



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores
de la Municipalidad Distrital de Wánchaq, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Chihuantito Villacorta, Lourdes (orcid.org/0000-0001-8825-1602)

Sánchez Quispe, Nayda Augusta (orcid.org/0000-0001-9060-9888)

ASESOR:

Dr. Chávez Vera, Kerwin José (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Todo nuestro esfuerzo va dedicado a nuestras familias quienes con sus oraciones y palabras de aliento hicieron a que se cumpla nuestros sueños anhelados gracias Dios por guiarme hasta el día de hoy, también doy gracias a mi mamita Germandina que en todo momento observó todo mi sacrificio.

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a Dios por acompañarme y guiarme como también al Dr. Kerwin José Chávez Vera que con su conocimiento y experiencia contribuyó a mi desarrollo profesional para concluir mis objetivos y metas y a mi familia por brindarme su apoyo pese a las dificultades presentadas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización de variables	16
3.3. Población, muestras, muestreo.	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de medición de la variable satisfacción laboral y calidad de servicio	19
Tabla 2. Expertos que validaran los cuestionarios satisfacción laboral y calidad de servicio	20
Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos	20
Tabla 4. Variable satisfacción laboral	23
Tabla 5. Dimensión satisfacción con el salario	24
Tabla 6. Dimensión satisfacción de cooperación de la institución	25
Tabla 7. Dimensión satisfacción personal	26
Tabla 8. Dimensión satisfacción con el ambiente físico	27
Tabla 9. Variable calidad de servicio	28
Tabla 10. Dimensión elementos tangibles	29
Tabla 11. Dimensión fiabilidad	30
Tabla 12. Dimensión capacidad de respuesta	31
Tabla 13. Dimensión seguridad	32
Tabla 14. Prueba de normalidad de las variables satisfacción laboral y calidad de servicio	33
Tabla 15. Correlación de las variables satisfacción laboral y calidad de servicio	34
Tabla 16. Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión elementos tangibles (VD)	35
Tabla 17. Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión fiabilidad (VD)	36
Tabla 18. Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión capacidad de respuesta (VD)	37
Tabla 19. Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión seguridad (VD)	38

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la variable satisfacción laboral	23
Figura 2. Nivel de la dimensión satisfacción con el salario	24
Figura 3. Nivel de la dimensión satisfacción de cooperación de la institución	25
Figura 4. Nivel de la dimensión satisfacción personal	26
Figura 5. Nivel de la dimensión satisfacción con el ambiente físico	27
Figura 6. Nivel de la variable calidad de servicio	28
Figura 7. Nivel de la dimensión elementos tangibles	29
Figura 8. Nivel de la dimensión fiabilidad	30
Figura 9. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	31
Figura 10. Nivel de la dimensión seguridad	32

Resumen

El presente trabajo de investigación estableció como objetivo general conocer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022, en cuanto al método de investigación presento un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, no experimental, descriptiva correlacional, y de corte transversal. La población de estudio fueron 60 servidores, la muestra aplicada fue censal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento la encuesta, ambas con una escala de Likert como respuesta para cada pregunta.

Los resultados descriptivos respecto a la variable satisfacción laboral el 40% indico que es mala, el 56.7%% regular y solo el 3.3% buena, para la variable calidad de servicio el 13.3% afirmo que se encuentra en nivel malo, el 83.3% regular y el 3.3.% bueno. El resultado obtenido a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman tuvo un promedio de 0.192 indica que existe una correlación positiva muy baja entre la satisfacción laboral y calidad de servicio.

Palabras clave: satisfacción laboral, calidad de servicio, municipalidad

Abstract

The present research work established as a general objective to know the relationship between job satisfaction and the quality of service of the servers of the District Municipality of Wánchaq, 2022, in terms of the research method, I present a quantitative approach of an applied type, not experimental, descriptive correlational, and cross-sectional. The study population was 60 servers, the applied sample was census, the technique used was the survey and the instrument was the survey, both with a Likert scale as an answer for each question.

The descriptive results regarding the job satisfaction variable 40% indicated that it is bad, 56.7% regular and only 3.3% good, for the quality-of-service variable 13.3% affirmed that it is at a bad level, 83.3% regular and 3.3.% good. The result obtained through the non-parametric Spearman's Rho test had an average of 0.192, indicating that there is a very low positive correlation between job satisfaction and service quality.

Keywords: job satisfaction, quality of service, municipality

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual se caracteriza por la globalización, ampliamente tratada por Coppelli (2018) expone la necesidad de las personas por obtener bienes y servicios, donde los países desarrollados buscan optimizar la calidad de servicio reflejada en sus negocios, en el caso de las entidades públicas buscan brindar una mejor atención a los usuarios, capacitando al personal, detectando problemas, necesidades del personal y reforzamiento en los procesos de atención, apoyado en el uso de tecnologías, que serán reconocidas por sus clientes. Estas acciones son contempladas como ejemplos a considerar en aquellos países del tercer mundo (Rodríguez, 2018).

A nivel internacional, por medio de la revista *Gestion Rh.* (2020) la satisfacción laboral está construida bajo la actitud que presente el empleado sobre las tareas establecidas, teniendo como pilares tres elementos esenciales: el elemento cognitivo que se refiere a las creencias, ideas y percepciones de los trabajadores en cuanto a su ocupación, el segundo está asociado a los sentimientos que tiene el trabajador hacia sus labores, tercero vinculado al comportamiento o la actitud que tiene frente a comportamientos del trabajador conforme a sus ideas y conocimientos. En la actualidad poco menos de la mitad de los individuos consideran que la institución o jefe para el que trabajan hace muy poco en cuanto a un clima laboral adecuado, por otro lado 6 de 10 empleados consideran que su institución adecua medidas para incrementar el bienestar de sus trabajadores, y finalmente un 35% de empleados indica que las medidas de su institución son insuficientes o carecen de adecuación para el centro laboral de los empleados, que a su vez, desapruueban dichas medidas.

En el contexto nacional, la investigación realizada por Agüero (2021) a 1,400 trabajadores evidenció que el 46% del trabajador peruano no se siente contento en su lugar de trabajo, señalan que presentan dificultades debido a que existen limitaciones para el desarrollo de sus actividades, no valoran sus ideas, etc. Bajo la misma línea el sitio *Web Capital humano* (2018), brinda los siguientes datos estadísticos sobre la satisfacción laboral en el país, indicando que el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo, el 20% indica que se carece de un nivel adecuado de ambiente laboral, el 19% señala que se carece de una imagen de liderazgo proyectada por el jefe, el 12% expresa su inconformidad con su salario,

el 10% menciona no siente que su esfuerzo sea reconocido, el 10% considera su imposibilidad de contribuir con ideas innovadoras, el 7% considera que se carece de motivación como el añorado ascenso.

A nivel local, dentro de la municipalidad distrital de Wánchaq, se ha evidenciado un bajo nivel de satisfacción laboral, además de constantes reclamos e índices de insatisfacción de usuarios por diferentes aspectos en la calidad de servicio. Esta insatisfacción se podría deber a temas de suma importancia, como el desempeño y compromiso laboral por parte de los colaboradores, ya que esta desencadenaría de manera directa en los usuarios del distrito. De continuar con este problema, se podrá evidenciar problemas significativos en la satisfacción laboral del personal del sector público, que trabajarían sin identidad institucional, convicción o motivación de superación a nivel personal y profesional, lo cual generaría una deficiente calidad de servicio por parte del trabajador al usuario, quienes presentarían quejas por la mala atención, retraso en trámites, licencias, certificados de defensa civil.

Consecuentemente, habiendo analizado las variables, se procede a formular el problema general a continuación: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?, y problemas específicos, I) ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?; II) ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?; III) ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?; IV) ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?

De igual manera el valor teórico de la indagación, consta en el empleo teórico de la producción científica de estudiosos, afines a la satisfacción laboral y su respectiva contribución para mejorar la calidad de servicio del trabajador público. En esta misma línea, el valor práctico se refleja en los resultados, para lo cual se realizó un análisis, el cual permitió entender la satisfacción laboral y las causas que afectan su desarrollo y su correlación con la calidad de servicio

del trabajador, de tal manera que todos los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022 puedan elaborar estrategias para afrontar esta coyuntura. Para finalizar se presenta la justificación metodológica donde se aplicó metodología de estudio elaborada por estudiosos sociales, lo que a su vez viabilizó la elaboración de herramientas en función a lograr los objetivos trazados.

De la misma manera se llegó a considerar el objetivo general enmarcado en: Conocer la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022 1) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022 2) Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022 3) Describir la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022 4) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Finalmente se consideró la elaboración de las hipótesis, siendo la hipótesis general: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022; del mismo modo se formuló hipótesis específicas, 1) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022; 2) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la fiabilidad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022; 3) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022; 4) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico comprende la reunión de diversas investigaciones afines al estudio planteado, es así que se realizó la revisión bibliografía detallada para acceder a tales fuentes de forma organizada. En consecuencia, el marco teórico contempla estudios de nivel internacional y del ámbito nacional, tales producciones científicas están consideradas según las variables presentadas, cada una con sus respectivas dimensiones, es así que se detalla el aporte de distintos autores de la siguiente manera:

En el ámbito internacional Tapia (2019), dentro de su producción científica acerca de: Incidencia del ambiente laboral respecto a la satisfacción en el trabajo en los servidores de la Municipalidad de Socorro, donde la finalidad contemplo conocer la conexión de clima organizacional y satisfacción en el espacio de trabajo. Se empleó la metodología cualitativa, descriptiva, correlaciona y el diseño no contemplo la manipulación deliberada de las variables, la población fueron 86 trabajadores, el instrumento de aplicación fueron cuestionarios. Los resultados establecen la relación directa y fuerte entre la satisfacción laboral respecto al clima o ambiente laboral. En este sentido mientras el clima laboral sea el adecuado, el grado de satisfacción del trabajador en un centro educativo público de la municipalidad de Socorro.

Chiang (2018), en el artículo titulado: la interrelación entre la satisfacción en el trabajo, el estrés en el trabajo y la productividad de los empleados que laboran en la Beneficencia, la meta final fue evaluar la conexión del estrés en el trabajo y la sensación de satisfacción con el trabajo dentro de un Centro Educativo. La metodología fue descriptiva, transversal y correlacional, el universo de estudio fueron 184 trabajadores, se aplicó una encuesta con la finalidad de obtener información. El resultado contempla que el nivel de estrés en el trabajo es bajo, los equipos y funciones tienen poca tensión, por ende, también carecen de carga psicológica, se da un alto control en el trabajo y existe reciprocidad y apoyo mutuo a nivel laboral. Por otro lado, la satisfacción en y con el trabajo este estudio evidencio 3.8 grados, es decir se estaría frente a un grado medio de satisfacción en el trabajo.

Córdoba (2020), dentro de su producción científica que lleva por título: Cultura dentro de la organización relacionada a la satisfacción de los empleados de salud, la finalidad fue delimitar la conexión entre la cultura de la organización respecto a la satisfacción de los empleados del sector salud. El abordaje metodológico fue cualitativo, exploratorio de tipo descriptivo, el universo de estudio fueron 10 doctores, se aplicaron entrevistas guiadas. El resultado evidencio que existe un nivel bajo de compromiso expresado en la baja tendencia a crear transformaciones en el servicio planteado, del mismo modo se observó que las ideas innovadoras no alcanzan a concretizarse, así también se ve una baja trascendencia de la participación global de trabajadores y carencia de toma de decisiones.

