



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Bienestar psicológico y calidad de servicio de los colaboradores de  
una municipalidad distrital en Cusco 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Huillca Yanquirimachi, Shiermelien ([orcid.org/0000-0001-6801-9347](https://orcid.org/0000-0001-6801-9347))

**ASESORA:**

Dra. Castañeda Nuñez Eliana Soledad ([orcid.org/0000-0003-3516-1982](https://orcid.org/0000-0003-3516-1982))

**COASESORA:**

Dra. Ferrer Chata Elizabeth Norma ([orcid.org/0000-0002-3409-6237](https://orcid.org/0000-0002-3409-6237))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida y permitirme seguir creciendo día a día y alcanzar mis metas.

A mi hijo Enzo, quien ahora es mi motor y motivo para ser cada día mejor, a mi amado esposo Iván y a mis papás por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A mis papás que me apoyaron siempre, a mi familia y hermanos por el apoyo que me brindaron siempre.

A las asesoras y participantes en las encuestas porque gracias a ellos se pudo concluir con éxito la presente tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	iv
Resumen	vi
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	12
3.2. Variable y Operacionalización	13
3.3. Población, Muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
4.1. Resultados descriptivos	19
4.2. Resultados inferenciales	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

### Índice de tablas

Tabla 1 Variable Bienestar psicológico	20
Tabla 2 Variable Calidad de servicio	21
Tabla 3 Prueba de hipótesis general	23

Tabla 4 Prueba de hipótesis específica 1	24
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 2	25
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 3	26

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Bienestar psicológico y calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco 2022. Tuvo como objetivo determinar de qué manera el bienestar psicológico se relaciona con la calidad de servicio prestado por los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022. La metodología desarrollada fue de tipo básico de enfoque cuantitativo mediante la cuantificación de los resultados hallados apoyado en un diseño no experimental. En esta investigación se considera una muestra de 60 colaboradores administrativos de la entidad municipal, a quienes se aplicó el instrumento de cuestionario, que estuvo respaldado con el resultado de confiabilidad de 0,70. Los resultados hallados evidenciaron el valor de significancia de  $p=0,035 < 0,05$ , además del resultado del coeficiente de correlación de Spearman al 49.2%. Por ello se puede concluir que, si existe una relación significativa, positiva alta entre el bienestar psicológico y la calidad de servicio. Por lo que se entiende que un nivel alto de bienestar psicológico de los colaboradores de la entidad municipal, propicia un nivel alto de calidad de servicio en beneficio de los usuarios.

**Palabras clave:** Bienestar psicológico, calidad de servicio, entidad municipal, trabajadores públicos, usuarios.

## ABSTRACT

The present investigation entitled: Psychological well-being and quality of service provided by workers of a district municipality in Cusco 2022. Its objective was to determine how psychological well-being is related to the quality of service provided by workers of a district municipality in Cusco, 2022. The methodology developed was of a basic type of quantitative approach by quantifying the results found supported by a non-experimental design. In this investigation, a sample of 60 administrative collaborators of the municipal entity is considered, to whom the questionnaire instrument was applied, which was supported by the reliability result of 0.70. The results found evidenced the value of significance of  $p=0.035 < 0.05$ , in addition to the result of the Spearman correlation coefficient at 49.2%. Therefore, it

can be concluded that there is a significant, high positive relationship between psychological well-being and the quality of service. By what is understood that a high level of psychological well-being of the workers of the municipal entity, promotes a high level of quality of service for the benefit of users.

**Keywords:** Psychological well-being, quality of service, municipal entity, public workers, users.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día el aspecto laboral es un elemento principal en el día a día de los individuos que se ven influenciados por las condiciones de cada uno de ellos, partiendo del aspecto emocional. Por otro lado, la calidad profesional implica también el bienestar o satisfacción de los trabajadores, ya que, si éste se encuentra en un óptimo estado, desenvolverán actividades de óptimo servicio. Al respecto la OMS indica que el bienestar no solamente corresponde al bienestar físico, sino también social y psicológico, este aspecto engloba las emociones que son la fuente de productividad y desarrollo. Pues el 50% de la población en Latinoamérica desarrolla caracteres de vigor laboral en todos los sectores socio económicos. Empero, para lograr el mejor rendimiento y producción, es necesario mantener condiciones de trabajo seguras, sanas y agradables. También condiciones de trabajo justas y objetivas. Es la única manera de trabajar y promover el incremento y productividad de las personas. Por otra parte, las inadecuadas e inseguras escenarios de trabajo pueden dar lugar a accidentes laborales, enfermedades y muertes. Por lo tanto, el trabajo y el empleo se consideran importantes factores sociales que se influyen en la salud. Entonces, para ser exitoso, no solo necesita tener las destrezas para cumplir con estos requisitos, sino también tener la seguridad de que conseguirá resultados favorables de esta actividad. (Sánchez, 2020)

Ante lo expuesto, se puede afirmar que la salud mental, psicológica implica una adecuada organización de las personas. Considerando las medidas psicológicas incorporando medidas de conceptos básicos. La salud psicológica supone también los desafíos en la vida diaria aprendiendo sobre el proceso en desarrollo. En este proceso incide sobre la calidad, que debe ser percibido como las actividades que deben ser cotidianas en el trabajo organizacional; Al igual que la educación, la adquisición de conocimientos, habilidades y comportamientos para desempeñar con eficacia un determinado trabajo es algo que debe hacerse de forma dinámica, considerando los cambios de actitudes. En este sentido, las organizaciones deben enfocarse en las competencias centrales que las hacen diferentes; como la integración del capital intelectual de la organización con su estrategia institucional, al mismo tiempo que crea condiciones para mejorar el desempeño del profesional.

En el Perú, se ha experimentado también cambios por el confinamiento originado por la Covid-19, donde MINSA (2020) ha orientado acciones necesarias para optimizar la calidad de atención de los colaboradores, fundamentados en el uso de tecnologías y nuevas reformas organizacionales que incluyan el dominio de nuevos conocimientos, emociones que logren un mejor bienestar psicológico en los servidores institucionales.

En una municipalidad distrital en Cusco, se ha percibido que los trabajadores presentan un desequilibrio en cuanto a su bienestar psicológico debido a factores de bienestar subjetivo que giran en torno a la satisfacción afectiva en su entorno familiar. Así también el bienestar material incide en el bienestar psicológico por las posesiones materiales que las personas tienen, finalmente, las relaciones del entorno familiar, que también incide en la persona. Todo este proceso incide sobre la calidad de atención sobre los trabajadores, ya que si no tienen el bienestar psicológico. Demostrarán capacidades negativas de fiabilidad en el proceso, además de la capacidad de respuesta, seguridad y empatía con los usuarios que acuden por algún servicio a la entidad municipal.

Por ello, para dar mayor y mejor consistencia a la problemática mencionada, se ha planteado las siguientes preguntas. Como problema general, ¿De qué manera el bienestar psicológico se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022? Como primera pregunta específica, ¿De qué manera el bienestar subjetivo se relaciona con la calidad de servicio prestado por los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022?, segundo, ¿De qué manera el bienestar material se relaciona con la calidad de servicio prestado por los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022? Y finalmente, ¿De qué manera el bienestar laboral se relaciona con la calidad de servicio prestado por los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022?

La presente investigación cumple con el desarrollo de la justificación que se encuentra fundamentada en la búsqueda de información relevante con pertinencia y aportes de manera específica que lograrán innovación sobre el tema en desarrollo. En ese entender el presente trabajo desarrolla la justificación teórica ya que se realizará una investigación de información científica fundamentada en conceptos y teorías relacionadas al bienestar psicológico y calidad de servicio, todo

ello se desarrollará en todos los temas entorno a las variables y dimensiones. La justificación teórica se encuentra enfocado a la información y demás categorías que buscan oficial como referencias para el presente trabajo. Así también se consideró una justificación práctica, ya que está relacionado al conocimiento acerca de la importancia de ambas variables, el cual contribuirá a aminorar el problema o brindar estrategias creativas para resolver el inconveniente. Por ello, la justificación práctica busca proporcionar a las partes involucradas a buscar nuevas alternativas de solución para el problema hallado en el presente trabajo. De igual forma la justificación metodológica se enmarca en la misma línea, el cual consiste en seguir o continuar un procedimiento profundo, para obtener información precisa, clara, adecuada y sobre todo confiable (Supo, 2020). Finalmente tiene una justificación social, puesto que esta investigación ofrece conocimientos importantes para que los agentes educativos tomen las acciones necesarias con respecto al bienestar psicológico y calidad de servicio ya que de esta depende la obtención de resultados.

Del mismo modo se formuló objetivos y el objetivo general es: Determinar de qué manera el bienestar psicológico se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022. Asimismo, se desarrolla los objetivos específicos, primero, Identificar de qué manera el bienestar subjetivo se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022, segundo, Determinar qué manera el bienestar material se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022, tercero, Establecer de qué manera el bienestar laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022, cuarto, Determinar de qué manera el bienestar con la pareja se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022.

Para finalizar se formuló las hipótesis, donde la hipótesis general es el bienestar psicológico se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022, y las específicas: Primero, el bienestar subjetivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022, segundo, el bienestar material se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022,

finalmente, el bienestar laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco, 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO.**

Se ha considerado antecedentes referentes al tema en investigación, desarrollados a continuación.

