidad de trabajo					
3.Puedo desarrollar mis habilidades en mi puesto de trabajo					

DIRECCION

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4.El responsable demuestra dominio técnico o conocimiento de sus funciones					
5. El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
6.El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad					

RELACIONES INTERPERSONALES:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7.La relación entre compañeros de trabajo es buena					
8. La colaboración para la realización de las tareas es habitual					
9.Me siento parte de un equipo de trabajo					

COMUNICACIÓN Y COORDINACION:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10. La comunicación en las áreas de HORIZONTE funcionan correctamente.					
11. Me resulta fácil la comunicación con mi responsable					
12.Recibo información necesaria para realizar correctamente mi trabajo					

CONDICIONES DE TRABAJO:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13.Las condiciones de trabajo en mi área son seguras					
14.Las herramientas que me proporcionan son las adecuadas para cumplir eficientemente con mi trabajo					

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15. Me siento motivado para realizar mis tareas.					
16. Se reconoce las tareas que realizo					

Anexo N°2

ENCUESTA: CALIDAD DEL SERVICIO

La presente encuesta es realizada por **alumnos** de la carrera de Administración de la **Universidad Privada del Norte** la cual permitirá recolectar la información necesaria con el fin de realizar estudios acerca de la **calidad del servicio** de la empresa **HORIZONTE SAC**.

El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial. Se pretende responder con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo. El equipo de trabajo agradece sus respuestas.

Nombre:

fecha:

Edad:

Sexo:

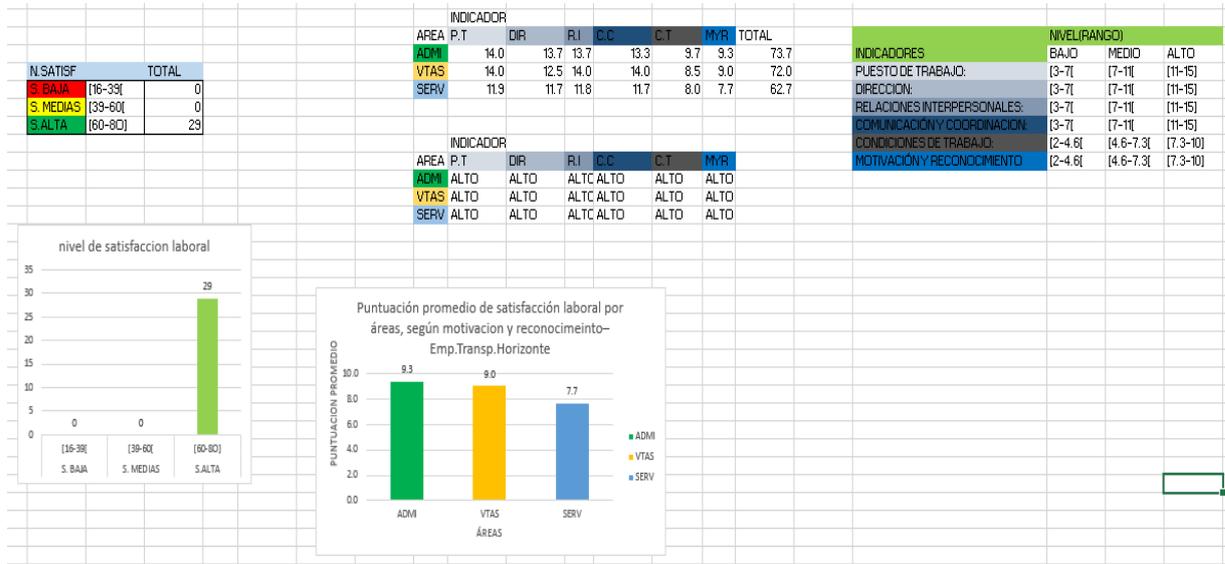
	Área	Totalmente desacuerdo	en desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RECURSOS						
1. El servicio que ofrecen cubren tus expectativas.	Administración					
	Ventas					
	servicio					
2. hacen uso de equipos o herramientas necesarias para la satisfacción de sus necesidades	Administración					
	Ventas					
	servicio					
EMPATIA						
3. Te atienden con cortesía Y amabilidad.	Administración					
	Ventas					
	servicio					
4. Te ofrecen información adecuada a tus requerimientos.	Administración					
	Ventas					
	servicio					
SEGURIDAD						
5. Tienes confianza y seguridad en el servicio que te brindan.	Administración					
	Ventas					
	servicio					
FIABILIDAD						
6. Tus requerimientos son atendidos en forma oportuna.	Administración					
	Ventas					
	servicio					
7. Los trámites son sencillos, claros y solo los necesarios.	Administración					
	Ventas					
	servicio					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8. Atienden tus consultas y están preparados para ello.	Administración					
	Ventas					
	servicio					