Castillo et al., (2020) dentro de su producción científica que habla sobre: el nivel de eficacia de servicio prestado por el municipio desde el enfoque de la ciudadanía, la meta final de dicho estudio fue analizar a nivel descriptivo la eficacia del servicio del municipio. La metodología acogio el diseño no experimental, tipo básica, descriptiva, el universo de estudio fueron 157 habitantes, el instrumento de aplicación fue el cuestionario. Empleando tales herramientas se logro llegar a los resultados, los cuales evidenciaron que el 42,2% de la ciudadanía cuenta con elementos materiales basicos, del mismo modo se encontro la fiabilidad se traduce en un 53.1%, la capacidad de respuesta fue de 45.5%, el sentimiento de resguardo y seguridad se establecio con un 52.7%. Los habitantes del municipio consideran que existe una calidad de servicio media, por lo que se debera implementar estrategias.

En esta misma línea Gancino (2020) dentro de su producción científica intitulada: eficiencia en el servicio prestado y la sensación de satisfacción del cliente de la municipalidad descentralizada, autónomo de Ambato, donde la meta final fue conocer la conexión de la calidad de servicio prestado y el sentimiento de satisfacción de los usuarios de dicha municipalidad. La metodología aplicada considero el nivel descriptivo de enfoque netamente cualitativo y correlacional, la población fueron 25745 usuarios, se realizó una muestra compuesta de 379 usuarios, aplicándose encuestas. Los resultados evidencian que ambas variables tienen una asociación de la expectativa del usuario y la calidad de servicio percibido contemplando un valor de 0.652, seguido de un p valor de

0.000 respectivamente, donde se observa un grupo mayoritario de respuestas negativas. En este entender se la existencia de una relación poco significativa de calidad de servicio y sentimiento satisfactorio.

A nivel nacional Epquin y Lorzundi (2018) en su investigación titulada: estimulación y eficiencia en el servicio de los trabajadores del sector público del municipio de la provincia de Chachapoyas 2018. La meta final fue determinar la conexión existente de la estimulación y la eficiencia en el servicio de los trabajadores de la entidad mencionada. La metodología del estudio se enmarco en el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, descriptiva y no experimental, se tomó como población a 300 servidores, la muestra fue 40 trabajadores a través del aleatorio simple por conveniencia, se usaron como instrumento el cuestionario, ficha bibliográfica. Los resultados exponen que existe una conexión fuerte y directa entre las dimensiones planteadas, donde se evidencio una correlación de 0.4391.

Del mismo modo Bardales y Muñoz (2021), en su investigación titulada: Satisfacción en el trabajo y calidad o eficacia en el servicio prestado en el Municipio de Cajamarca en el 2019, se formuló como finalidad final conocer la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio. Del mismo modo la metodología fue de tipo aplicada, descriptiva-correlacional, transversal y la población consistió en 700 colaboradores, utilizando la muestra probabilística se trabajó con 248, donde se recolecto información con el instrumento del cuestionario SERVQUAL. En cuanto a los resultados conseguidos por medio de la prueba estadística de Man Whitner. Se observa la existencia de una correlación fuerte de las variables mencionadas.

Argote (2018), dentro de su producción científica que habla sobre: la conectividad del sentimiento de satisfacción y el rendimiento en el trabajo del personal de la Municipalidad Distrital de Cayma en el año 2017, planteo la meta final de descubrir la existencia de la conectividad del sentimiento de satisfacción y el rendimiento en el trabajo del personal del Municipio de Cayma 2017. El método de estudio utilizado fue cuantitativa, descriptiva correlacional y longitudinal, la población de estudio fueron 140 empleados, el instrumento de búsqueda y acopio de información contemplo el cuestionario. En cuanto a los

resultados se observa que la satisfacción con el desempeño laboral es de $r = .370$; $p = .037$, por tanto, la relación es directamente conforme, esto nos indica que existe satisfacción laboral respecto a la autoridad que está asociada al desempeño laboral.

Anaya (2018), dentro de su producción científica: Rendimiento Laboral respecto a la eficiencia o calidad de servicios del Municipio de Lurín. Y la meta fue delimitar el nivel de conexión entre desempeño laboral y eficiencia o calidad de servicio dentro de la municipalidad. La metodología empleada fue hipotético-deductiva, tipo básica, correlacional y asociada, la población de estudio fueron 155 trabajadores, se aplicó el muestreo probabilístico simple siendo 110 el total, el instrumento usado fue el cuestionario. En cuanto a los resultados se observa la existencia de un grado de relación medio teniendo como p valor = $0,000576$ ($p < 0,5$), por lo cual se debe tomar medidas para fortalecer el desempeño laboral.

Alcántara (2018) en su investigación titulada: Eficiencia en el servicio prestado y el sentimiento de satisfacción de los usuarios del Centro Comercial Polvos Azules, la meta se enmarcó en determinar el nivel de conectividad de la eficiencia del servicio y el sentimiento de satisfacción de los usuarios. La metodología fue correlacional, no experimental, básica; la población fueron 1110 clientes, se aplicó el muestreo aleatorio simple teniendo como resultado 227 encuestados, el instrumento para el acopio de la información fue representado por el cuestionario y la ficha de investigación. Se llegó al siguiente resultado, se da la existencia de una relación lineal, de corte positivo y proporcional, es decir, se logró hallar una conectividad considerable de la eficiencia o calidad de servicio y sentimiento de satisfacción por parte de los usuarios ($r_s = 0.907$, $p < 0.05$).

Para el desarrollo de las bases teóricas se dará inicio con la variable satisfacción laboral que permitirá entender de mejor manera los aspectos esenciales que tiene la teoría y plasmarlo en realidad, continuando con la calidad de servicio las definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Pujol y Dabos (2018) cita a los teóricos Seashore y Taber quienes plantean que se debe prestar atención a los siguientes puntos, los cuales son relevantes a la hora de analizar el sentimiento de satisfacción en y con el trabajo. En primera instancia se tiene que la satisfacción en el trabajo que equivaldría a la

productividad en su forma básica y de corte psicológica, es decir hace referencia a la suma de la experiencia total de los trabajadores, que a su vez significa un producto de alta valía para la estructura social; en un segundo plano se tiene que la satisfacción laboral vendría a significar una alerta preventiva frente a las vías decisorias de toda entidad, y finalmente este sentimiento de satisfacción laboral predice la conducta y el accionar a nivel organizacional

Por tanto, la gestión de recursos humanos requiere el conocimiento de los factores que influyen en el grado de satisfacción del personal, dichos aspectos tienen importancia institucional, es así que Chiavenato (2017), contribuye a esta afirmación mencionando que los individuos con un nivel moderado de satisfacción tienden a elevar su productividad, en comparación con aquellos individuos insatisfechos. Cuando el personal carece de satisfacción laboral se evidencia la negativa y la ineficacia dentro de una entidad, ya que se genera un sentimiento de frustración que se ve expuesta en la baja productividad, agresividad, negligencia sabotaje, contraproducentes para toda la empresa.

Robbins (2017) consolida dicha idea mencionando que la satisfacción en y con el trabajo viene a ser una el comportamiento expresado por los individuos en su centro laboral. Resumiendo, que una conducta es un comportamiento evaluativo, de crítica o perspectiva de lo que se percibe frente a las personas, acciones y materiales. En este sentido el sentimiento de satisfacción laboral concierne un análisis, opinión y pensamiento del individuo con respecto a la autoevaluación de su rendimiento laboral y del contexto de su ambiente laboral. En otras palabras, el sentimiento de satisfacción laboral es medurado generalmente por secciones en facetas diferenciadas del lugar laboral. En este sentido la satisfacción laboral equivale a una conducta que engloba un comportamiento general.

La definición conceptual de satisfacción laboral de acuerdo con Chiang et al., (2018), contempla varios elementos comenzando por las experiencias individuales de los trabajadores respecto a su propia organización, abarcando desde el rendimiento laboral de cada trabajador hasta su estado de salud y la misma longevidad. En consecuencia, se observa la importancia de la indagación del sentimiento de satisfacción en el trabajo de los individuos en dos vertientes:

primero considera las vivencias de los trabajadores y su contribución en su entidad. En este entender se resalta la vivencia y percepción del empleado, donde también se considera el pensamiento y opinión del personal en general.

La conexión o lazo que tiene la persona con la labor que realiza en su trabajo se traduce en el nivel de satisfacción laboral, dicha relación suele ser exteriorizada o interiorizada. En el primer caso, referido la satisfacción exteriorizada, esta se ve reflejada en la realidad del trabajo mismo, el sueldo y las prestaciones, mientras que la satisfacción interiorizada o intrínseca está referida a las particularidades que tiene el puesto laboral y a la percepción individual de los trabajadores respecto a su función en una entidad. Estos tipos de satisfacción engloban varias y diferenciadas facetas del ser humano y su disponibilidad voluntaria. En este sentido Marín et al. (2017), añade que la satisfacción concierne factores internos y externos de la persona, es decir, la personalidad individual del trabajador con sus propias opiniones y percepciones, y el ambiente donde se trabaja, los compañeros y la línea de orden.

Parra et al. (2018), han insistido sobre la satisfacción, e indica que la satisfacción laboral viene a enlazarse de forma directa con el subconsciente del trabajador, su experiencia dentro de la empresa en la que labora. Dichas vivencias y experiencias se traducen en un punto de vista diferenciado, el cual a su vez guía y merece sentimientos internalizados en el individuo. Este proceso se ve reflejado en la conducta y comportamiento final del trabajador. Del mismo modo la dirección de la experiencia, la opinión y percepción, finalizando con el factor sentimental o emotivo merece un análisis más profundo.

Respecto a las dimensiones de la primera variable que viene a ser la satisfacción laboral, se inicia con la satisfacción con el salario y conforme a Pedraza (2018), el reconocimiento y las recompensas frecuentes sumadas al salario y los beneficios, constituyen una gran motivación en los trabajadores, que a su vez se sienten con un nivel alto de satisfacción. Dimensión satisfacción de cooperación de la institución, para Ortiz (2021), consiste en la capacidad de contribuir y cooperar con un grupo de personas por metas en común, fomentando las buenas relaciones. La dimensión satisfacción personal Caro (2017), indica que la satisfacción personal tiene un rol indispensable respecto a los

trabajadores y la organización, ya que un empleado satisfecho y feliz, es más productivo. Última dimensión satisfacción con el ambiente físico, esto se refiere al ambiente físico laboral, la presencia de los instrumentos adecuados e instalaciones equipadas, permite que el trabajador tenga mayor satisfacción con las instalaciones de forma que ello también contribuye a la productividad y beneficio de toda la organización.

A continuación, se presentan los indicadores de la variable satisfacción laboral: Moral y Rodríguez (2022), señalan que la remuneración distribuida a los trabajadores por su rendimiento en su puesto de trabajo o por sus servicios profesionales puede darse mediante: la retribución fija, del mismo modo la remuneración puede denominarse como estipendio o retribución. En este mismo sentido se tienen los incentivos, estos vienen a ser la recompensa en su totalidad, llegando a abarcar elementos financieros u otros, este viene a ser el resultado de la productividad en el trabajo o de la demostración de buen comportamiento (Williams, et al, 2022). En el caso de las Capacitaciones, esta vendría a significar un proceso de enseñanza de corta duración, aplicada a los trabajadores de manera especializada, estructurada y ordenada. Estas capacitaciones enfocan conocimientos de cada puesto de trabajo, de forma que el personal tome las decisiones y acciones adecuadas a su puesto laboral, fortaleciendo y desarrollando sus habilidades y destrezas. (Valdivia, 2018)

Logros personales, en pocas palabras, se inicia con una idea que le interesa al individuo concerniente a un plan a futuro, consecuentemente se aplicaran esfuerzos continuos y se buscara ser perseverante, los esfuerzos serán físicos y cognitivos, de forma que se logre la satisfacción de la meta trazada (Morán & Menezes , 2018). En el caso de las Oportunidades, estas hacen referencia a situaciones o elementos beneficiosos para un individuo, estas situaciones o elementos vienen a estar acompañados de un tiempo de caducidad, es decir son situaciones no permanentes pertenecientes a un tiempo y espacio específico de obtención provechoso o beneficio, según un objetivo preciso. Es así que se entiende que las oportunidades, son espacios de tiempo determinados que predisponen un provecho o beneficio para los individuos, que deben tomar una decisión o concretizar una acción. (Pérez y Gardey, 2021).