En el entorno internacional, Ponce de León (2018) en su trabajo sobre la inteligencia emocional y la calidad de servicio que se brinda en una tienda comercial, Tuvo por objetivo verificar la relación entre la inteligencia emocional y la actitud de los empleados de las tiendas que operan en Pucallpa hacia la calidad del servicio. Metodología descriptiva, básica y correlacional, no experimental. Población y muestra del tipo censal donde participaron todos los trabajadores siendo un total de 124. El resultado fue que existe una correlación significativa entre las variables. Se encontró una relación reveladora entre ambos fenómenos de investigación con una baja correlación positiva, siendo necesario la implementación de estrategias que mejoren el cociente emocional de los empleados.

Cabrera y Rivera (2020) analizó la relación bienestar psicológico y satisfacción laboral del servidor. Investigación de diseño no experimental, corte transversal correlacional, muestra aplicada a 147 empleados del departamento administrativo. El Cuestionario de Salud Psicológica de Ryff fue adaptado para implementar la Escala de Satisfacción Laboral NTP39. Como resultado se encontró relación directa entre las variables de 0.34, concluyendo que a mayor bienestar psicológico mayor satisfacción laboral.

Zabala et al. (2021) Los autores del artículo consideraron una muestra aplicada a servidores municipales y otra a usuarios internos y externos, usaron los enfoques cualitativo y cuantitativo, de nivel descriptivo, se hizo uso de 5 cuestionarios con preguntas diferentes. Resultados: el 31.4% de contribuyentes se encuentra insatisfecho con el tipo de trato que reciben y consideran como mala la atención, de dicha investigación se concluyó que existen factores que mejorar en dicha entidad para proporcionar un mejor servicio al cliente.

Por otro lado, en Ecuador según el estudio realizado por Maggi (2018), tuvo como objetivo establecer la calidad con la que se viene brindando el servicio a los usuarios con el fin de precisar su satisfacción, se empleó una investigación aplicada, enfoque cuantitativo y diseño deductivo. El instrumento empleado fue un cuestionario que se aplicó a la muestra compuesta por 357 encuestados, donde los resultados que se obtuvieron refleja el inadecuado servicio que brinda el personal en el Hospital General el Milagro generando de esa manera la insatisfacción de los usuarios; asimismo se precisa que las entidades al servicio del público deben hacer ajustes que requieran sobre cultura organizacional y orientarla a forjar lazos de confianza entre usuario y personal que labora en dicha entidad, con la finalidad de conseguir la satisfacción de los usuarios.

Así mismo, Núñez (2018), realizó un estudio en Santiago de Píllaro en Ecuador donde busca la influencia que existe del bienestar psicológico en el asertividad de trabajadores. Considero una muestra de 74 colaboradores que estuvo dispuesta a dar respuesta a los instrumentos de evaluación. Se empleó la (BIEPS-A) y la Escala Asertividad Multidimensional (EMA). Los resultados revelaron que los trabajadores presentan un buen nivel de bienestar psicológico y mediano nivel de asertividad.

Olivo (2017) Ecuador, cuyo objetivo fue establecer la relación de estrés laboral y bienestar psicológico. Para ello empleó una investigación correlacional de tipo cuantitativo, considera una población de 35 colaboradores, donde usando la escala de bienestar psicológico RYFF como instrumento. Donde realizando los análisis de las variables, se concluye que cuando mayor es el estrés laboral, el bienestar psicológico viene siendo menor.

García (2018) cuyo objetivo fue describir la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de un servicio que brinda un municipio chileno. En cuanto a la metodología, el estudio corresponde a un estudio descriptivo usó diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, muestra conformada por 321 colaboradores municipales. Los resultados obtenidos arrojaron que el 48% de los usuarios, no están suficientemente satisfechos con los servicios, y el 36% consideró insuficiente la calidad del servicio ofrecido (heterogeneidad y materialidad). deficiente gestión de la calidad de los servicios que brinda la institución antes mencionada.

Igualmente se realizó la recolección de antecedentes a nivel nacional donde Gómez y Ponce (2021) consideró como objetivo hallar de qué manera se relacionan el bienestar psicológico con el compromiso organizacional. Dicha muestra fue realizada en 206 colaboradores municipales, una investigación de diseño no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo. Utilizó como instrumentos (EBP) y (UWES). Los resultados arrojaron la relación directa bienestar psicológico - compromiso organizacional existiendo así una relación notable entre las variables. Como resultado se pudo evidenciar que cuanto mayor es el bienestar psicológico de un empleado, se incrementará el compromiso con la institución, es decir que el estado psicológico de una persona influye directamente en su desempeño laboral.

Por otro lado, Cruz (2019), cuyo objetivo fue establecer la relación que guarda bienestar psicológico y estrés laboral de los servidores de una entidad pública. Consideró una muestra de 100 servidores de diferentes género y modalidades de contrato, se trató de una investigación diseño no experimental de tipo transaccional, enfoque cuantitativo, los datos fueron recolectados mediante uso de un cuestionario compuesto de 37 ítems. Obteniéndose como resultado la existencia de una correlación entre las variables y concluyendo que existen niveles elevados y mínimos de bienestar psicológico en trabajadoras mujeres y niveles medios en el caso de varones. Por consiguiente, se confirma que existe una relación significativa entre las variables ya que, al incrementarse los niveles de estrés laboral, irá disminuyendo los niveles de bienestar psicológico de la persona.

Verde et al. (2018), los autores de dicho artículo consideraron 373 contribuyentes como muestra, investigación con enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, correlacional. Haciendo uso de un cuestionario consistente en 22 ítems. Donde los resultados arrojan que un 25.7 % de los contribuyentes observan un nivel de satisfacción alta, un 26.3 % de los mismos perciben un nivel de satisfacción bajo, mientras un 48.0% se muestran satisfechos con el servicio. Conclusión: los usuarios prefieren el tipo de servicio que vienen recibiendo. Existe relación directa entre las variables, por consiguiente, una adecuada planificación de mejoras en el trato a los usuarios se reflejara en la satisfacción de los mismos.

Por otro lado, Choque (2018) en su investigación planteó como objetivo identificar de qué manera se relaciona bienestar psicológico con desempeño

laboral. La muestra se realizó a 88 colaboradores de sexo masculino entre 16 y 60 años. La investigación de diseño no experimental, tipo descriptiva correlacional y enfoque cuantitativo. Usó como instrumento la Escala de Bienestar Psicológico y La Estimación de Desempeño Laboral. Cuyo resultado arrojado fue que hay relación donde a mayor nivel de bienestar psicológico, mejora el desempeño laboral.

Asimismo, Montañez (2018) señala que en la municipalidad de Chiclayo, como en una gran parte de instituciones del estado, se tiene el problema con el servicio brindado por los funcionarios, ya sea en la de demora y/o lentitud en cuanto a la recepción de documentación y falta de cultura en cuanto a prestación de sus servicios y trato que brinda al usuario, plantó por objetivo exponer un tipo de referencia piloto de un servicio de calidad, para de esa manera contar con usuarios satisfechos. Se trata de una investigación descriptiva típica proactiva, se aplicó una encuesta a los usuarios, donde se concluye que el largo tiempo de espera es reflejo de las falencias en tanto a la atención que brindan los servidores públicos.

García (2018) en su trabajo cuyo objetivo fue identificar la analogía que guarda el bienestar psicológico con el compromiso organizacional. Investigación de tipo básico, no experimental y corte transversal, consideró la muestra aplicada a 100 colaboradores; usó como instrumento la Escala de Bienestar Psicológico para adultos y el Cuestionario sobre Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Se obtuvo como conclusión la existencia de un vínculo revelador, así como positivo ( $r=.426$  y  $p=.001$ ) entre las variables.

Por otro lado, se realizó el estudio de las bases teóricas de las variables, como también; de sus dimensiones, las cuales se exponen: La primera variable, que es el bienestar psicológico se encuentra fundamentado por Ryff (2008) en su teoría del bienestar psicológico multidimensional, que menciona el desarrollo personal y el compromiso con los retos de existencia en el lapso de la vida partiendo desde la autoaceptación

Por otro lado, Gómez (2019) menciona que el bienestar psicológico se enmarca en el bienestar humano que incorpora elementos positivos como emociones y fortalezas que orientan al desenvolvimiento psicológico adecuado de las personas.

Así también, el Bienestar Psicológico según Barrera et al. (2019) nació en Estados Unidos, partiendo del desarrollo de una sociedad moderna y la

preocupación por un bienestar social. En concreto, surgió de la necesidad psicológica de empezar a centrarse igualmente en los aspectos positivos de la vida relacionados con la actividad humana, ya que una buena psicología está directamente relacionado con el crecimiento y desarrollo personal.

Ryff y Keyes (1995) el bienestar psicológico, es el desenvolvimiento del potencial de una persona, es el resultado de una buena vida. El concepto de salud mental fue estudiado por muchos especialistas en el tema quienes manifestaron su interés por dotarlo de una aproximación a lo que significa sentirse bien psicológicamente y sus principales características le admiten continuar o convertirse en estado.