ANEXO N° 3: CORRELACIÓN

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ANEXO N° 4: RESULTADOS DE ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (EXCEL)

ENCUESTA SATISFACCION LABORAL																								
area	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL							
1 CHOFER	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	62	
2 CHOFER	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	4	14	3	4	4	11	4	4	8	4	4	4	8	64
3 CHOFER	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	8	63
4 CHOFER	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	7	4	4	4	8	61
5 CHOFER	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	7	3	4	4	7	58
6 CHOFER	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	8	62
7 CHOFER	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	8	60
8 CHOFER	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	3	7	63	
9 CHOFER	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	8	62
10 CHOFER	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	9	4	3	7	66	
11 CHOFER	4	4	4	12	4	4	4	12	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	8	64
12 CHOFER	5	4	4	13	3	4	4	11	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	10	4	3	7	66	
13 COBRADOR	4	4	3	11	5	4	3	12	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	9	4	4	4	8	65
14 COBRADOR	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	8	63
15 COBRADOR	4	4	4	12	5	5	4	14	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	6	4	4	4	8	62
16 COBRADOR	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8	4	3	7	60	
17 COBRADOR	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	5	3	3	11	4	4	8	3	4	7	61	
18 COBRADOR	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6	4	3	7	61	
19 COBRADOR	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	7	4	4	4	8	66
21 COBRADOR	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	3	11	5	4	9	3	4	7	64	
22 COBRADOR	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	3	7	62	
23 COBRADOR	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	5	4	9	4	4	4	8	63
24 COBRADOR	4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	5	4	9	65	
25 CAJERA	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	9	4	4	8	70	
26 CAJERA	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	8	5	5	10	73	
27 SECRETARIO	5	4	5	14	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	10	5	4	9	71	
28 ADMINISTRADOR	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	9	4	5	9	73	
29 GERENTE	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	10	5	5	10	77	
varianza	0,3	0,1	0,3	0,3	0,2	0,2	0,4	0,4	0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	4,4	20,03571
SATISF LABL	CAL SERV	COEF CORRE																						



ANEXO N° 5: RESULTADOS DE ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO (EXCEL)

CALIDAD DE SERVICIO									
AREA ADMINISTRATIVA					AREA VENTAS				
PREGUNTA									
CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	5	4	4	4	33
3	4	5	4	5	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	4	4	4	4	5	4	4	4	33
6	4	4	4	4	4	5	4	4	33
7	4	4	4	4	5	4	4	4	33
8	4	4	4	4	5	4	5	4	34
9	4	4	4	4	5	4	4	4	33
10	4	4	4	4	4	5	4	4	33
11	4	4	4	4	5	4	4	4	33
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	5	4	4	33
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	4	4	4	5	5	5	5	37
16	5	4	4	4	4	4	4	5	35
17	4	5	4	4	4	5	4	4	34
18	4	5	5	5	5	4	5	4	36
19	5	5	5	5	5	4	4	5	38
20	5	5	5	5	4	4	5	5	38
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	5	5	4	4	34
23	5	4	4	4	5	5	5	5	37
24	5	4	4	4	5	4	5	5	36
25	4	4	4	4	5	5	4	4	34
26	4	4	4	4	5	5	4	4	34
27	5	4	4	4	5	5	5	5	37
28	5	5	5	5	5	4	5	5	39
29	5	4	4	4	5	4	5	5	36
30	5	4	4	4	4	4	5	5	35
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	5	4	4	4	34

ANEXO N° 6: PERFIL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES HORIZONTE SAC