Concerniente a la otra variable: calidad de servicio, los teóricos Fontalvo et al. (2020), señalan que la calidad de servicio se refiere a la mejoría de un determinado servicio, el cual se caracterice por su eficacia y funcionalidad, elevando la calidad, de forma que dicha cualidad impacte positivamente en todos los actores que concurren al servicio de una organización: iniciando de los usuarios, trabajadores, jefes, accionistas. Dicha reacción en cadena vendría a buscar un beneficio mayor, de la propia institución y del público en general usuario de los servicios que se prestan.

Dada esta diferenciación, Vera y Trujillo (2018) se ocuparon de forma pionera en formular una definición en cuanto al contexto de calidad de servicio, este a su vez enmarca el nivel y estructura del servicio ofrecido a los usuarios, con sus respectivas expectativas. Esta formulación está basada en el paradigma denominado “Des confirmación”

Respecto al juicio del cliente de acuerdo a su percepción y el cómo es esa percepción hacen posible la creación de una imagen, la cual posteriormente surtirá efecto en las percepciones o juicios posteriores. En este sentido la competencia entre las entidades está en función a la calidad y credibilidad que perciba el cliente ya que estos dos factores son pilares fundamentales para dicho efecto.

Otro teórico como Cervantes et al., (2020) afirma que “calidad de servicio” se refiere a como el usuario percibe la atención y el servicio ofrecido, es decir, se entiende como la percepción originada del rendimiento en el servicio y lo que espera el cliente, ello sumado a varios elementos físicos y subjetivos, tales como factores cuantitativos, numéricos y detalles cualitativos, de la prestación de un servicio o el ofrecimiento de un producto.

Ramos et al., (2020) señala que la calidad de un servicio ofrecido se traduce en una herramienta fundamental para permanecer en un mercado competitivo, este a su vez debe prestar atención a la transformación y el cambio, consolidando una cultura de innovación dentro de su organización. En este entender se busca el compromiso de la totalidad de los integrantes frente a un proceso constante de tasación y perfeccionamiento, de esta forma se lograría

internalizar un sentimiento de lealtad en el usuario y sobresalir de entre la competencia.

La definición de calidad de servicio para Coronel et al., (2018) comprende el conocimiento recóndito del origen de la generación de un servicio. En este entender un servicio vienen a enmarcarse en la actividad o acciones de proveniencia inmaterial originada de la dinámica social entre el usuario y el trabajador, o la estructura física de la empresa que ofrece dicho servicio, con la finalidad de satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente.

Para Cadena et al., (2017) la calidad en los márgenes de un servicio prestado es de gran valía en la actualidad, viene a ser el principal requerimiento a la hora de medirse frente a las demás empresas que prestan el mismo servicio, de esta forma se logra tener competitividad en relación a entidades industrializadas y reconocidas en el mundo comercial internacional, puesto que se presta atención a la productividad y producción, sea este en corto, mediano o largo plazo, esta característica viene a ser beneficiosa dentro de un proceso competitivo. Conforme a estos lineamientos la calidad de servicio viene a traducirse en una estrategia esencial que aporta una ventaja comparativa y permanente frente a las demás organizaciones.

Respecto a lo señalado Benzaquen de las Casas (2019) considera que en la última década se ha prestado mayor atención al tema de calidad de servicio en relación un cliente satisfecho. Este análisis no es ajeno a la comprensión de la realidad, lograría enriquecer el conocimiento de la competitividad y encaminamiento de dichas entidades, sumado a las vivencias beneficiosas y positivas de los individuos activos en el marco del consumo.

En cuanto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, la primera dimensión considera a los elementos tangibles, son los factores materiales que acompañan al servicio ofrecido inmaterial, que comprendería, el estado de las instalaciones materiales, presentación de los trabajadores, el equipamiento y los elementos comunicativos. En este sentido Castillo (2019) menciona que los elementos tangibles vienen a ser elementos físicos percibidos fácilmente, materiales, infraestructura, construcciones arquitectónicas, entre otros elementos que pueden ser percibidos con el tacto o la vista. Conforme a ello la

calidad del servicio comprenderá la presencia de elementos tangibles adecuados para el bienestar y satisfacción del personal que labora y la clientela.

En este sentido se tiene la segunda Dimensión fiabilidad; la cual vendría a ser una destreza, de forma que contribuya a la concretización de la atención ofrecida conforme a los lineamientos institucionales. Dicho de otro modo, se refiere a la capacidad de brindar un servicio eficientemente, y dando cumplimiento a lo preestablecido. Acorde a ello Shuttleworth (2022) indica que la fiabilidad es el nivel de confiabilidad y cumplimiento con los estándares establecidos, demostrando consistencia en los resultados u servicios ofrecidos en una entidad determinada.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, esta viene a ser la competencia de la entidad para resolver dificultades de forma inmediata, dando apoyo inmediato a los usuarios. Del mismo modo Rivas indica que este tipo de capacidad comprende la inmediatez y eficiencia de respuesta, es decir la reacción inmediata frente a una situación determinada, en el sentido empresarial se trataría de la eficacia en responder los requerimientos de los usuarios o potenciales clientes. La rapidez e idoneidad en el servicio producirá un sentimiento de satisfacción en los usuarios y también los trabajadores de una entidad preestablecida.

Por último, se tiene la dimensión seguridad Conocimientos y atención mostrados por empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Dicha dimensión se ve enlazada a un trato y desempeño profesional, sin dejar de lado la calidad humana, demostrando cortesía y amabilidad a la hora de prestar un servicio, es decir cuan cualificados social y profesionalmente se encuentran los trabajadores de una determinada entidad para tratar con los clientes, comprende las habilidades sociales, las destrezas de persuasión y la optimización de un servicio prestado. Además de la seriedad necesaria en los procesos para generar un alto grado de confiabilidad en las personas. (Zarrago, Molina, y Corona, 2018).

Respecto a los indicadores de calidad de servicio, en primera estancia se tienen a la credibilidad, la cual comprende una característica que mide la veracidad y fiabilidad en la atención prestada. Tal característica puede carecer

de conexión con la credibilidad de lo comunicado, sin embargo, mantiene conexión directa con los elementos concretos o subjetivos decepcionados, lo cual hace que los demás individuos tomen tal mensaje como confiable o lo rechacen. (Palau & Gómez, 2017). La Profesionalidad y cortesía, se refiere a cuan profesional es una persona, además de comprender la realización de un trabajo bien hecho conforme a una carrera profesional, se trata también del comportamiento y conducta en función a un trabajo determinado y su contexto. (Bartol , 2017).

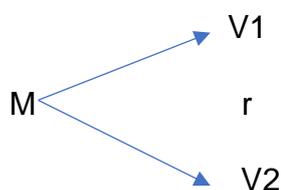
III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se desarrollará, se acudirán a tipos de investigación, identificación de la población, definición de las variables, con la finalidad de alcanzar nuevos conocimientos científicos, todo ello servirá como guía para la aplicación de los instrumentos, y los procedimientos que se usaran en la investigación (Rus, 2020).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Desde la metodología de Hernández, et al. (2018) la investigación es de enfoque cuantitativo, ya que el procesamiento y análisis de la información arrojará valores estadísticos, los cuales a su vez evidenciarán figuras, gráficos y tablas. De esta manera se observará las frecuencias y promedios. Al tener tales datos se procederá a la selección de información importante, que permita obtener respuesta a los objetivos planteados. Es así que mediante pruebas estadísticas se logra afianzar o negar las hipótesis planteadas en un inicio. Así mismo, fue de tipo aplicada, porque se elaboró instrumentos para la aplicación en el campo, y la recolección de información, gracias a tales procedimientos se logró obtener datos relevantes para la elaboración de las conclusiones.

Respecto al diseño, será no experimental, conforme a ello Dzúl (2015), indica que la investigación no experimental, niega la parcial o total manipulación de variables para obtener datos relevantes. Es así que la información fue analizada bajo la realidad en la que se encontró. De corte transversal, Hernández, et al. (2018), indica que el estudio de corte transversal se refiere a la recopilación de datos en un espacio y tiempo establecidos. Es un estudio descriptivo, correlacional, Martínez (2018), define que es aquel que consiste en reunir datos de una población que comparte convivencia y costumbres en un espacio y tiempo establecidos, resaltando particularidades importantes que comparte tal población.



Dónde:**V1:** Satisfacción laboral**V2:** Calidad de servicio**R:** Relación entre las variables estudiadas**M:** Muestra de estudio

El método que se aplicará será deductivo-hipotético, debido a que se estudiarán las variables de manera general las cuales serán llevadas a un contexto la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

3.2. Variables y operacionalización de variables

Se trabajará con las variables a continuación:

Variable 1

- Satisfacción laboral (variable independiente)

Variable 2

- Calidad de servicio (variable dependiente)

3.2.1. Variable 1: Satisfacción laboral**Definición conceptual**

Robbins (2017) indicó que la satisfacción está vinculada al individuo en relación a las actividades, tareas que desempeña en su puesto de trabajo, una persona que tenga un elevado nivel de satisfacción laboral, desarrollara todas sus tareas con actitud positiva permitiéndole mejor su desempeño.

Definición operacional

El trabajador que este satisfecho con su trabajo, podrá crear un ambiente de compañerismo dentro una organización, brindara ayudar a sus compañeros, podrán resolver inquietudes que surjan durante sus actividades, creando lazos de amistad, así mismo, recompensas por los directivos. Las dimensiones con las que se trabajara son: satisfacción con el salario, satisfacción de cooperación de la institución, satisfacción personal y satisfacción con el ambiente físico; los indicadores son sueldo, incentivos, trato brindado por el municipio,

capacitaciones, logros personales, oportunidades, ambientes adecuados e instalaciones limpias.

3.2.2. Variable: Calidad de servicio

Definición conceptual

Moyano (2011), define que la calidad de servicio está ligado al buen servicio o bien que se le brinda al usuario de un servicio, deberá satisfacer sus necesidades y esclarecer sus dudas, por tanto, el personal deberá contar con estrategias y acciones que le permita desenvolverse con claridad.

Definición operacional

Se entiende que la calidad de servicio está referida al cumplimiento de una necesidad o expectativa que tiene el cliente, durante hace uso de algún tipo de servicio. Las dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Los indicadores apariencia de las instalaciones, apariencia de las personas, apariencia de los equipos, materiales de comunicación, desempeño del servicio, disponibilidad, conocimiento del producto, interés por el cliente, credibilidad, transmisión de confianza, profesionalidad y cortesía.

3.3. Población, muestras, muestreo.

Población

Para entender la idea de población, Otzen y Manterola (2017), señalan que la población se refiere a una totalidad, es decir, cuando los individuos de un grupo presentan características semejantes, lo que posibilita la recopilación de información. Para la indagación se considerará 60 servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Criterios de inclusión

- Servidores que trabajen en el Municipio.

Criterios de exclusión

- Servidores que no trabajen en la Municipalidad.
- Servidores que tengan permiso, por motivo de salud o vacaciones.