Por otra parte, Seligman (2016) llama a la psicología positiva una teoría de la felicidad e identifica sus raíces en la felicidad auténtica, la cual surge del compromiso, el sentido de la vida y las emociones positivas, aunque, La psicología positiva para Arboleda (2015) considera el estudio del funcionamiento espiritual óptimo de organizaciones, grupos o individuos, en el que pueden intervenir las dificultades halladas en la investigación psicológica y sus variables psiquiátricas en estudio. Arboleda, sostiene que se han corregido los desequilibrios que ha tenido la psicología en los últimos 60 años, en un momento en que se empieza a valorar más el estado psicológico de las personas, reconociendo sus padecimientos y aspectos negativos característicos, reforzando el concepto actual de bienestar psicológico.

Para Díaz y Sánchez (2017) a la fecha existen los modelos teóricos básicos de salud mental (tético, de la adaptación, situacional, de las necesidades y de las discrepancias) y consideran su contribución como sigue a continuación: Las teorías universales o teorías de ficción, enfatizan que el alcanzar tales metas como el cumplimiento, se da cuando algunas necesidades primordiales son satisfechas y aprendidas por los humanos, necesidades del ciclo de vida y factores emocionales, estas necesidades son ajustadas por aprendizaje, ciclo de vida y características personales, Díaz y Sánchez (2018).

Las definiciones anteriores nos permiten comprender la importancia de la salud psicológica en la vida humana, pues como se pudo ver, la salud psicológica es el sentimiento que tiene una persona hacia su propia vida, hacia con la satisfacción que experimenta una persona en relación con aquello que logró durante su vida, durante su trabajo, para su pareja. También es importante señalar que la

salud psicológica dependerá de cómo encuentre la persona, es decir, la salud mental dependerá de cuando haya vivido la persona, este sentimiento cambiará.

Se definirá el bienestar subjetivo como la auto evaluación de la persona (evalúa su propia vida según sus estándares) y emocionalmente (evaluando su estado de anímico).

El bienestar o alta felicidad se define cuando la persona evalúa su vida positivamente y se siente satisfecha. Y la felicidad será baja si te sientes insatisfecho y con frecuencia experimentas emociones negativas. Por lo tanto, un alto bienestar subjetivo se asocia con un grado de placer con la vida, apego positivo y bajo nivel de apego negativo.

El bienestar material consiste en que la persona cuente con suficiente recurso económico para poder adquirirlas cosas que necesita o desea tener, contar con un hogar y un lugar de trabajo digno (Véliz, 2017)

Por otro lado, el bienestar laboral que definido como el estado ansiado del conjunto de individuos que trabajan en un mismo centro laboral, el cual se obtiene a través de programas, propósitos y deseos, pero partiendo de una gestión que involucre elementos dinámicos encaminados a optimar la vida diaria en el trabajo, así como las condiciones personales, familia y sociedad (Rosa & Quiñones, 2018)

Como segunda variable la calidad de servicio, que se encuentra fundamentado en la teoría de la calidad de servicio expuesto por Parasumaran et al. (1985) referida a la calidad que percibe el consumidor acerca de la excelencia sobre un servicio. Dándole importancia al servicio con la organización.

Por otro lado, Páramo (2019) menciona que la calidad y servicio es el grado de amplitud que coexiste desde las expectativas o perspectivas del entorno de una organización, en la que se desarrolla aspecto de tangibilidad, confianza y capacidad de los miembros de la organización.

Por otro lado, se puede afirmar también, que la calidad de servicio es una asistencia que cumple con las perspectivas de los clientes, satisface sus necesidades y requerimientos (Molina & Castillo, 2017)

La calidad del servicio es descrita por Zubieta (2018) como el efecto de la interacción entre servidor y usuario, para lo cual identifican tres dimensiones: calidad física (apariencia física), calidad comercial (imagen de la empresa) y calidad de comunicación (interacción entre la persona ante el servicio y el usuario). Los

autores enfatizan que la calidad que se encuentra en un servicio surge durante su desarrollo, entrega o implementación a través de la interacción entre el usuario y prestador del servicio.

La calidad del servicio se crea en el pensamiento del beneficiario y se basa en conocer sus necesidades y más que las expectativas que estos tienen por un servicio. La calidad del servicio guarda una relación directa con la satisfacción del usuario (Gaffar, 2016).

Con esta lógica, los usuarios que encuentren un servicio de calidad estarán más satisfechos, inculcando en ellos la autosatisfacción y haciéndolos repetir transacciones con la organización, así como implementar vínculos con el proveedor del servicio. Es importante que las instituciones públicas en el Perú tengan usuarios satisfechos y garanticen servicios de calidad bajo la Ley de Modernización del Estado.

Cuando se trata de la teoría tras la variable calidad de servicio, uno de los influenciadores más importantes que permite describir y comprender la variable corresponde a las teorías del modelo de calidad de servicio de Servqual. Este modelo representa un procedimiento especial utilizado para la investigación empresarial que ayuda a evaluar el tipo de servicio brindado por la organización. Mediante la aplicación del modelo se puede realizar un análisis de la calidad del servicio que percibe el usuario tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, en cuyo caso es posible conocer tanto los factores influyentes como los predecibles. y los que escapan al control organizacional (Zerda, Obando y Tello, 2019).

Según Mayo et al, (2015) La definición de calidad debe dar un significado común aproximado que proporcione una pauta para asegurar la calidad de un determinado producto o servicio en comparación con un punto de referencia en diferentes niveles.

Para Esmerald (2019) La calidad es una táctica competitiva cuando sus productos se convierten en inversiones del cliente, en este contexto el cliente no abandona el producto porque tiene valor para él, manteniéndolo e incluso promocionándolo a otros. Por otra parte, Gómez (2018) señala que la calidad se define como una terminología que se adapta fácilmente a aquella situación en que se halle la persona, y también se distingue de la prestación de servicios motivada por el esfuerzo. Esto quiere decir que toda actividad económica determina el

producto que conduce al desarrollo de un servicio o bien para la satisfacción de necesidades.

A partir de los aportes teóricos del modelo Servqual, se identifican las siguientes dimensiones: La Fiabilidad Se refiere a la capacidad de operar con precisión, confiabilidad y moderación, es decir, la organización debe apegarse a la calidad, tiempos de entrega, suministros, contingencias y costos establecidos. La Sensibilidad, manifiesta disposición para prestar un servicio oportuno y adecuado al usuario, refiriéndose a la atención, rapidez y eficacia en relación con sus solicitudes; también se evalúa en las respuestas a sugerencias, consultas y quejas; orientado a la solución de problemas. Conocido también como capacidad de respuesta. La Seguridad, describe la información y la atención brindada por los empleados para aumentar la credibilidad y la confianza con el cliente. La empatía se refiere al nivel de atención personal que las organizaciones brindan al usuario, donde el cliente debe comprender el significado de su solicitud y los servicios o productos que ofrece. Finalmente, Elementos Tangibles, describe el lado físico, como infraestructura, equipos, materias, colaboradores, entre otros (Matsumoto, 2014).

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

##### ***Tipo de investigación***

Se utilizó un tipo de investigación básica que ayudó a generar conocimiento práctico, enfocándose en la teoría para ampliar este conocimiento (Carrasco, 2016). El grado de correlación que se visualizan las relaciones preexistentes entre una variable y otra, así como el grado de correlación, dependen de la población objeto de estudio. (Bernal, 2016).

Enfoque cuantitativo puesto que considera pasos, sucesiones que miden el orden de magnitud haciendo uso de datos estadísticos, se analizan los datos y se interpretan los resultados de acuerdo al estudio en curso. (Hernández & Mendoza, 2018).

## **Diseño de investigación**

El trabajo en curso es de diseño no experimental puesto que las variables no son manipuladas intencionalmente (Hernández & Mendoza, 2018). De alcance transversal, puesto que la información y datos fueron obtenidos en un tiempo o momento determinado (Hernández & Mendoza, 2018).

Además, la presente tiene características de corte transversal, ya que el instrumento de aplicación se dio en un determinado periodo. Por ello se analizó las variables intervenidas en los instrumentos, desarrollada en la muestra segmentada (Baena, 2017).

Según su nivel, la investigación es descriptivo, correlacional debido a que se desarrolló la descripción y análisis de cada una de las variables en intervención, asimismo, se buscó la correlación de las mismas bajo los procedimientos estadísticos pertinentes.

Las investigaciones correlacionales buscan describir y aclarar la relación que existe entre las variables mediante el uso de coeficientes de correlación estadística (Baena, 2017)

### **3.2. Variable y Operacionalización**

#### ***Definición conceptual de la variable 1: Bienestar psicológico***

Es el estudio del funcionamiento espiritual óptimo de una organización, un conjunto o individuo, donde pueden intervenir las dificultades halladas en la investigación psicológica y las variables psiquiátricas estudiadas (Arboleda, 2015).

#### ***Definición operacional de la variable 1: Bienestar psicológico***

El bienestar psicológico es el desarrollo de las capacidades personales para la superación mediante indicadores de mecanismos positivos (Arboleda, 2015).

La variable de bienestar psicológico será medida bajo la aplicación del instrumento de cuestionario conformado por 16 ítems desarrolladas en 3 dimensiones: Bienestar subjetivo, material y laboral valoradas en la escala valorativa de Likert, desde Nunca (5) Casi nunca (4), Algunas veces (3), Casi siempre (2), Siempre (1). Presentado en 16 ítems.