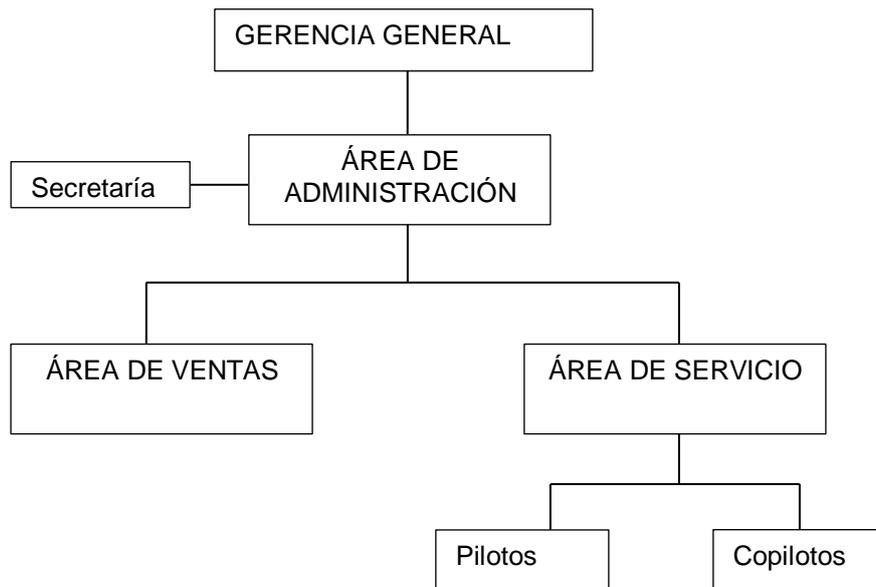
Misión: Nuestra misión consiste en brindar una mejoría constante de nuestros servicios de transportes de pasajeros con buses de última generación ofreciendo una atención personalizada y profesional donde nuestros clientes se sientan seguros y cómodos al momento de viajar.

Visión: Ser líderes y reconocidos en el mercado como una empresa de Transportes Terrestre de pasajeros interprovincial a nivel nacional, logrando que nuestros estándares sean los más altos posibles, de manera que nuestros clientes se sientan agusto con nuestro servicio y seamos reconocidos por nuestros valores empresariales

Valores:

- Puntualidad y Cumplimiento
- Calidad
- Innovación
- Eficiencia y Honestidad

**Organigrama de la Empresa de Transportes Horizonte SAC- Trujillo
2018**



Elaborado por Área Administrativa.

ANEXO N° 7. FOTOS



ANEXO N° 8. CARTA DE APROBACIÓN



Formato 4

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

Yo WILDER SIMI GUEVARA RAMOS
(Nombre del representante del área de la empresa)
identificado con DNI N° 1811541, en mi calidad de GERENTE GENERAL
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
del área de ADMINISTRACION
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución TRANSPORTES
(Nombre de la empresa)
CORPORACION HORIZONTE SAC
con R.U.C N° 20481192804, ubicada en la ciudad de TRUJILLO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor RICHARD WILLIAM BOCANEGRA RODRIGUEZ
(Nombre completo del bachiller)
identificado con DNI N° 70198221, bachiller en la carrera de ADMINISTRACION
(Nombre de la carrera profesional)
para que utilice la información del área de ADMINISTRACION, VENTAS Y SERVICIOS
(Nombre completo del área) de esta empresa/institución;

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de esta manera optar al Título Profesional.

16 de Mayo del 2018.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

() **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

CORPORACION HORIZONTE S.A.C.
Wilder Simi Guevara Ramos
(GERENTE GENERAL)

Firma del Representante de la Empresa
DNI:

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Richard Bocanegra Rodríguez
Firma del Bachiller
DNI: 70198221

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Wilder Simm Guevara Ramos
(Nombre del representante del área de la empresa)
identificado con DNI N° 18111541, en mi calidad de GERENTE GENERAL
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
del área de ADMINISTRACION
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución TRANSPORTES
(Nombre de la empresa)
CORPORACION HORIZONTE SAC
con R.U.C N° 20481192804, ubicada en la ciudad de TRUJILLO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Evelyn Lizeth Guevara Sanchez
(Nombre completo del bachiller)
identificado con DNI N° 72193343, bachiller en la carrera de ADMINISTRACION
(Nombre de la carrera profesional)
para que utilice la información del área de ADMINISTRACION, VENTAS Y SERVICIOS
(Nombre completo del área) de esta empresa/institución;
con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de esta
manera optar al Título Profesional.

16 de Mayo del 2018

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

() **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

CORPORACION HORIZONTE S.A.C.
Wilder Simm Guevara Ramos
GERENTE GENERAL

Firma del Representante de la Empresa

DNI: 18111541

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Bachiller

DNI: 72193343