Muestra

Hernández et al. (2018), se aplicará la muestra censal, porque se trabajará con la totalidad de la unidad de análisis. Se entiende por muestra censal, como el universo, población y muestra de estudio.

En este entender la muestra a emplear en la indagación presentada contempló la muestra censal, puesto que se seleccionó la totalidad de la población establecida, la muestra censal suele ser paralela conforme a la muestra, población y universo de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según el autor Casas et al., (208) respecto a la técnica de la encuesta, considera que la guía de preguntas facilita la obtención de los datos conforme a las variables de indagación. Para ello se identificó los indicadores que sea cuantificables, luego se agregará la escala de Likert que permitirá identificar la satisfacción laboral y calidad de servicio en los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq.

Encuesta: Por medio de la encuesta se podrá establecer los parámetros que se deseen investigar, el cual seguirá una estructura, con interrogantes que permita obtener información relevante, para el estudio.

Instrumentos

Cuestionario 1: Se iniciará con la elaboración del instrumento para la variable independiente Satisfacción laboral, se identificaron cuatro dimensiones: satisfacción con el salario, satisfacción de cooperación de la institución, satisfacción personal y satisfacción con el ambiente físico, se procederá a la elaboración de cada pregunta, según los indicadores establecidos teniendo un total de 15 preguntas para dicha variable.

Cuestionario 2: Para el caso de la calidad de servicio, se considerarán cuatro dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, las cuales permitirán comprender de mejor manera la situación que

se encuentran los servidores, se formulara 15 Ítems, según los indicadores establecidos.

Tabla 1.

Escala de medición de la variable satisfacción laboral y calidad de servicio

Variable	Instrumento	Escala de Likert
Satisfacción laboral	Cuestionario	1= Totalmente de acuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Calidad de servicio	Cuestionario	1= Totalmente de acuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Nota. Escala de medición de las variables

Validez del instrumento

Villasis et al. (2018), menciona que el instrumento aplicado debe pasar el juicio de estudiosos en el tema o línea investigativa. Tales expertos evaluaron el cuestionario, bajo los lineamientos exigidos, evidenciando correlacionalidad e idoneidad de las preguntas formuladas y las variables presentadas. Es así que se formularon ítems bajo la guía de los indicadores y dimensiones determinados.

En este entender los expertos, consideran los siguientes criterios para validar la funcionalidad de un instrumento:

Validez de contenido, viene a ser el paso 1, consiste en determinar el primer indicador para su posterior formulación en una pregunta, finalizando con su aseveración bajo las teorías planteadas en el marco teórico.

Validez de constructo, este paso, refiere a la parte de evaluar el contenido del constructo, es decir, se procede a evaluar cada ítem y su relación con variables y dimensiones, para su aplicabilidad en la población seleccionada.

Validez de expertos, finalmente, al haber examinado cada uno de los ítems contruidos, su relación con la población de investigación, considerando sus características, requerimientos y dificultades con la finalidad de propiciar la

obtención de datos importantes, se da paso a su viabilidad de aplicación. (Hernández, 2018)

Tabla 2.

Expertos que validaran los cuestionarios satisfacción laboral y calidad de servicio

Expertos	Grado	Resultado
	Magister	Aplicable
	Magister	Aplicable
	Magister	Aplicable

Nota. Certificados de validez del instrumento

Confiabilidad

Cadena (2017) , señala respecto a la confiabilidad, que vendría a ser el paso 1 para dar significancia a la aplicabilidad del instrumento final, de forma que se reconozca la fiabilidad respectiva del instrumento, en este entender se acudiría al software estadístico SPSS, en función aplicar la prueba de Alfa de Cronbach, esta prueba arroja valores promedio de 0 a 1, donde el cero se traduce en un nivel nulo de confiabilidad, mientras que el 1 indica un nivel alto de confiabilidad. En consecuencia, para la presente investigación se construyeron fichas técnicas para las variables, las cuales pueden ser visualizadas en la parte de los instrumentos.

Tabla 3.

Confiabilidad de los instrumentos

	Variable	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Variable 1	Satisfacción laboral	20	
Variable 2	Calidad de servicio	26	

Nota. Resultados que se extrajeron del programa SPSS

3.5. Procedimientos

Dentro de los procedimientos, se tiene como primer paso la organización de los procedimientos a seguir, de forma que se ordenen las operaciones a realizar, para así recolectar de manera correcta la información, para su posterior análisis e interpretación de la información recolectada. Posterior a la determinación de las variables, se procedió a establecer las dimensiones. Cada

dimensión con un número determinado de indicadores estrechamente relacionados a los objetivos planteados. Es así que se lograron plantear ítems, en función las variables, dimensiones y objetivos de forma ordenada y considerando la comprensión de la población a aplicar. Finalmente, cada interrogante presento una escala de respuesta conforme a la escala de tipo Likert.

Al finalizar el acopio de información, el paso a seguir fue vaciar la información obtenida, en este paso se acude a la contribución del Software estadístico SPSS, el cual organizo la información y arrojó tablas y gráficos, los cuales fueron analizados e interpretados, en base a las frecuencias que exponen.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al método para analizar la información obtenida, se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, ambos métodos permitieron la descripción consiente de las características de la población. Del mismo modo el método inferencial permitió llegar a las conclusiones. Tales procesos se dieron gracias al SPSS, como ya se mencionó en un principio, tal programa arroja valores, y frecuencias empleadas para la construcción de cuadros estadísticos, que posibilitan el análisis de una determinada realidad, en este caso nos describen la situación actual de la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq.

Es así que se llega a construir una interpretación descriptiva. Sumado a ello Gomes et al., (2009) señala la importancia de la descripción de los datos. Exponiendo data relevante frecuencias y análisis de índole inferencial, ya que se procede a afirmar las hipótesis establecidas y la relación de las variables presentadas.

3.7. Aspectos éticos

El presente documento de investigación siguió de forma detallada los lineamientos legales establecidos en el código de ética de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, mediante la Resolución del Consejo Universitario N.º 0262-2020/UCV; el cual comprende el respeto a la privacidad y estado anónimo de los informantes, del mismo modo se respeta los niveles de originalidad del

estudio, citando de forma correcta el trabajo científico de otros autores. En esta misma línea se procedió a ceñirse a lo señalado en las normas Apa 7ma edición, para la forma de la investigación, los resultados son inalterables exponiendo un alto índice de veracidad y confiabilidad. La aplicación del instrumento se ve traducido en las respuestas, evitando juzgar tales respuestas como buenas o malas, comprendiendo todo aporte del colaborador como importante para el presente estudio.

IV. RESULTADOS

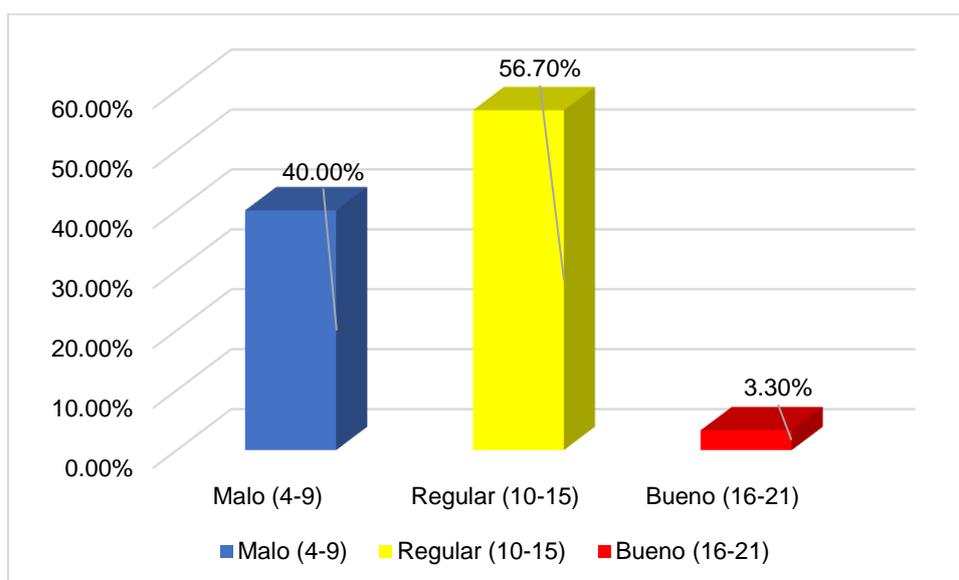
4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4.
Variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (4-9)	24	40,0%	40,0	40,0
	Regular (10-15)	34	56,7%	56,7	96,7
	Bueno (16-21)	2	3,3%	3,3	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 1.
Nivel de la variable satisfacción laboral



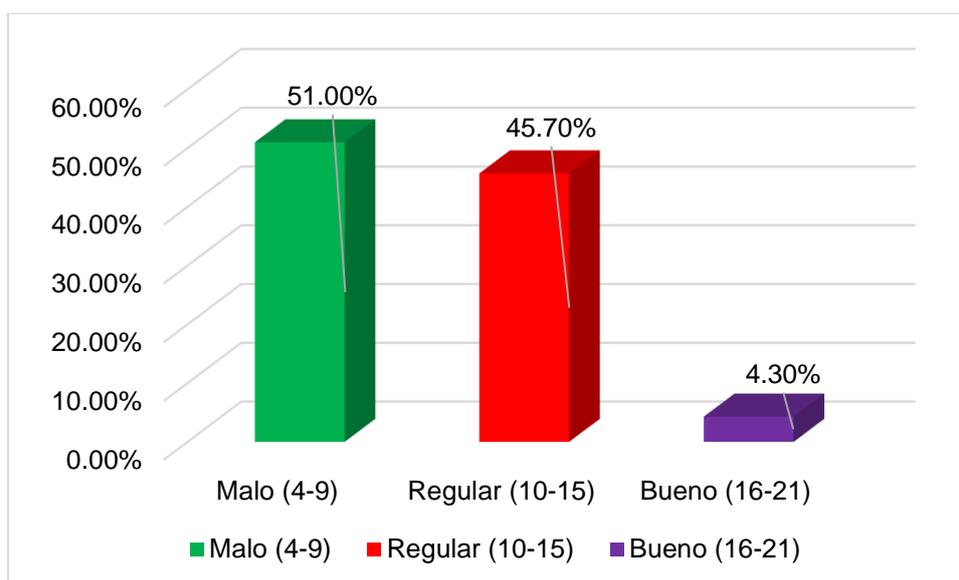
La tabla 4 y figura 1, conforme a la variable satisfacción laboral, se observa que del total de encuestados el 56.70% (34) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq tienen una satisfacción laboral de nivel regular, el 40% (24) de encuestados tienen una satisfacción laboral en nivel malo. Mientras que el 3.3% (2) de los servidores públicos considera tener un nivel bueno de satisfacción laboral.