#### ***Definición conceptual de la variable 2: Calidad de servicio***

Es la agrupación de estrategias y acciones cuyo objetivo es ofrecer un servicio que logre cubrir las exigencias de los usuario o clientes de una entidad asegurando su relación permanente y continua con ellos (Camisón et al, 2013).

### ***Definición operacional de la variable 2: Calidad de servicio***

Es el proceso de ofrecer servicios o bienes con exigencias del público con el propósito de cumplir expectativas de los mismos, utilizando habilidades técnicas, personales y organizacionales (Camisón et al, 2013).

La variable, será medida bajo la aplicación del instrumento de cuestionario conformado por 23 ítems desarrolladas en 4 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía; valoradas en la escala valorativa de Likert, desde Nunca (5) Casi nunca (4), Algunas veces (3), Casi siempre (2), Siempre (1).

### **3.3. Población, Muestra y muestreo**

#### ***Población***

Para la presente investigación la población está definida como el conjunto de casos con especificaciones que se cuentan para una investigación (Hernández & Mendoza, 2018) estará conformado por 324 colaboradores del área administrativo de una municipalidad distrital en Cusco.

#### ***Muestra***

60 el número de colaboradores administrativos a encuestar.

#### ***Muestreo***

Se empleó el muestreo no probabilístico, intencional considerando algunos criterios de selección.

El muestreo es no probabilístico en vista de que se ha seleccionado a una representación de la población total, descartando a un porcentaje de ellos, por razón de la distancia de aplicabilidad a los trabajadores de la entidad municipal, en la que no todos los implicados fueron sujetos para intervención. Intencional, porque se ha seleccionado de manera deliberada a los sujetos para intervención bajo los siguientes criterios (Otzen & Monterola, 2017).

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores que se encuentran laborando en áreas de atención directa con los usuarios que se encuentran en la entidad municipal.

Criterios de exclusión: Colaboradores que trabajan en áreas internas, sin contacto directo con los usuarios, además de los colaboradores de trabajo de campo que no se encontraron en las instalaciones de la entidad municipal

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

#### ***Técnica***

La técnica investigativa viene a ser el procedimiento que organiza de manera sistematiza la orientación de la investigación para alcanzar el conocimiento y el planteamiento investigativo bajo criterios de observación y participación directa o indirecta (Corbetta, 2022). Por ello, la técnica que se usó, fue la encuesta, que es la guía de evaluación que contiene una serie de ítems los cuales deben ser respondidas por la muestra investigativa, pues tiene como finalidad la obtención de resultados

En el proceso investigativo se recurrirá a la encuesta, que consta de un conjunto de afirmaciones las cuales serán aplicadas a los estudiantes en mención. El instrumento empleará la escala de Likert que permitirá calcular resultados de manera estadística.

#### ***Instrumento***

El cuestionario: Para la presente se recurrió a este instrumento recopilado de la investigación, la cual estuvo conforma por ítems sobre cada dimensión de ambas variables.

Los cuestionarios, se usaron para medir las respuestas de los implicados de acuerdo a los ítems y dimensiones, distribuidas de la siguiente manera:

Bienestar psicológico: 16 ítems organizados en 3 dimensiones.

Calidad de servicio: 23 ítems organizados en 5 dimensiones.

Estos cuestionarios fueron resueltos por empleados que laboran en la municipalidad distrital, para ello se estructuró con interrogaciones con alternativas establecidas, se emplearon las alternativas del 1 al 5, considerando 1-nunca y 5siempre.

**Validez de los instrumentos.** La validez de un instrumento de recopilación de datos indica hasta qué punto el instrumento calcula lo que pretende calcular; esta cualidad es una condición necesaria para la investigación científica. Se puede entender también como el proceso de constructo y consistencia de la elaboración de estrategias evaluativas en una investigación, que, ayudaran a alcanzar resultados veraces y transparentes (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2018).

En este trabajo se adaptan los instrumentos a un grupo de investigación para lo cual se determinó la eficacia de contenido, donde los instrumentos pasan el

criterio jueces experimentados en la materia los cuales fueron tres, donde se evaluó mediante los indicadores de adecuación, pertinencia y claridad de las preguntas. Los resultados de estos procedimientos se utilizaron para determinar su validez y aplicabilidad, gracias al apoyo emitido por los siguientes especialistas: Mgt. en gestión pública Carlos Chavez Portugal (aplicable), Mgt. en gestión pública Jimmy Rozas Dueñas (aplicable), Mgt. en gestión pública Deivy Daniel Tuero Cruz (aplicable)

**Confiabilidad de los instrumentos.** La confiabilidad es la medición estadística que se realiza del instrumento para determinar el grado de confiabilidad que este presenta, recurriendo a una muestra piloto (Baena, 2017)

La confiabilidad es otro requisito importante que debe tener un instrumento de investigación científica. En ese sentido, este estudio aplica una prueba piloto a 20 colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco; Con los datos recolectados, se analiza la confiabilidad de la herramienta se analiza mediante un índice de consistencia interna mediante el estadístico Alfa de Cronbach y se acepta si su valor es superior a 0,70.

### **3.5. Procedimientos**

Con el propósito de realizar la intervención de instrumentos en la muestra representativa, se ha presentado una solicitud de aplicación de instrumentos a la entidad municipal, seguidamente se ha obtenido el documento de autorización dirigida a los trabajadores de la entidad. Seguidamente, se ha recurrido a la explicación a los colaboradores para responder los cuestionarios en su totalidad.

Finalmente se aplicó el cuestionario, herramienta a través de la cual se pudo recolectar información, para presentar y demostrar los resultados que este estudio pretende lograr con los datos obtenidos de la fuente directa. (Merino, 2019).

Los resultados de los cuestionarios nos ayudaron a conocer el grado del porcentaje de las variables (tablas de frecuencia), de qué manera se relacionan dichas variables, Esto también dio la información sobre las relaciones que existen entre las dimensiones de la primera con la segunda variable, y al mismo tiempo nos permitió confirmar nuestra hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez culminado la recopilación de datos, se canalizaron los datos obtenidos, para lo cual se trasladaron las respuestas al Statical Package for the Social Sciences, SPSS v- 26 (Fiel, 2018) para posteriormente, realizar el proceso de baremación que constó en agrupar los datos de escalas valorativas en 3 (bajo, medio, alto) con el objetivo de explicar de manera concreta los resultados finales en tablas cruzadas y figuras, considerando los objetivos que fueron trazados, seguidamente estos resultados fueron distribuidos en las siguientes etapas:

**Resultados descriptivos:** En este se describió a través de las tablas cruzadas las respuestas que dieron los diferentes trabajadores participes de la encuesta con respecto al tema de investigación, del mismo modo se describió la tendencia central, de la variabilidad y la distribución de las variables dependientes e independientes acompañados de sus dimensiones.

**Resultados inferenciales:** En este se desarrolló la prueba de hipótesis utilizando las pruebas estadísticas que lograron buscar el grado de relación que guardan las variables en estudio. La presente investigación consideró a muestra conformada por 60 colaboradores, porque se ha empelado la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el mismo, arrojó el resultado de 0,000 para las variables Bienestar psicológico y calidad de servicio. Por consiguiente, se admite que estos resultados no representan una distribución normal. Por esta razón se utilizan pruebas no paramétricas que conciernen a la prueba Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Pedrazas (2016) . Menciona que el aspecto ético no altera el estudio ni se causará algún daño a ningún sujeto o medio entorno, por el contrario, tiene como finalidad identificar los problemas que influye en el Bienestar psicológico y calidad de servicio. La investigación en curso se llevó a cabo bajo los principios de ética de investigación de escuela de post grado de la Universidad Cesar vallejo, del programa académico de maestría en gestión pública, asumiendo los principios que conciernen (Universidad Cesar Vallejo, 2020).

El principio de autonomía, que según Worrall (2008) refiere que cada individuo tiene derecho a tomar sus propias decisiones, para ello se entrega el documento de consentimiento informado, donde la persona participante acepta de manera voluntaria su participación en la investigación. Seguidamente, la justicia es

parte del principio ético de la presente investigación, en la que incluye la inclusión de todas las partes involucradas, según lo establecido en el código de ética de la Universidad Cesar vallejo (2020). Así también, el principio de libertad, que se desarrolló siempre respetando la libertad de expresión de los participantes, sin imposiciones o limitaciones de participación. Considerando que el principio de libertad es la facultad que toda persona posee para expresar su libre opinión sin ninguna opresión legal (Montiel, 2018). Por otro lado, el presente trabajo se realizó netamente con intenciones académicas, por lo que los instrumentos a aplicar se realizan de forma anónima, respetando el derecho a la intimidad y confidencialidad, por lo que la información obtenida ha sido cuidadosamente protegida y utilizada únicamente con fines de investigación, en los que rige el principio de evitar la malicia.

Tomando en cuenta el principio de la beneficencia, el estudio tuvo como fin identificar la correlación existente entre las variables en curso, recalcando que el principio de beneficencia es el accionar del profesional investigador por proporcionar el incremento del bienestar de la muestra intervenida (Montiel, 2018). Finalmente, en este trabajo de investigación fue necesario resaltar el principio de propiedad intelectual, que es el proceso de regulación que protege los derechos de creación de la autora, este proceso tiene por objetivo la protección y defensa frente a la intervención de terceros (Bernabé, 2014). Este principio fue desarrollado respetando el nivel de plagio permitido por la Universidad Cesar vallejo en aras de la responsabilidad de la investigadora, además de la transparencia difundiendo los resultados de forma verídica sin manipularlos, de tal manera que refleja la perspectiva de ellos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

De los resultados obtenidos sobre el bienestar psicológico, se percibe que el 76.7% de los colaboradores de la entidad municipal un nivel medio de su bienestar psicológico. Por otro lado, el 50% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel medio de bienestar subjetivo. Así también, se percibe que el 45% de estos colaboradores evidenciaron un nivel medio de su bienestar material. Finalmente, se evidenció que el 55% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel medio de bienestar laboral en su ámbito de trabajo.