Tabla 5.
Dimensión satisfacción con el salario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (4-9)	27	51,0%	51,0	51,0
	Regular (10-15)	25	45,7%	45,7	96,7
	Bueno (16-21)	8	4,3%	4,3	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 2.
Nivel de la dimensión satisfacción con el salario



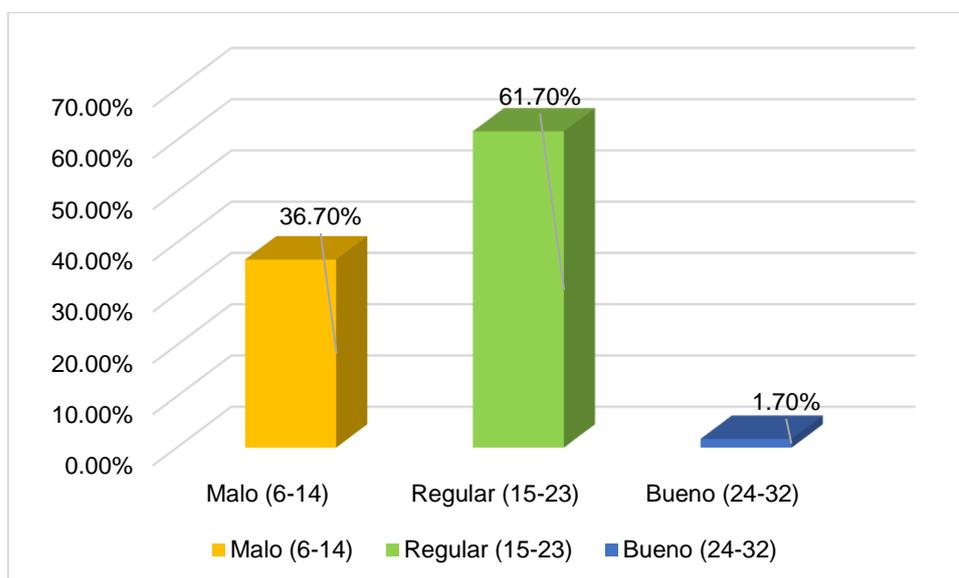
La tabla 5 y figura 2, conforme a la dimensión Satisfacción con el salario, se observa que del total de encuestados el 51% (27) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq demuestran una satisfacción con el salario de nivel malo, el 45.7% (25) de encuestados tienen una satisfacción con su salario de nivel regular. Mientras que el 4.3% (8) de los servidores públicos considera tener un nivel bueno de satisfacción con el salario.

Tabla 6.
Dimensión satisfacción de cooperación de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (6-14)	22	36,7%	36,7	36,7
	Regular (15-23)	37	61,7%	61,7	98,3
	Bueno (24-32)	1	1,7%	1,7	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 3.
Nivel de la dimensión satisfacción de cooperación de la institución



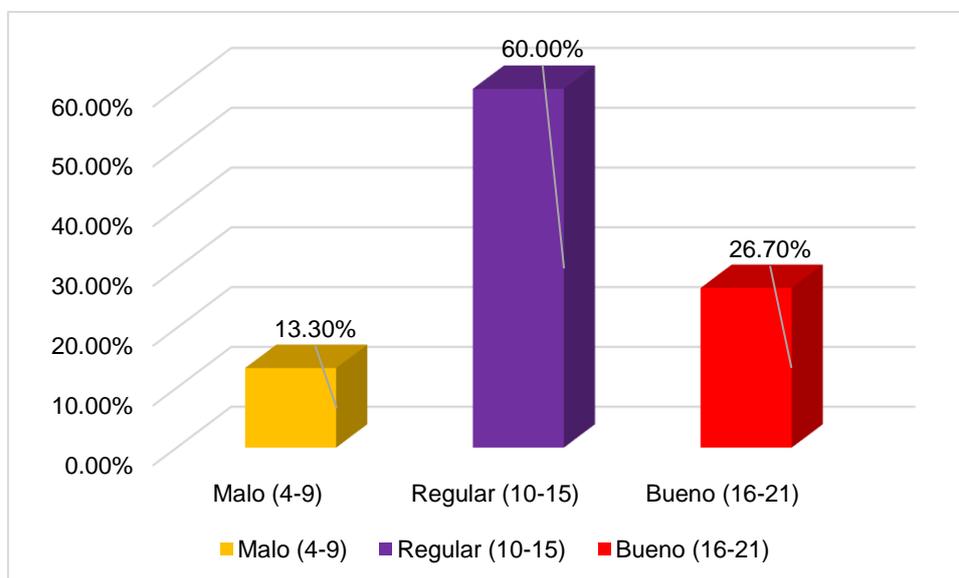
La tabla 6 y figura 3, conforme a la dimensión satisfacción de cooperación de la institución, se observa que del total de encuestados el 61.70 % (37) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq demuestran un nivel regular de satisfacción con la cooperación de la institución, el 36.7% (22) de encuestados presentan un nivel malo de satisfacción con la cooperación de la institución. Mientras que el 1.7% (1) de los servidores públicos considera tener un nivel bueno de satisfacción con la cooperación de la institución.

Tabla 7.
Dimensión satisfacción personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (4-9)	8	13,3%	13,3	13,3
	Regular (10-15)	36	60,0%	60,0	73,3
	Bueno (16-21)	16	26,7%	26,7	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 4.
Nivel de la dimensión satisfacción personal



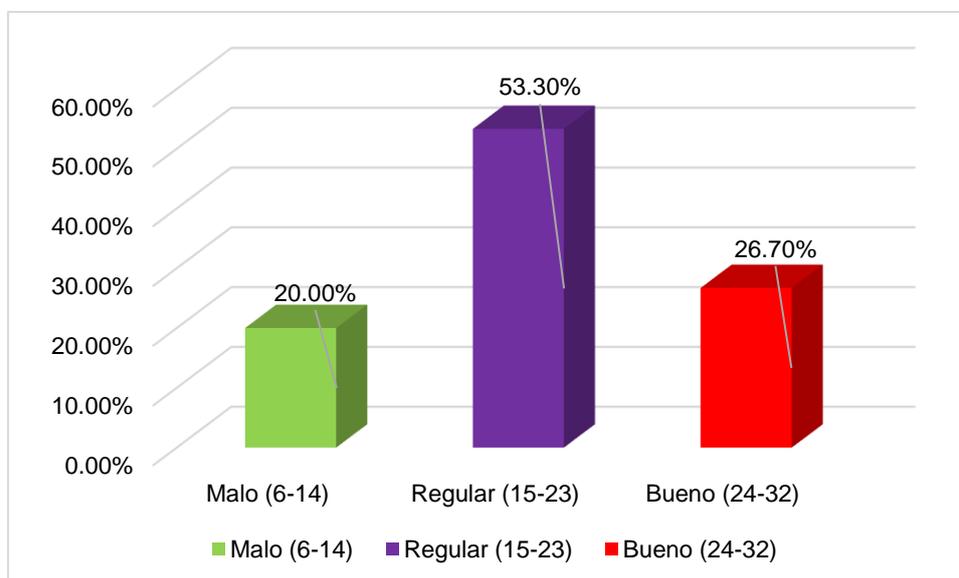
La tabla 7 y figura 6, conforme a la dimensión satisfacción personal, se observa que del total de encuestados el 60 % (36) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq demuestran un nivel regular de satisfacción personal, el 26.7% (16) de encuestados presentan un nivel bueno de satisfacción personal. Mientras que el 13.3% (8) perciben un nivel malo de satisfacción personal.

Tabla 8.
Dimensión satisfacción con el ambiente físico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (6-14)	12	20,0%	20,0	20,0
	Regular (15-23)	32	53,3%	53,3	73,3
	Bueno (24-32)	16	26,7%	26,7	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 5.
Nivel de la dimensión satisfacción con el ambiente físico



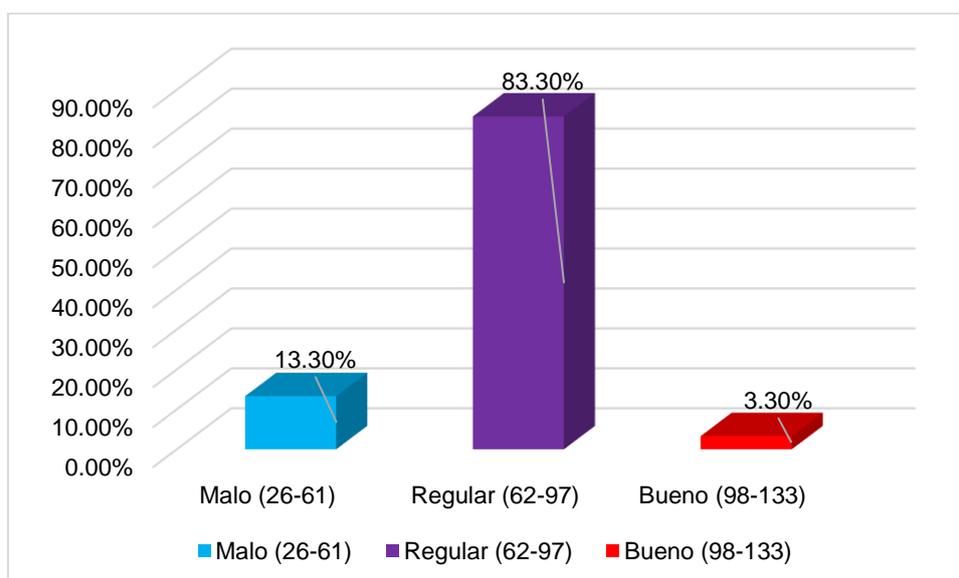
La tabla 8 y figura 5, conforme a la dimensión satisfacción con el ambiente físico, se observa que, del total de encuestados, el 53.3 % (32) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq demuestran un nivel regular de satisfacción con el ambiente físico dentro de dicha Municipalidad, el 26.7% (16) de encuestados presentan un nivel bueno de satisfacción con el ambiente físico. Mientras que el 20% (12) perciben un nivel malo de satisfacción con el ambiente físico.

Tabla 9.
Variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (26-61)	8	13,3%	13,3	13,3
	Regular (62-97)	50	83,3%	83,3	96,7
	Bueno (98-133)	2	3,3%	3,3	100,0
Total		60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 6.
Nivel de la variable calidad de servicio



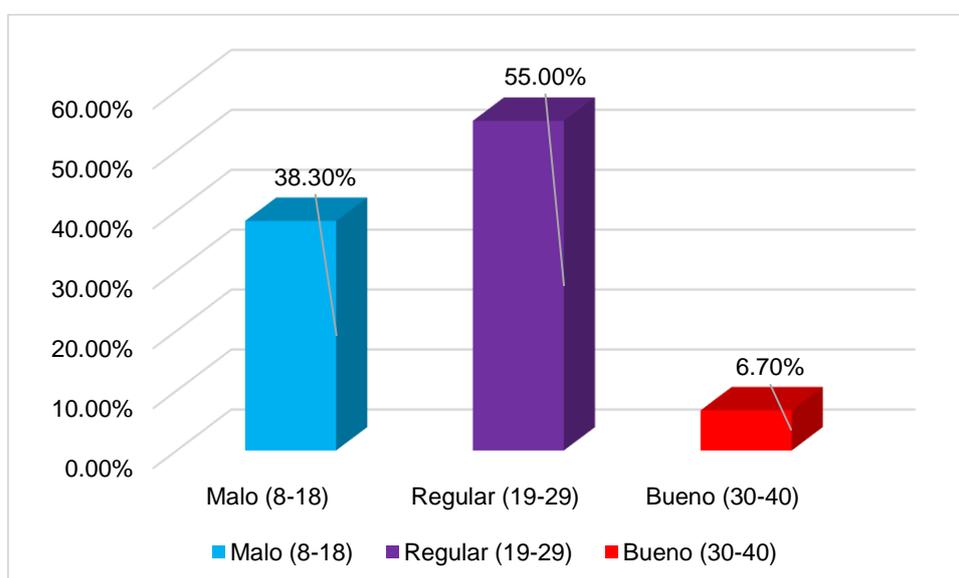
La tabla 9 y figura 6, conforme a la variable calidad de servicio, se observa que, del total de encuestados, el 83.3 % (50) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq consideran que la calidad de servicio al usuario es regular, el 13.3% (8) de encuestados consideran que la calidad de servicio que brinda la municipalidad a los usuarios es mala. Mientras que el 3.3% (2) de encuestados consideran que la calidad de servicio brindada por la municipalidad es buena.