**Tabla 1**

*Variable Bienestar psicológico*

	Bienestar psicológico		Bienestar subjetivo		Bienestar material		Bienestar laboral	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Bajo	3	5.0	5	8.3	10	16.7	8	13.3
Medio	46	76.7	30	50.0	27	45.0	33	55.0
Alto	11	18.3	25	41.7	23	38.3	19	31.7
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

### Variable calidad de servicio

De los resultados que se obtuvieron, se evidenció que el 66.7% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel medio de calidad de servicio en su ámbito de trabajo. Por otro lado, sobre la fiabilidad, se evidenció que el 61.7% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel medio de fiabilidad en su ámbito de trabajo. Asimismo, que el 60% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel medio de capacidad de respuesta en

su ámbito de trabajo. Seguidamente, el 48.3% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel alto de seguridad en su ámbito de trabajo. Además, el 61.7% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel medio de empatía en su ámbito de trabajo. Finalmente, sobre los elementos tangibles, se evidenció que el 56.7% de los colaboradores de la entidad municipal evidenciaron un nivel medio de manejo de los elementos tangibles para optimizar su calidad de servicio.

**Tabla 2** *Variable Calidad de servicio*

	Calidad de servicio		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Bajo	1	1.7	2	3.3	1	1.7	3	5.0	0.0	0.0	1	1.7
Medio	40	66.7	37	61.7	36	60.0	28	46.7	37	61.7	34	56.7
Alto	19	31.7	21	35.0	23	38.3	29	48.3	23	38.3	25	41.7
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

## 4.2. Resultados inferenciales

Con el objetivo de comprobar las hipótesis de la investigación en curso, se ha recurrido a la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnova (Hernández & Mendoza, 2018), para hallar el valor de significancia bilateral para explicar la distribución normal. En este proceso el resultado obtenido fue de  $0,000 < 0.05$ , por lo que se obtuvo resultados de distribución normal. Por consiguiente, se ha tomado a la prueba estadística Rho de Spearman, la misma que presenta una escala de valoración de acuerdo a los resultados obtenidos, que parten desde el resultado negativo de (-1), que evidencia una correlación negativa perfecta hasta el resultado positivo de (1) que indica la correlación positiva perfecta. Estableciendo de esta manera el grado de relación entre las variables investigadas (Hernández & Mendoza, 2018)

### Prueba de hipótesis general

Habiendo recurrido a la prueba estadística Rho de Spearman, se ha obtenido el valor de significancia de  $p=0,023 < 0,05$ , por lo que se afirma que existe correlación entre las variables. Así mismo, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,492, que indica que el bienestar psicológico y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital es positiva moderada. Por lo que se puede afirmar que si existe una relación positiva moderada entre el bienestar psicológico y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital en el año 2022. Por lo mencionado, se entiende que el bienestar psicológico, implica predisposición al adecuado ejercicio profesional por parte del personal en la entidad municipal, que se puede percibir como calidad en el servicio hacia los usuarios.

**Tabla 3** Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			Bienestar psicológico	Calidad de servicio
Rho de	Bienestar	Coeficiente de correlación	1,000	,492*
Spearma	psicológico	Sig. (bilateral)	.	,023
n		N	60	60
<hr/>				
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,492*	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,023	.
		N	60	60

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

### Prueba de hipótesis específica 1

Mediante la recopilación de datos, se ha recurrido a la prueba estadística Rho de Spearman, se ha obtenido un valor de significancia de  $p=0,005 < 0,05$ , por lo que se afirma la existencia de correlación entre el bienestar subjetivo y la calidad de servicio. Así también, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,655, que indica que el bienestar subjetivo y la calidad de servicio de los colaboradores de una comuna distrital es positiva moderada. Por lo que se puede afirmar la existencia una relación positiva moderada entre el bienestar subjetivo y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital en el año 2022. Por lo mencionado, se entiende que el bienestar subjetivo implica aspectos

de auto conformidad por parte de los trabajadores de la entidad municipal, con la que pueden evidenciar estabilidad emocional para desenvolver sus actividades laborales, de tal menar que puedan brindar calidad de servicio a los usuarios.

**Tabla 4** Prueba de hipótesis específica 1

		<b>Correlaciones</b>		
			Bienestar subjetivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Bienestar subjetivo	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

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

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Habiendo recurrido a la prueba estadística Rho de Spearman, se ha obtenido un valor de significancia de  $p=0,000 < 0,05$ , por lo que se afirma la existencia de correlación entre el bienestar material y la calidad de servicio. Por otro lado, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,701, que indica que el bienestar material y la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital es positiva alta. Por lo que se puede afirmar que si existe una relación positiva alta entre el bienestar material y la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en el año 2022. Por los resultados expuestos, se entiende que el bienestar material implica satisfacciones sobre las necesidades de los trabajadores de la entidad municipal como trabajo estable, ingresos económicos, etc., aspectos que orientan a brindar calidad de servicio mediante un adecuado desenvolvimiento laboral.

**Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 2**

		<b>Correlaciones</b>		
			Bienestar material	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Bienestar material	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Prueba de hipótesis específica 3**

Mediante la prueba estadística Rho de Spearman, se ha obtenido un valor de significancia de  $p=0,001 < 0,05$ , por lo que se afirma la existencia de correlación entre el bienestar laboral y la calidad de servicio. Así también, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,420, que indica que el bienestar laboral y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital es positiva moderada. Por lo que se puede afirmar la existencia de una relación positiva moderada entre el bienestar laboral y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital en el año 2022. Por los resultados expuestos, se entiende que el bienestar laboral incurre en la productividad y crecimiento laboral por parte de los trabajadores de la entidad municipal considerando el trabajo individual y en equipo que evidenciará resultados en el servicio prestado que debe ser siempre de calidad, percibido por los usuarios.

**Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 3**

<b>Correlaciones</b>			Bienestar laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

## V. DISCUSIÓN

Los instrumentos fueron aplicados a la muestra antes señalada 60 trabajadores administrativos, para el recojo de la información se empleó más tiempo del planeado por la demora en las autorizaciones por parte de la entidad, posterior a ello se tuvo la negativa de los mismos ya que se encontraban en constantes reuniones de trabajo, los trabajadores administrativos; sin embargo, se pudo concretar con el llenado de las encuestas y el correspondiente firmado del consentimiento informado de la totalidad de la muestra de estudio lo que dio la confiabilidad y veracidad a los resultados que se obtuvieron.

Una vez culminado el proceso de presentación de resultados, se realiza el desarrollo de la discusión, explicada a continuación.

El objetivo general propuesto, establecer la relacionentre el bienestar psicológico y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital de Cusco, 2022. Evidenció que el bienestar psicológico y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital es positiva moderada.

El resultado obtenido, puede ser contrastado con el trabajo de Cruz (2019) que mencionó que existen niveles elevados y mínimos de bienestar psicológico en trabajadores mujeres y niveles medios en el caso de varones. Por lo que se confirma que las variables se relacionan significativamente puesto que, al incrementarse los niveles de estrés laboral, irá disminuyendo los niveles de bienestar psicológico de la persona.

Frente al primer objetivo específico de identificar de qué manera el bienestar subjetivo guarda relación con la calidad de servicio del personal de una comuna

distrital de Cusco, 2022. Se ha recurrido a la prueba estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo que el bienestar subjetivo y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital guardan una relación positiva moderada.

Este resultado se encuentra relacionado con la investigación de Choque (2018) cuyo aporte se fundamentó en analizar la relación que guardan bienestar psicológico y desempeño laboral, evidenciando la relación donde a mayor nivel de bienestar psicológico, mejora el desempeño laboral. Al respecto, el bienestar laboral es un aspecto determinante para encaminar la atención de calidad a los usuarios por parte de los colaboradores de la entidad municipal estudiado.

Frente al segundo objetivo, determinar qué manera el bienestar material se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022. Donde se pudo afirmar que existe una correlación positiva alta entre las variables.

Este resultado puede ser contrastado con el trabajo de Montañez (2018), quien señaló que el largo tiempo de espera en una entidad es reflejo de las falencias en tanto a la atención que brindan los servidores públicos. Des esta manera, se pudo comprobar que el bienestar material determinado por los ingresos económicos y las posiciones materiales, incidirán en el bienestar psicológico de los colaboradores de la entidad municipal, con lo que podrán prestar atención de calidad a los usuarios.

Frente al tercer objetivo, establecer de qué manera el bienestar laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022. Se recurrió al uso de la prueba estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo correlación significativa positiva moderada entre el las variables.