Tabla 10.
Dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (8-18)	23	38,3%	38,3	38,3
	Regular (19-29)	33	55,0%	55,0	93,3
	Bueno (30-40)	4	6,7%	6,7	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 7.
Nivel de la dimensión elementos tangibles



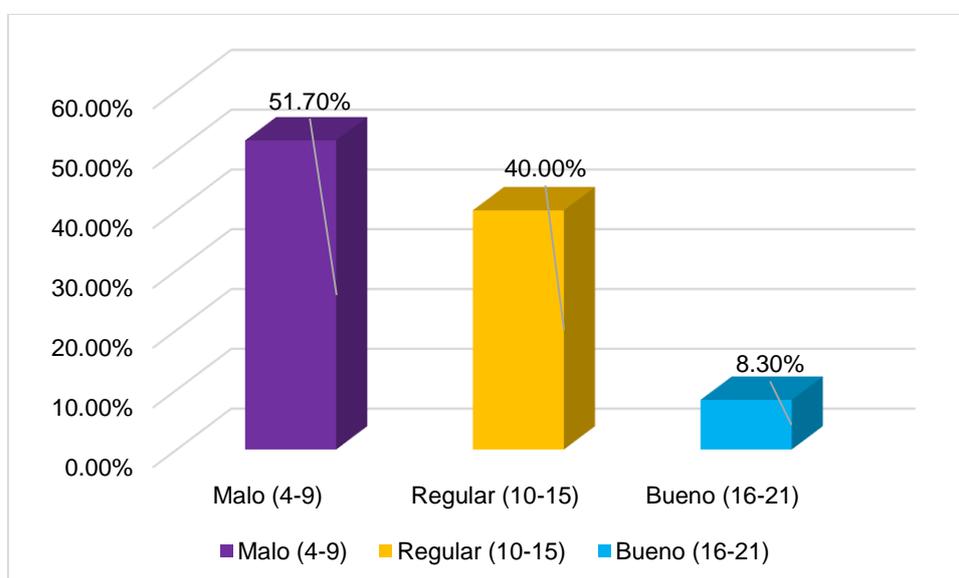
La tabla 10 y figura 7, conforme a la dimensión elementos tangibles, se observa que, del total de encuestados, el 55 % (30) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq consideran que la dimensión elementos tangibles es regular, el 38.3% (23) considera que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel malo. Mientras que el 6.7% (4) de encuestados consideran que la dimensión elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Wánchaq es buena.

Tabla 11.
Dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (4-9)	31	51,7%	51,7	51,7
	Regular (10-15)	24	40,0%	40,0	91,7
	Bueno (16-21)	5	8,3%	8,3	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 8.
Nivel de la dimensión fiabilidad



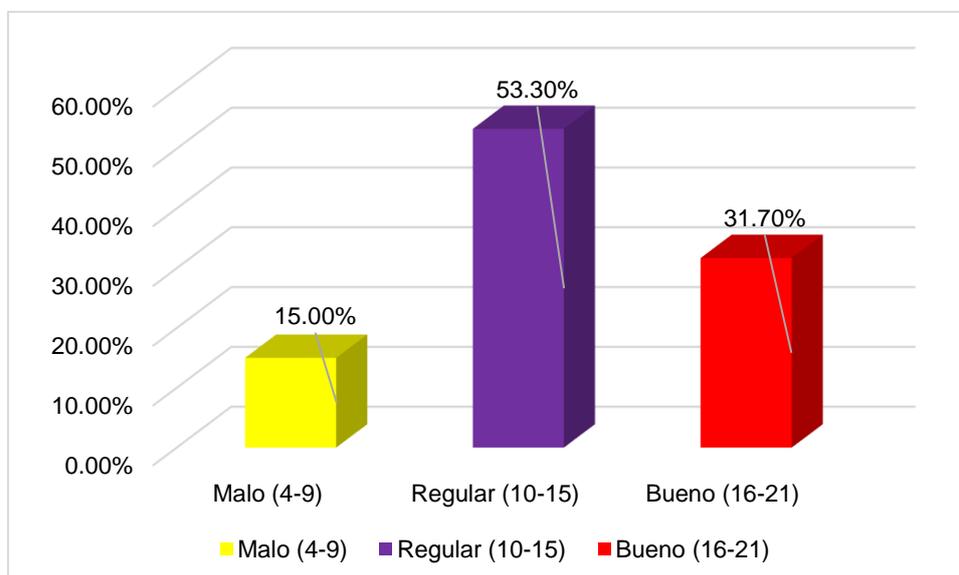
La tabla 11 y figura, conforme a la dimensión fiabilidad, se observa que del total de encuestados, el 51.7 % (31) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq consideran que la fiabilidad es mala, el 40% (24) considera que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel regular. Mientras que el 8.3% (5) de encuestados consideran que la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Wánchaq es buena.

Tabla 12.
Dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo (4-9)	9	15,0%	15,0	15,0
	Regular (10-15)	32	53,3%	53,3	68,3
	Bueno (16-21)	19	31,7%	31,7	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 9.
Nivel de la dimensión capacidad de respuesta



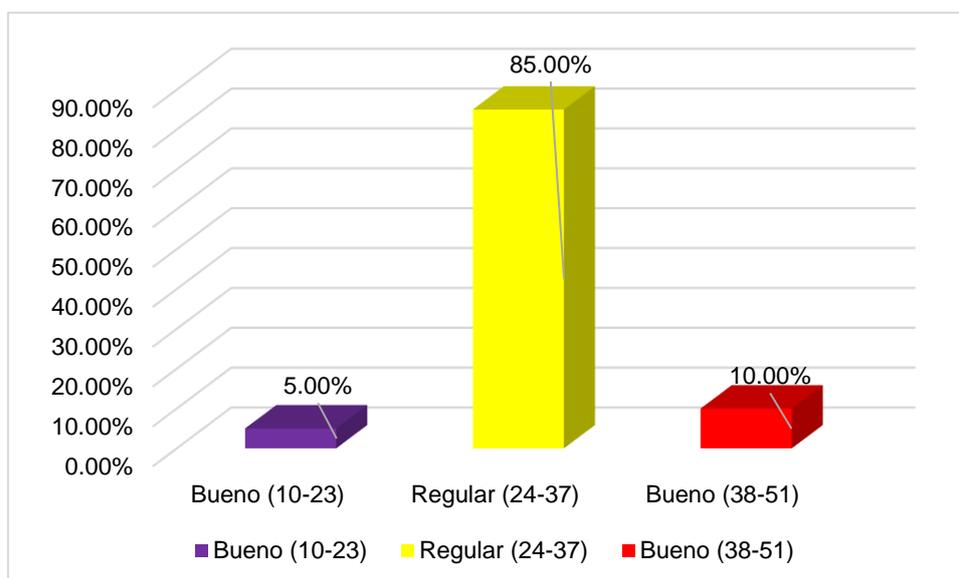
La tabla 12 y figura 9, conforme a la dimensión capacidad de respuesta, se observa que, del total de encuestados, el 53.3 % (32) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq consideran que la dimensión capacidad de respuesta es regular, el 31.7% (19) considera que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bueno. Mientras que el 15% (9) de encuestados consideran que la dimensión capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Wánchaq es mala.

Tabla 13.
Dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno (10-23)	3	5,0%	5,0	5,0
	Regular (24-37)	51	85,0%	85,0	90,0
	Bueno (38-51)	6	10,0%	10,0	100,0
	Total	60	100,0%	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Figura 10.
Nivel de la dimensión seguridad



La tabla 13 y figura 10, conforme a la dimensión seguridad, se observa que del total de encuestados, el 85 % (51) de servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq consideran que la dimensión seguridad es regular, el 10% (6) considera que la dimensión seguridad se encuentra en un nivel bueno. Mientras que el 5% (3) de encuestados consideran que la dimensión seguridad de la Municipalidad Distrital de Wánchaq es mala.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 14.

Prueba de normalidad de las variables satisfacción laboral y calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,473	60	,000	,489	60	,000
Calidad de servicio	,466	60	,000	,539	60	,000

La tabla 14 se presentó los valores de la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov la que se utilizó porque la muestra estuvo conformada por un número de 60 participantes, en ese sentido se observó que la variable satisfacción laboral tiene un sig. de ,000 y calidad de servicio un sig. de ,000 siendo menor al p=valor de ($p < 0,05$) por tal motivo se usó una prueba no paramétrica, que sería la correlación de Rho Spearman.

Hipótesis general

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Tabla 15.

Correlación de las variables satisfacción laboral y calidad de servicio

		Satisfacción laboral	Calidad deservicio
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	,192
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,141
	N	60	60
Calidad deservicio	Coeficiente de correlación	,192	1,000
	Sig. (bilateral)	,141	.
	N	60	60

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Los resultados presentados en la tabla 15, en la que se percibe la relación de satisfacción laboral y calidad de servicio, se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,141 > 0,05$, el cual indica que la relación no es significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de 0,192, por lo que se entiende que la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio es positiva muy baja. Por lo expuesto se puede afirmar que entre las variables no existe una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Tabla 16.

Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión elementos tangibles (VD)

		Satisfacción laboral	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	,058
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,661
	N	60	60
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,058	1,000
	Sig. (bilateral)	,661	.
	N	60	60

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Los resultados presentados en la tabla 16, en la que se percibe la relación de satisfacción laboral y elementos tangibles, se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,661 > 0,05$, el cual indica que la relación no es significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de $0,058$, por lo que se entiende que la relación entre la satisfacción laboral y elementos tangibles es positiva muy baja. Por lo expuesto se puede afirmar que entre las variable y dimensión de estudio no existe una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la fiabilidad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la fiabilidad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Tabla 17.

Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión fiabilidad (VD)

			Satisfacción laboral	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,015
		Sig. (bilateral)	.	,908
		N	60	60
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,015	1,000
		Sig. (bilateral)	,908	.
		N	60	60

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Los resultados presentados en la tabla 17, en la que se percibe la relación de satisfacción laboral y fiabilidad, se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,908 > 0,05$, el cual indica que la relación no es significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de $0,015$, por lo que se entiende que la relación entre la satisfacción laboral y fiabilidad es positiva muy baja. Por lo expuesto se puede afirmar que entre las variable y dimensión de estudio no existe una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Tabla 18.

Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión capacidad de respuesta (VD)

		Satisfacción laboral	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	,048
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,718
	N	60	60
	Capacidad de respuesta	,048	1,000
	Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	,718	.	
N	60	60	

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Los resultados presentados en la tabla 18, en la que se percibe la relación de satisfacción laboral y capacidad de respuesta, se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,718 > 0,05$, el cual indica que la relación no es significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de 0,048, por lo que se entiende que la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta es positiva muy baja. Por lo expuesto se puede afirmar que entre las variable y dimensión de estudio no existe una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Tabla 19.

Correlación de la variable satisfacción laboral (VI) y la dimensión seguridad (VD)

		Satisfacción laboral	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	,027
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,836
	N	60	60
Seguridad	Satisfacción laboral	,027	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,836	.
	N	60	60

Nota. Resultados de las encuestas aplicadas

Los resultados presentados en la tabla 19, en la que se percibe la relación de satisfacción laboral y seguridad, se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,836 > 0,05$, el cual indica que la relación no es significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de $0,027$, por lo que se entiende que la relación entre la satisfacción laboral y seguridad es positiva muy baja. Por lo expuesto se puede afirmar que entre las variable y dimensión de estudio no existe una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral es un factor importante en toda entidad que aspire a cumplir metas institucionales de forma exitosa. Para ello se debe prestar atención al nivel de motivación que demuestre el personal que labora, puesto que la competencia y calidad de servicio dependerá en gran medida del grado de satisfacción que los trabajadores experimenten.

En este entender se planteó en un principio el objetivo general, acerca de conocer la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022. Este objetivo motivo la elaboración de la totalidad del estudio, y tras seguir el procedimiento requerido se llegaron a resultados descriptivos conforme a cada variable identificada. En primera estancia se tiene la variable satisfacción laboral donde el 56.70% de colaboradores afirman tener un nivel regular de satisfacción, mientras el 3.3% considera que tiene un nivel bueno de satisfacción, ello comprende los resultados de las dimensiones, donde el 51%, indica que está insatisfecho con el salario que percibe, un 61.70 % considera estar satisfecho en nivel regular con la cooperación de la institución, el 60% considera estar en un nivel regular de satisfacción personal y finalmente el 53.30% de encuestados considera estar regularmente satisfecho con el ambiente físico de la institución estudiada.

Por otro lado, conforme a la variable calidad de servicio, los resultados descriptivos evidencian que 83.3 % de los colaboradores consideran que la calidad de servicio ofrecida por la Municipalidad Distrital de Wánchaq es de nivel regular, mientras el 3.3% considera que se da en un nivel bueno, así también esta variable comprende sus respectivas dimensiones donde el 55 % de los colaboradores afirma que los elementos tangibles están en un nivel regular, la fiabilidad tiene con mayor porcentaje al 51.7 % en nivel malo, por su parte la capacidad de respuesta en un 53,3% se encuentra en nivel regular, y finalmente la dimensión seguridad demuestra que el 85% está en un nivel regular de seguridad dentro de la Municipalidad Distrital de Wánchaq.

En cuanto a los resultados inferenciales, las variables fueron sometidas a la prueba paramétrica de Rho Spearman, donde se evidencio que el nivel de correlación significativa fue de $0,141 > 0,05$, el cual indica que la relación no es

significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de 0,192, por lo que se entiende que la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio es positiva muy baja. Por lo expuesto se puede afirmar que entre las variables no existe una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula. Tal resultado se asemeja a lo investigado por Gancino (2020), que encontró una relación poco significativa de calidad de servicio y sentimiento satisfactorio. Así también este autor afirma que las respuestas negativas en cuanto a la satisfacción laboral conformaron un grupo mayoritario. En este entender la relación entre ambas variables es mínima, evidenciándose un nivel desfavorable de satisfacción laboral y calidad de servicio, donde ambas variables se manifestaron en nivel regular. De los mismos modos estos resultados difieren a lo encontrado por Bardales y Muñoz (2021), tales autores afirmaron la existencia de una correlación fuerte de las variables mencionadas al igual que Alcántara (2018).

En esta misma línea y conforme a la teoría adscrita por Seashore y Taber, citada por Pujol y Dabos (2018), la satisfacción en el trabajo equivaldría a la productividad en su forma básica y de corte psicológica en los trabajadores, así también Chiavenato (2017) señala que los individuos con un nivel moderado de satisfacción tienden a elevar su productividad, en comparación con aquellos individuos insatisfechos, sin embargo rendimiento laboral y calidad de servicio son dos variables diferentes, por tanto los teóricos Fontalvo et al. (2020), señalan que la calidad de servicio se refiere a la mejoría de un determinado servicio, el cual se caracterice por su eficacia y funcionalidad, por su parte Vera y Trujillo (2018) indican que la calidad de servicio se da respecto al juicio del cliente de acuerdo a su percepción, la cual posteriormente surtirá efecto en las percepciones o juicios posteriores.

En esta misma línea se presentan los resultados concernientes al primer objetivo específico que estableció como finalidad determinar la relación entre la satisfacción laboral y los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022. Se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,661 > 0,05$, el cual indica que la relación no es significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de 0,058, por lo que se entiende que la relación entre la satisfacción

laboral y elementos tangibles es positiva muy baja, en tal sentido se acepta la hipótesis nula.

Estos resultados difieren a los hallazgos de Tapia (2019) que afirma la relación directa y fuerte entre la satisfacción laboral respecto al clima o ambiente laboral, donde esta última variable vendría a abarcar los elementos tangibles de tal entidad. A diferencia de Gancino (2020) que evidencio la existencia de una relación poco significativa de los elementos tangibles comprendidos en la variable calidad de servicio y sentimiento satisfactorio. Este último autor consolida los hallazgos de la presente investigación. El aporte teórico es agregado por Castillo (2019) menciona que los elementos tangibles vienen a ser elementos físicos percibidos fácilmente, materiales, infraestructura, construcciones arquitectónicas, entre otros elementos que pueden ser percibidos con el tacto o la vista. Entonces la satisfacción laboral no se da en función a los elementos tangibles de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

Conforme al siguiente objetivo específico que tomo como finalidad analizar la relación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022. Se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,908 > 0,05$, equivalente a una relación no significativa. Así también el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de 0,015, traducida a una relación positiva muy baja. Por lo expuesto se puede afirmar que entre la satisfacción laboral y la fiabilidad no existe una relación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

Estos resultados difieren a lo hallado por Chiang (2018), el cual evidencio que la satisfacción estaría relacionada fuertemente con factores emocionales, los cuales comprenden la fiabilidad del trabajador frente a su institución. Así también Castillo et al., (2020) menciona que la fiabilidad se evidencio en un 53.1% positiva, entonces nos encontramos frente a un caso que diverge de los resultados de la presente investigación. En este entender la satisfacción de los trabajadores llegaría a comprender un sentimiento positivo que motiva el buen rendimiento laboral, mas no se relacionaría con el nivel de confiabilidad y cumplimiento con los estándares establecidos expuestos teóricamente por Shuttleworth (2022), que indica que la fiabilidad es la proyección de confiabilidad

de un determinado servicio, el cual no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral conforme a los resultados de la presente investigación.

Concerniente al objetivo específico adscrito en describir la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022. Se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,718 > 0,05$, lo que se traduce en una relación no significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de $0,048$, traducida en una correlación positiva muy baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. En este entender la satisfacción laboral se relacionaría de forma mínima con la capacidad de respuesta.

Tal resultado se contrapone a los resultados hallados por Epquin y Lertzundi (2018), que indican que existe una conexión fuerte y directa entre las dimensiones planteadas, donde se evidencio una correlación de 0.4391 . Donde las dimensiones eran estimulación y eficiencia en el servicio de los trabajadores. Analizando este punto, la primera dimensión haría referencia a la satisfacción del personal laboral, mientras que la segunda se refiere a la calidad de servicio comprendiendo la capacidad de respuesta. Sumado a Argote (2018) que menciona que la satisfacción con el desempeño laboral es de $r = .370$; $p = .037$, por tanto, la relación es directamente conforme, estos nos indica que existe satisfacción laboral respecto al desempeño laboral. Donde el desempeño en el trabajo comprendería la capacidad de respuesta institucional. Ambos autores difieren a los resultados hallados, donde se entiende que la satisfacción laboral vendría a ser un sentimiento experimentado por los trabajadores (Robbins, 2017), sin embargo, tal sentimiento no tiene relación significativa con la capacidad de respuesta, ya que las fechas suelen estar establecidas, este el trabajador satisfecho o no.

Finalmente entra en discusión los resultados del cuarto objetivo específico enmarcado en establecer la relación entre la satisfacción laboral y la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022. Se ha encontrado que el p-valor de significancia es de $0,836 > 0,05$, lo que equivale a una relación no significativa. Por otro lado, el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha arrojado un resultado de $0,027$, por lo que

se entiende que la relación entre la satisfacción laboral y seguridad es positiva muy baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Evidenciando una correlación mínima entre la satisfacción laboral y seguridad en la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

En cuanto a estos resultados refieren a la relación de la satisfacción laboral con la seriedad necesaria en los procesos para generar un alto grado de confiabilidad en las personas. (Zarrago, Molina, y Corona, 2018). Es así que los resultados presentados difieren a los hallazgos de Bardales y Muñoz (2021), que evidenciaron la existencia de una correlación fuerte de las variables mencionadas, es decir entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio, donde la calidad de servicio comprendería la seguridad proyectada a los usuarios. En este entender ambos resultados difieren. Conforme a los resultados del presente estudio, la satisfacción laboral no se relaciona con la dimensión seguridad, puesto que los sentimientos experimentados por los trabajadores, no influyen en la seguridad y seriedad expresada en un determinado servicio, en este entender, el trabajador municipal está en la obligación de realizar trámites y procedimientos con la seriedad adecuada, muy aparte de su autosatisfacción frente a la labor que realiza.

Así también se tiene el fundamento teórico de Pujol y Dabos (2018) y Chiavenato (2017) ambos señalan que la satisfacción se relaciona intrínsecamente un nivel moderado productividad, en comparación con aquellos individuos insatisfechos, que tienen bajos niveles de productividad, sin embargo la seguridad refiere a la proyección de seriedad establecida en un determinado procedimiento, el cual vendría a diferir de la primera variable presentada.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Referente al objetivo general, se dio a conocer la relación que tiene la satisfacción del personal y calidad de servicio, el valor arrojado por la prueba estadística de Rho de Spearman fue de 0,192, lo que evidencia un nivel de correlación significativa positiva. Consecuentemente se logró el objetivo general, enmarcado en conocer a la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022.

SEGUNDO: Respecto al primer objetivo específico, la prueba estadística de Rho de Spearman fue de 0,058, este valor significa que la correlación es positiva moderada, y el sig. (bilateral) de 0.661, fue mayor al p valor, en consecuencia, no existe una relación entre la satisfacción laboral y los elementos tangibles, el personal del municipio no está conforme con las instalaciones, maquinaria.

TERCERO: Concerniente al segundo objetivo existe relación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad tiene una correlación positiva muy baja, ya que el Rho de Spearman fue de 0,15, la aptitud que tiene los trabajadores del Municipio de Wánchaq es la correcta, porque tienen una correcta satisfacción laboral.

CUARTO: Respecto al tercer objetivo, se evidencio que, si existe una correlación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta de nivel positiva moderada 0,048 rho de Spearman, por lo tanto, la satisfacción laboral mejorara la capacidad realizar sus tareas o actividad el personal de la Municipalidad de Wánchaq.

QUINTO: Referente al cuarto objetivo específico, el Rho de Spearman fue de 0,027 teniendo una correlación positiva baja, entre la satisfacción laboral y la seguridad, en consecuencia si mejora la satisfacción laboral, el sentimiento de seguridad que tienen los trabajadores se verá incrementando, mejorando su calidad de atención al usuario que acude a la municipalidad de Wánchaq.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: La municipalidad de Wánchaq deberá realizar un conversatorio para conocer las necesidades y expectativas de los trabajadores dándoles la oportunidad de brindar sus opiniones en cuanto a la forma de sentirse dentro del entorno laboral, logrando ofrecer mejorar y considerar necesidades en pro de sus miembros.

para que los servidores puedan incrementar la satisfacción laboral, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, por medio de capacitaciones, para que el trabajador cuente con las herramientas necesarias para realizar sus funciones.

SEGUNDO: El municipio de Wánchaq deberá generar espacios de socialización o salas de descanso, donde exista muebles, televisor, comedores, aire acondicionado y todos los servicios requeridos, donde el servidor pueda interactuar con sus compañeros.

TERCERO: Concientizar a cada trabajador sobre la importancia que tiene en cuanto a su responsabilidad que tiene al realizar sus actividades, generar una identidad, así mismo, se debe considerar sus opiniones e iniciativas.