El resultado se encuentra relacionado con la investigación de García (2018) en su trabajo sobre la relación del bienestar psicológico y con el compromiso organizacional. Cuyo aporte fue que existe un vínculo revelador, así como positivo entre las variables. De tal manera que se puede afirmar que trabajar en un ambiente laboral adecuado con armonía, determinará el bienestar laboral, que incidirá en la calidad de servicio que brinda la entidad.

Por todo lo mencionado anteriormente, se debe mencionar que la estabilidad emocional de las personas es un aspecto fundamental que orienta un adecuado

desenvolvimiento de los trabajadores, que debe ser importancia de las entidades emperadoras, por ello, se requiere de apoyo especializado para brindar un soporte psicológico en beneficio de los trabajadores cuidando su aspecto personal familiar y hasta social, incorporando nuevos aprendizajes mediante la experiencia, apoyado en la coherencia en la calidad de servicio, aclarando también, que este proceso debe ser constante buscando su desarrollo en beneficio de la sociedad a nivel general.

## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA: Frente al objetivo general planteado, se afirma la existencia de una relación positiva moderada entre el bienestar psicológico y la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en el año 2022. Pues la prueba estadística Rho de Spearman, se ha obtenido un valor de significancia de  $p=0,023 < 0,05$ , por lo que se afirma la existencia de correlación entre el bienestar psicológico y la calidad de servicio. Por otro lado, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,492. Por lo que el bienestar psicológico determina el desenvolvimiento adecuado de servicio de calidad.

SEGUNDA: Frente al primer objetivo específico, se logró encontrar una relación positiva moderada entre el bienestar subjetivo y la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en el año 2022. Pues se obtuvo un valor de significancia de  $p=0,005 < 0,05$ , además del resultado del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,655. Por ello se puede afirmar que el bienestar subjetivo incide de manera causal en el desenvolvimiento adecuado de la calidad de servicio.

TERCERA: Frente al segundo objetivo específico, se pudo identificar una relación positiva alta entre el bienestar material y la calidad de servicio del personal de una comuna distrital en el año 2022. Pues, se ha obtenido un valor de significancia de  $p=0,000 < 0,05$ , además del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,701. Resultado que

afirma que el bienestar material determina el resultado de la calidad de servicio que puedan prestar el personal en la entidad.

CUARTA: Frente al tercer objetivo específico, se ha podido identificar una relación positiva moderada entre el bienestar laboral y la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en el año 2022, ya que se ha obtenido un valor de significancia de  $p=0,001 < 0,05$ , por lo que se afirma la existencia de correlación entre el bienestar laboral y la calidad de servicio. Así también, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,420.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: A la entidad municipal, organizar actividades orientadas al cuidado del bienestar psicológico de los colaboradores, con la intención de lograr una mejor la calidad en el servicio a los usuarios.

SEGUNDA: A los directivos de la entidad municipal pedir apoyo psicológico para los colaboradores de cada área para buscar de manera constante el bienestar subjetivo, orientado a un mejor servicio y de calidad.

TERCERA: A los colaboradores de la comuna municipal, mantener de forma equilibrada su bienestar material, desde un adecuado proceso de administración, para evitar preocupaciones que impidan brindar calidad de atención en su ámbito laboral.

CUARTA: A los encargados del proceso de contrataciones de la entidad municipal, considerar de manera prioritaria el bienestar laboral de sus colaboradores con el propósito de desarrollar un servicio de calidad a sus usuarios en todas las áreas.

## **REFERENCIAS**

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Tercera edición ebook 2017. Grupo editorial Patria.

Barrera, M., & Barrera, R. (2019). *Bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Psychological well-being and academic*

- performance of college students. Enseñanza e Investigación en Psicología, 1(2),24.*
- Bernabé, S. (2014). *Investigacion Aportes para Adoptar Una Metodología Mas Idonea.*
- Bisquerra, R. (2022). *Metodología de la investigación educativa (Manuales de Metodología de Investigación Educativa)* . Editorial La muralla.
- Choque. (2018). *Bienestar psicológico y su relación con el desempeño laboral en la Sociedad Minera Alto Molino Señor de los Milagros, Arequipa – 2018 [Trabajo de investigación, Universidad nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA.*  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8107/PScharra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Corbetta, P. (2022). *Metodologia y Tecnicas de Investigacion Social.* Mc Graw Hill.
- Cruz, M. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en servidores públicos de una municipalidad distrital de Arequipa [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa]. Repositorio UNAS.*  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9619/PScrviml.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Esmeral, I. (2019). *Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage: The case of Northern Cyprus.*  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJMBE-01-2019-0001/full/htm>.
- Fiel, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* . Chicago.
- Gaffar, G. (2016). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales.* . <http://www.ssnpstudents.com/wp/wp-content/uploads/2015/02/Gaffar.pdf>.
- Garcia, J. (2018). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23525/Garcia\\_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23525/Garcia_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

García, J. (2018). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.*

Gómez, L. (2018). *Gestión De Recursos Humanos*. 5ta ed. Editorial Pearson.

Gómez, Y., & Ponce, C. (2021). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.*

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.

Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.

J., M., Loredó, N., & Reyes, S. (2015). *En torno al concepto de calidad: Reflexiones para su definición. Retos en la dirección*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-000004).

Latorre, A., Del rincón, D., & Justo, A. (2022). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones experiencias.

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago De Guayaquil]. Repositori.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS115.pdf>.

Meneses, S., & Medina, R. (2020). *Estrategia metodológica basada en tecnologías de la información y comunicación en expresión oral del idioma inglés*. INNOVA Research Journal 2021, Vol 6, No. 1, pp. 111-128.

Merino, C. (2019). *Gulf of the Farallones National Marine Sanctuary Advisory Council*. Washington, USA: Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology .

- Ministerio de Salud . (2020). *Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia.*  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-delimenossufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>. MINSA.
- Molina, J., & Castillo, I. (2017). *Bienestar psicológico y práctica deportiva en universitarios. Motricidad. European Journal of Human Movement.* 18(1), 7991. Asociación Española de Ciencias del Deporte Cáceres, España.:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274220374005>.
- Montañez, K. (2018). *Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31746/monta%C3%B1ez\\_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31746/monta%C3%B1ez_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Montiel, F. (2018). *La libertad como principio humano, como fundamento ético y como medio para la cultura.* Distrito Federal, México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.
- Moreno, A. (2017). *Lineas de investigacion metodologica.* Obtenido de Lineas de investigacion metodologica:  
[https://issuu.com/indtec/docs/revista\\_scientific\\_-\\_edici\\_n\\_espec/388#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Ram%C3%ADrez%20\(2012,simult%C3%A1neamente%20universo%2C%20poblaci%C3%B3n%20y%20muestra](https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_edici_n_espec/388#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Ram%C3%ADrez%20(2012,simult%C3%A1neamente%20universo%2C%20poblaci%C3%B3n%20y%20muestra).
- Olivares, J. (2017). *Guía de muestreo.* Maracaibo.
- Olivo, T. (2017). *El estrés laboral y su relación con el bienestar psicológico de los docentes [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA* <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25910/2/Tatiana-Alexandra-Olivo-Galarza>.
- Páramo, M. (2019). *Bienestar psicológico, estilos de personalidad y objetivos de vida en estudiantes universitarios. Pensamiento Psicológico,* 10(1), 7-21. . Colombia. : Pontificia Universidad Javeriana. .

- Pedrazas, D. (2016). *Aspectos éticos de la investigación biomédica: percepción de sujetos de investigación, médicos de atención primariae investigadores de ensayos clínicos*. España.
- Ponce de León, H. (2018). *Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales sede Pucallpa – Perú 2015. (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. . [repositorio.unfv.edu.pe › handle › UNFV](http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV).
- Rosa, Y., & Quiñones, A. (2018). *El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios*. *Revista Griot*. 5, (1). . Puerto Rico. : <http://revistagriot.uprrp.edu/archivos/2012050101.pdf>.
- Sánchez, J. (2020). Destellos de inteligencia emocional en la empresa actual. Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención. (185), 69-74.
- Sánchez, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>. *Scientia Et Technica*, , 22(2), 161-166.
- Santos, I. (2022). *Metodología de la investigación en la enseñanza-aprendizaje del español como segunda lengua (Bibliotheca Philologica)*. Arco Libros S.L.
- Supo, J. (2020). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Sociedad hispana de investigadores científicos.
- Universidad Cesar Vallejo. (2020). *“Código de Ética en Investigación”*. Lima: Vicerrectorado de Investigación.
- Vázquez, J. H. (2019). *Bienestar psicológico y salud: aportaciones desde la psicología positiva*. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*. . España. : [http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS\\_5\\_esp\\_15-28.pdf](http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_5_esp_15-28.pdf) .
- Véliz, A. (2017). *Propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico y su estructura factorial en universitarios chilenos*. *Psicoperspectivas*. 11, (2).

143-163 *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Viña del Mar.* .  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171023938008>.

Worrall, J. (2008). Evidence and ethics in medicine. . *Perspect. Biol. Med.*,  
51(3):418-31, .

Zabala, R., Granja, L., C. H., & Velasteguí, L. (2021). *Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador.* *Información Tecnológica,* .