CUARTO: En la Municipalidad distrital de Wánchaq, el trabajador debe de gozar de todas las comodidades para realizar una adecuada atención al público, ya que si presenta no realizara con eficacia su trabajo.

QUINTO: La gerencia debe generar estrategias que permite al personal sentirse satisfechos plenamente con sus actividades, para ello, se deberá brindar bonos de productividad, incentivos, reconocimientos, cursos de actualización, generando un mayor compromiso en sus trabajadores.

Referencias

- Aguero , E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1-16.
- Alcantara, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfaccion del cliente - Centro Comercial Polvos Azules, Barraca-2018*. Barranca: Universidad San Pedro.
- Anaya, M. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2018*. Lima-Perú: UCV.
- Argote, C. (2018). *Relacion entre satisfaccion y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayma del año 2017*. Arequipa-Perú: Universidad Nacional de San Agustin.
- Bardales, V., & Muñoz, C. (2021). *La satisfaccion laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad de Cajamarca, 2019*. Cajamarca-Perú: Universidad de Cajamarca.
- Bartol , E. (2017). *La enseñanza de la cortesía verbal en ele: analisis y actualizaciòn de contenidoS*. Salamanca. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/137270/DLE_Bartol%20M art%EDn_ense%F1anza%20de%20la%20cortesia.pdf;jsessionid=1B228BEB8DDAF79DB0E5C05A1B47765B?sequence=1
- Benzaquen de las Casas, J. (2019). *La direccion de la calidad y la administracion*. Ciudad de México: Cengage Learning Editores.
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vasquez, J. (2017). Measuring the quality of service provided to customers for Restaurants in Sonora,. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(17). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Cadena, P. (2017). étodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*.
- Capital Humano. (15 de junio de 2018). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su>

- Coppelli, G. (diciembre de 2018). The economic globalization of the 21st Century. Between globalization and deglobalization. *Estudios internacionales (Santiago)*, 50(191). Recuperado el 1 de junio de 2022, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0719-37692018000300057&script=sci_arttext&tlng=e
- Cordaba, N. (2020). *La cultura organizacional y la satisfaccion laboral de los trabajadores medicos y enfermeros*. Rosario-Argentina: UNR.
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2018). A study of the quality of service. *Espacios*, 40(7), 9. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Del Moral, M., & Rodriguez, J. (26 de Mayo de 2022). *Ejemplo de*. Obtenido de https://www.ejemplode.com/50-recursos_humanos/1224-concepto_de_sueldo_que_es_el_sueldo.html
- Dzul, M. (2015). *Aplicacion basica de los metodos cientificos*. Estado de Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
- Epquin, K., & Lertzundi, S. (2018). *Motivación y calidad de servicio de los servidores úblicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas*. Lima-Perú: UCV.
- Fontalvo, T., & De la hoz, R. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Información tecnológica*, 31(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato-Ecuador: Universidad de Ambato.
- Gestionrh. (2020). Satisfacción laboral mundial. *NEWSLETTER*, 1-5. Obtenido de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
- Gomes, C., & Ribeiro, E. (2009). Content analysis in studies using the Clinical–Qualitative method. *Revista Scielo*, 259-64.

- Hernández, Fenández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fenández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 535-540. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, C. (24 de enero de 2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Moràn, C., & Menezes , E. (2018). La motivacion de logro como impulso creador de bienestar: su relación con los cinco grandes factores de la personalidad. *INFAD Revista de Psicología*, 31-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777004.pdf>
- Moyano, J. (2011). *Gestion de la calidad en empresas tecnológicas*. Bogota: StarBook Editorial. .
- Ortiz, S., & Lopez, V. (2021). Conditions of work organization in school coexistence and professional cooperation. *Revista de estudios y experiencias en educación*.
- Otzen, T., & Manterola, S. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Palau, D., & Gómez, L. (2017). Calidad y credibilidad, un binomio inexorable para el futuro de los medios. *PERIODISTICA*, 11-28. Obtenido de file:///D:/Usuario/Downloads/321204-Text%20de%20l'article-457197-1-10-20170427.pdf
- Parra, R., Vera, M., & Guerrero, M. (2018). Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis. *Revista de la Universidad Internacional de Ecuador*, 105-118. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

- Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 20-36. doi:<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. *Estudios Gerenciales*, 34(146). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232018000100003
- Ramos, E., Mogollon, F., & Moran, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tlng=en
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Huancayo.
- Rodríguez, S. (2018). *Introducción a la Administración*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Rus, E. (4 de diciembre de 2020). *Investigación científica*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cientifica.html>
- Shuttleworth, M. (1 de junio de 2022). *Explorable Think outside the Box*. Obtenido de <https://explorable.com/es/definicion-de-fiabilidad>
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios del Municipio del Socorro*. Barranquilla-Colombia: Universidad Libre.
- Valdivia, M. (2018). *La capacitación en la gestión del talento humano*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20DE%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Chiavenato%20l.,en%20funci%C3%B3n%20de%20objetivos%20definidos>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México.

Contaduría y administración, 63(2).
doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2018.07.003>

Villasis, M., Marquez, H., Zurita, C., Miranda, G., & Escamilla, N. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista alergia México*, 65(4). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902018000400414&script=sci_arttext

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Existe relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?	Conocer la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	Satisfacción laboral	Satisfacción con el salario Satisfacción de cooperación de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Incentivos • Trato brindado por la municipalidad • Apoyo brindado • Capacitaciones 	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptiva Diseño: No experimental Método: Deductivo Población: xx servidores públicos Muestra: servidores públicos Técnica: Encuesta. Técnicas e instrumentos de recolección de información: La técnica encuesta
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Existe relación entre la satisfacción laboral y los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?	Analizar la relación entre la satisfacción laboral y los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022		Satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none"> • Logros personales • Oportunidades 	
¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad de los	Describir la relación entre la satisfacción laboral y la fiabilidad de los	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la fiabilidad de los servidores de la		Satisfacción con el ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes adecuados • Instalaciones limpias 	

servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?	servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	de	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de las instalaciones • Apariencia de las personas • Apariencia de los equipos • Materiales de comunicación
				Calidad de servicio	
¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?	Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	de	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño correcto del servicio • Servicio prometido
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un servicio preciso y rápido • Disposición a responder preguntas
¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022?	Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la seguridad de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq,2022	de	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del producto • Interés por el cliente • Credibilidad • Transmisión de confianza • Profesionalidad y cortesía

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Los empleados más satisfechos es probable que permanezcan más tiempo, y como consecuencia, los que están menos satisfechos rotan, ya que tratan de encontrar mejores condiciones laborales en otros puestos de trabajo. (Chiavenato, 2017),	La mayor satisfacción en el trabajo va relacionada con una menor rotación de personal. Dicha rotación se define como la proporción de empleados que se separan de la organización.	Satisfacción con el salario	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Incentivos • Trato brindado por la municipalidad • Apoyo brindado • Capacitaciones • Logros personales • Oportunidades • Ambientes adecuados • Instalaciones limpias
			Satisfacción de cooperación de la institución	
Calidad de servicio.	El concepto de calidad de servicio hace referencia al grado que un bien o servicio satisface las expectativas de los clientes. (Moyano, 2011, pág. 182)	La calidad de un bien o servicio es lo que el consumidor percibe.	Satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de las instalaciones • Apariencia de las personas • Apariencia de los equipos • Materiales de comunicación • Desempeño correcto del servicio • Servicio prometido • Ofrecer un servicio preciso y rápido • Disposición a responder preguntas • Conocimiento del producto • Interés por el cliente • Credibilidad • Transmisión de confianza • Profesionalidad y cortesía
			Satisfacción con el ambiente físico	
			Elementos tangibles	
			Fiabilidad	
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para satisfacción laboral

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5			
Variable satisfacción laboral			Alternativas de respuestas				
Ítems			1	2	3	4	5
Dimensión: Satisfacción con el salario							
1	El sueldo que percibe mensualmente le permite satisfacer sus necesidades.						
2	El sueldo que percibe es acorde a las actividades que realiza.						
3	El municipio brinda incentivos por cumplir adecuadamente su trabajo.						
4	Los incentivos que promete la municipalidad son cumplidos.						
Dimensión: Satisfacción de cooperación de la institución							
5	Siente apoyo por parte de la municipalidad para superarse profesionalmente.						
6	El municipio siempre está apoyando sus iniciativas, para mejorar las tareas.						
7	Cuenta con asistencia para realizar su trabajo.						
8	Considera que la municipalidad brinda apoyo a todo el personal.						
9	El municipio realiza capacitaciones con frecuencia para mejorar el desempeño de tareas.						
10	Considera que las capacitaciones permiten la eficacia entre el personal.						
Dimensión: Satisfacción personal							
11	Cada logro profesional que consigue es reconocido por la municipalidad.						
12	Los logros personales, son reconocidos por el municipio.						
13	Considera que tiene oportunidades de ascender a otros puestos laborales dentro de la municipalidad.						
14	El municipio regularmente asciende a sus trabajadores.						
Dimensión: Satisfacción con el ambiente físico							
16	La municipalidad cuenta con la infraestructura adecuada.						
17	La municipalidad tiene ambientes correctamente distribuidos según las áreas de trabajo.						
18	El municipio cuenta con personal de limpieza para las oficinas.						
19	Dispongo de los materiales y el equipamiento que necesito para hacer correctamente mi trabajo.						
20	En la municipalidad se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso.						

Cuestionario para calidad de servicio

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5			
Variable calidad de servicio			Alternativas de respuestas				
Ítems			1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles							
1	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas.						
2	Las instalaciones de la municipalidad están adecuadamente distribuidas.						
3	El personal que trabaja en la municipalidad demuestra pulcritud.						
4	Considera que la apariencia que se brinda al usuario es importante						
5	Los equipos de la municipalidad son de última generación.						
6	Los equipos que se usan, tienen mantenimiento constante.						
7	La municipalidad cuenta con líneas internas para facilitar la comunicación.						
8	El municipio tiene servicios de internet y telefonía.						
Dimensión: Fiabilidad							
9	Considera que el servicio que ofrece es el correcto.						
10	Brinda servicios que satisfagan las necesidades del usuario.						
11	El servicio que ofrece los trabajadores del municipio cumple con sus estándares.						
12	El municipio cumple con todas las promesas de venta o de servicio que ofrecen.						
Dimensión: Capacidad de respuesta							
13	La municipalidad brinda servicios indispensables para el usuario.						
14	El municipio ofrece un servicio eficaz al usuario.						
15	Siempre está dispuesto a responder las preguntas del usuario.						
16	Considera que tiene las respuestas para las preguntas que realizan los usuarios.						
Dimensión: Seguridad							
17	Tiene conocimiento del servicio que ofrece.						
18	Considera que tener un conocimiento general de los procedimientos del municipio facilita su trabajo.						
19	Siempre está dispuestos a resolver las dudas del usuario.						
20	Satisfacer las necesidades del usuario es su objetivo principal.						
21	Los servicios que ofrece la municipalidad brindan confianza al usuario.						

22	Considera que la seguridad está asociado al reconocimiento social.					
23	El servicio que ofrece trasmite confianza al usuario.					
24	Considera que la comunicación no verbal inspira confianza,					
25	Cumple con responsabilidad y eficacia sus actividades.					
26	Es profesional al realizar su desempeño laboral.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, KERWIN JOSE CHAVEZ VERA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WÁNCHAQ , 2022", cuyos autores son CHIHUANTITO VILLACORTA LOURDES, SANCHEZ QUISPE NAYDA AUGUSTA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KERWIN JOSE CHAVEZ VERA CARNET EXT.: 003058624 ORCID: 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 22- 08-2022 12:27:00

Código documento Trilce: TRI - 0422801