Zubieta, E. (2018). *Satisfacción con la vida, Bienestar Psicológico y Bienestar Social en estudiantes universitarios de Buenos Aires. Argentina.* .  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v17/v17a27.pdf>.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Bienestar psicológico y calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital del Cusco 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Bienestar psicológico				
¿De qué manera el bienestar psicológico se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022?	Determinar de qué manera el bienestar psicológico se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	El bienestar psicológico se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Bienestar subjetivo	Felicidad			
				Bienestar			
				Satisfacción vital			
				Satisfacción afectiva			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Bienestar material	Ingresos económicos			
				Posesiones materiales			
¿De qué manera el bienestar subjetivo se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022?	Identificar de qué manera el bienestar subjetivo se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	El bienestar subjetivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	Bienestar laboral	Satisfacción laboral			
				Satisfacción general			
			Relaciones con la pareja	Relación conyugal			
				Ajuste conyugal			
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿De qué manera el bienestar material se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022?	Determinar qué manera el bienestar material se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	El bienestar material se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio			
				Servicio de calidad			
				Solución de problemas			
				Servicio esperado			
				Horario de atención			
¿De qué manera el bienestar laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022?	Establecer de qué manera el bienestar laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	El bienestar laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	Capacidad de respuesta	Buen servicio			
				Atención rápida			

de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022?	de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022		Personal orientador			
				Tiempo de espera			
				Información			
¿De qué manera el bienestar con la pareja se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022?	Determinar de qué manera el bienestar con la pareja se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	El bienestar con la pareja se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital de Cusco, 2022	Seguridad	Personal que transmita confianza			
				Preocupación e intereses al usuario			
				Atención cortés y profesional			
			Empatía	Rapidez de los trámites			
				Amabilidad y buen trato			
				Atención al público			

				Horario conveniente			
			Elementos tangibles	Distribución adecuada de oficinas			
				Instalaciones cómodas			
				Herramientas tecnológicas modernas y adecuadas			
				Facilidad de comunicación			
				Personal identificado			
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Correlacional Diseño: No experimental		Población: 324 colaboradores Muestra: 60 colaboradores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Inferencial: Rho de Spearman		

## Anexo 2 Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
----------------------	-----------------------	------------------------	-----------	-------------	--------------------

<b>Variable 1:</b> Bienestar psicológico	Se encamina por encima de la fidelidad y alcanza a la cooperación dinámica en el éxito de los objetivos de la entidad, el compromiso es un comportamiento en dirección a la labor (Peña et al., 2016).	Es un constructo que expresa el sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y que se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social.	Bienestar subjetivo	Felicidad Bienestar Satisfacción vital Satisfacción afectiva	
			Bienestar material	Ingresos económicos Posesiones materiales	
			Bienestar laboral	Satisfacción laboral Satisfacción general	
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio	Es la reacción positiva que tiene toda persona basada en su experiencia, ante un buen servicio brindado, satisfaciendo de esta forma sus expectativas (Camisón et al, 2013).	Para complementar este trabajo, se hará uso de las dimensiones del modelo Servqual: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio Servicio de calidad Solución de problemas Servicio esperado Horario de atención	
			Capacidad de respuesta	Buen servicio Atención rápida Personal orientador Tiempo de espera Información	
			Seguridad	Personal que transmita confianza Preocupación e intereses al usuario Atención cortés y profesional	
			Empatía	Rapidez de los trámites	
				Amabilidad y buen trato Atención al público Horario conveniente	

			Elementos tangibles	Distribución adecuada de oficinas Instalaciones cómodas Herramientas tecnológicas modernas y adecuadas Facilidad de comunicación Personal identificado	
--	--	--	---------------------	--	--

### Anexo 3 Instrumento de aplicación

<b>CUESTIONARIO PARA MEDIR EL BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL CUSCO 2022</b>
---

Edad: ..... Sexo: Varón ( ) Mujer ( )

Estado Civil: .....

Gerencia a la que Pertenece: .....

**Instrucciones:**

Marque usted una (x) en la casilla que mejor se ajuste a su caso después de leer cada una de las frases que aparecen a continuación.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensión 1: Bienestar subjetivo	1	2	3	4	5
1	Me gusta lo que hago.					
2	Me siento bien conmigo mismo.					
3	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					
4	Me siento capaz de realizar mi trabajo.					
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.					
6	Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.					
N°	Dimensión 2: Bienestar material	1	2	3	4	5
7	Tengo lo necesario para vivir.					
8	Las condiciones en las que vivo son cómodas.					
9	Mi situación económica relativamente prospera.					
10	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.					
11	Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico.					
N°	Dimensión 3: Bienestar laboral	1	2	3	4	5
12	Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido					
13	He analizados ventajas y desventajas de mi permanencia en la institución					
14	Siento apego emocional y me he integrado plenamente con la institución.					
15	En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.					
16	Mi trabajo me ha proporcionado independencia.					

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL CUSCO 2022**

Edad: ..... Sexo: Varón ( ) Mujer ( )

Estado Civil: .....

Gerencia a la que Pertenece: .....

**Instrucciones:**

Marque usted una (x) en la casilla que mejor se ajuste a su caso después de leer cada una de las frases que aparecen a continuación.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensión 1: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Ud. dispone de la información suficiente para orientar y explicar de forma sencilla y oportuna en cuanto al trámite que necesita el usuario					
2	La atención en las oficinas cumple su horario establecido					
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.					
4	Se cuenta con los registros actualizados					
5	Las citas se logran con facilidad y se programan de manera rápida.					
6	Se cumplen los plazos establecidos para la atención de sus trámites					
N°	Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
7	La atención en <u>caja</u> es rápida					
8	Los empleados resuelven problemas que se presentan en la atención al público					
9	En campañas de pagos se habilitan ventanillas para la mejor atención al público					
10	La Municipalidad está en condiciones de atender emergencias					
N°	Dimensión 3: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
11	Durante la atención se respeta la privacidad del usuario					
12	Durante la atención Ud. concede un tiempo adecuado para resolver preguntas en cuanto a los trámites.					
13	Durante la atención, considera que inspira confianza al usuario.					
N°	Dimensión 4: EMPATIA	1	2	3	4	5
14	Trata con amabilidad, respeto y paciencia					
15	Ud. se esfuerza por lograr la comprensión del usuario sobre sus trámites					
16	Se interesa por que se culminen los trámites del usuario					
17	Ud. habla quechua					
18	Se brinda trato preferencial a personas con discapacidad					
19	Se brinda trato preferencial a los Adultos mayores					
20	Se brinda trato preferencial a gestantes					
N°	Dimensión 5: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
21	Considera que la institución cuenta con instalaciones cómodas para el desempeño de labores					
22	Considera adecuadas la distribución de las oficinas dentro de la institución.					
23	La institución le brinda las herramientas necesarias para el desempeño de labores					

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **MG. CARLOS CHAVEZ PORTUGAL**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2022, aula 1, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: BIENESTAR PSICOLÓGICO Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EN CUSCO 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma :  
Nombre completo : SHIERMELIEN HUILLCA YANQUIRIMACHI  
DNI : 45041085

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: BIENESTAR PSICOLOGICO

Se encamina por encima de la fidelidad y alcanza a la cooperación dinámica en el éxito de los objetivos de la entidad, el compromiso es un comportamiento en dirección a la labor (Peña et al., 2016).

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1

###### Bienestar subjetivo:

- Felicidad
- Bienestar
- Satisfacción vital
- Satisfacción afectiva

##### Dimensión 2

###### Bienestar material:

- Ingresos económicos
- Posesiones materiales

##### Dimensión 3

###### Bienestar laboral:

- Satisfacción laboral
- Satisfacción general

### Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

Es la reacción positiva que tiene toda persona basada en su experiencia, ante un buen servicio brindado, satisfaciendo de esta forma sus expectativas (Camisón et al, 2013).

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1

###### Fiabilidad:

- Cumplimiento del servicio
- Servicio de calidad
- Solución de problemas
- Servicio esperado
- Horario de atención

##### Dimensión 2

###### Capacidad de respuesta:

- Buen servicio
- Atención rápida
- Personal orientador

- Tiempo de espera
- Información

### **Dimensión 3**

#### **Seguridad:**

- Personal que transmita confianza
- Preocupación e intereses al usuario
- Atención cortés y profesional

### **Dimensión 4**

#### **Empatía:**

- Rapidez de los trámites
- Amabilidad y buen trato
- Atención al público
- Horario conveniente

### **Dimensión 5**

#### **Elementos tangibles:**

- Distribución adecuada de oficinas
- Instalaciones cómodas
- Herramientas tecnológicas modernas y adecuadas
- Facilidad de comunicación
- Personal identificado

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: BIENESTAR PSICOLOGICO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
BIENESTAR SUBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Felicidad</li> <li>▪ Bienestar</li> <li>▪ Satisfacción vital</li> <li>▪ Satisfacción afectiva</li> </ul>	1-6	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
BIENESTAR MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingresos económicos</li> <li>▪ Posesiones materiales</li> </ul>	7-11	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
BIENESTAR LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción laboral</li> <li>▪ Satisfacción general</li> </ul>	12-16	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5

Fuente: Elaboración propia.

### Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento del servicio</li> <li>▪ Servicio de calidad</li> <li>▪ Solución de problemas</li> <li>▪ Servicio esperado</li> <li>▪ Horario de atención</li> </ul>	1-6	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buen servicio</li> <li>▪ Atención rápida</li> <li>▪ Personal orientador</li> <li>▪ Tiempo de espera</li> <li>▪ Información</li> </ul>	7-10	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5

SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal que transmita confianza</li> <li>▪ Preocupación e intereses al usuario</li> <li>▪ Atención cortés y profesional</li> </ul>	11-13	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapidez de los trámites</li> <li>▪ Amabilidad y buen trato</li> <li>▪ Atención al público</li> <li>▪ Horario conveniente</li> </ul>	14-20	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribución adecuada de oficinas</li> <li>▪ Instalaciones cómodas</li> <li>▪ Herramientas tecnológicas modernas y adecuadas</li> <li>▪ Facilidad de comunicación</li> <li>▪ Personal identificado</li> </ul>	21-23	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: BIENESTAR PSICOLOGICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Bienestar subjetivo</b>							
1	Me gusta lo que hago.	X		X		X		
2	Me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
3	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
4	Me siento capaz de realizar mi trabajo.	X		X		X		
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
n	Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Bienestar material</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Tengo lo necesario para vivir.	X		X		X		
8	Las condiciones en las que vivo son cómodas.	X		X		X		
9	Mi situación económica relativamente prospera.	X		X		X		
10	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	X		X		X		
11	Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Bienestar laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido	X		X		X		
13	He analizado ventajas y desventajas de mi permanencia en la institución	X		X		X		
14	Siento apego emocional y me he integrado plenamente con la institución.	X		X		X		
15	En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.	X		X		X		
16	Mi trabajo me ha proporcionado independencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **CARLOS CHAVEZ PORTUGAL**    DNI: **31043144**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**19 de Octubre del 2022**

*Carlos Chavez Portugal*  
Mgtr. Carlos Chavez Portugal  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P.-29420

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**  
**VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	Ud. dispone de la información suficiente para orientar y explicar de forma sencilla y oportuna en cuanto al trámite que necesita el usuario	X		X		X		
2	La atención en las oficinas cumple su horario establecido	X		X		X		
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
4	Se cuenta con los registros actualizados	X		X		X		
5	Las citas se logran con facilidad y se programan con de manera rápida.	X		X		X		
n	Se cumplen los plazos establecidos para la atención de sus trámites	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La atención en caja es rápida	X		X		X		
8	Los empleados resuelven problemas que se presentan en la atención al público	X		X		X		
9	En campañas de pagos se habilitan ventanillas para la mejor atención al público	X		X		X		
10	La Municipalidad está en condiciones de atender emergencias	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Durante la atención se respeta la privacidad del usuario	X		X		X		
12	Durante la atención Ud. concede un tiempo adecuado para resolver preguntas en cuanto a los trámites.	X		X		X		
13	Durante la atención, considera que inspira confianza al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Trata con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	Ud. se esfuerza por lograr la comprensión del usuario sobre sus trámites	X		X		X		
16	Se interesa por que se culminen los trámites del usuario	X		X		X		
17	Ud. habla quechua	X		X		X		
18	Se brinda trato preferencial a personas con discapacidad	X		X		X		
19	Se brinda trato preferencial a los Adultos mayores	X		X		X		
20	Se brinda trato preferencial a gestantes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Considera que la institución cuenta con instalaciones cómodas para el desempeño de labores	X		X		X		
22	Considera adecuadas la distribución de las oficinas dentro de la institución.	X		X		X		
23	La institución le brinda las herramientas necesarias para el desempeño de labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **CARLOS CHAVEZ PORTUGAL**            **DNI: 31043144**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Octubre del 2022

  
Mgtr. Carlos Chaves Portugal  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 20420

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**  
**VARIABLE 1: BIENESTAR PSICOLOGICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Bienestar subjetivo</b>							
1	Me gusta lo que hago.	X		X		X		
2	Me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
3	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
4	Me siento capaz de realizar mi trabajo.	X		X		X		
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
n	Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Bienestar material</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tengo lo necesario para vivir.	X		X		X		
8	Las condiciones en las que vivo son cómodas.	X		X		X		
9	Mi situación económica relativamente prospera.	X		X		X		
10	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	X		X		X		
11	Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Bienestar laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido	X		X		X		
13	He analizados ventajas y desventajas de mi permanencia en la institución	X		X		X		
14	Siento apego emocional y me he integrado plenamente con la institución.	X		X		X		
15	En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.	X		X		X		
16	Mi trabajo me ha proporcionado independencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **JIMMY ROZAS DUEÑAS**            **DNI: 46544862**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**19 de Octubre del 2022**

  
**Mgt. Jimmy Rozas Dueñas**  
**DNI: 46544862**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**  
**VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	Ud. dispone de la información suficiente para orientar y explicar de forma sencilla y oportuna en cuanto al trámite que necesita el usuario	X		X		X		
2	La atención en las oficinas cumple su horario establecido	X		X		X		
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
4	Se cuenta con los registros actualizados	X		X		X		
5	Las citas se logran con facilidad y se programan con de manera rápida.	X		X		X		
n	Se cumplen los plazos establecidos para la atención de sus trámites	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La atención en caja es rápida	X		X		X		
8	Los empleados resuelven problemas que se presentan en la atención al público	X		X		X		
9	En campañas de pagos se habilitan ventanillas para la mejor atención al público	X		X		X		
10	La Municipalidad está en condiciones de atender emergencias	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Durante la atención se respeta la privacidad del usuario	X		X		X		
12	Durante la atención Ud. concede un tiempo adecuado para resolver preguntas en cuanto a los trámites.	X		X		X		
13	Durante la atención, considera que inspira confianza al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Trata con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	Ud. se esfuerza por lograr la comprensión del usuario sobre sus trámites	X		X		X		
16	Se interesa por que se culminen los trámites del usuario	X		X		X		
17	Ud. habla quechua	X		X		X		
18	Se brinda trato preferencial a personas con discapacidad	X		X		X		
19	Se brinda trato preferencial a los Adultos mayores	X		X		X		
20	Se brinda trato preferencial a gestantes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Considera que la institución cuenta con instalaciones cómodas para el desempeño de labores	X		X		X		
22	Considera adecuadas la distribución de las oficinas dentro de la institución.	X		X		X		
23	La institución le brinda las herramientas necesarias para el desempeño de labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **JIMMY ROZAS DUEÑAS**      DNI: **46544862**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Octubre del 2022

  
Mgt. Jimmy Rozas Dueñas  
DNI: 46544862

---

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: BIENESTAR PSICOLOGICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Bienestar subjetivo</b>							
1	Me gusta lo que hago.	X		X		X		
2	Me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
3	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
4	Me siento capaz de realizar mi trabajo.	X		X		X		
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
n	Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Bienestar material</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Tengo lo necesario para vivir.	X		X		X		
8	Las condiciones en las que vivo son cómodas.	X		X		X		
9	Mi situación económica relativamente prospera.	X		X		X		
10	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	X		X		X		
11	Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Bienestar laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido	X		X		X		
13	He analizados ventajas y desventajas de mi permanencia en la institución	X		X		X		
14	Siento apego emocional y me he integrado plenamente con la institución.	X		X		X		
15	En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.	X		X		X		
16	Mi trabajo me ha proporcionado independencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DEIVY DANIEL TUERO CRUZ**        DNI: **41608518**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Publica**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Octubre del 2022

  
-----  
**Mg. Deivy D. Tuero Cruz**  
CARRERA DENTISTA  
C.O.P. 38181

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**  
**VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	Ud. dispone de la información suficiente para orientar y explicar de forma sencilla y oportuna en cuanto al trámite que necesita el usuario	X		X		X		
2	La atención en las oficinas cumple su horario establecido	X		X		X		
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
4	Se cuenta con los registros actualizados	X		X		X		
5	Las citas se logran con facilidad y se programan con de manera rápida.	X		X		X		
n	Se cumplen los plazos establecidos para la atención de sus trámites	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La atención en caja es rápida	X		X		X		
8	Los empleados resuelven problemas que se presentan en la atención al público	X		X		X		
9	En campañas de pagos se habilitan ventanillas para la mejor atención al público	X		X		X		
10	La Municipalidad está en condiciones de atender emergencias	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Durante la atención se respeta la privacidad del usuario	X		X		X		
12	Durante la atención Ud. concede un tiempo adecuado para resolver preguntas en cuanto a los trámites.	X		X		X		
13	Durante la atención, considera que inspira confianza al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Trata con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	Ud. se esfuerza por lograr la comprensión del usuario sobre sus trámites	X		X		X		
16	Se interesa por que se culminen los trámites del usuario	X		X		X		
17	Ud. habla quechua	X		X		X		
18	Se brinda trato preferencial a personas con discapacidad	X		X		X		
19	Se brinda trato preferencial a los Adultos mayores	X		X		X		
20	Se brinda trato preferencial a gestantes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Considera que la institución cuenta con instalaciones cómodas para el desempeño de labores	X		X		X		
22	Considera adecuadas la distribución de las oficinas dentro de la institución.	X		X		X		
23	La institución le brinda las herramientas necesarias para el desempeño de labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DEIVY DANIEL TUERO CRUZ**    **DNI: 41608518**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Octubre del 2022

  
 Mg. Delvy D. Tuero Cruz  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P 20181

Firma del Experto Informante.

**Anexo 5 Vaciado de datos**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Me gusta lo que hago.	Me siento bien conmigo mismo.	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.	Me siento capaz de realizar mi trabajo.	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.	Tengo lo necesario para vivir.	Las condiciones en las que vivo son cómodas.	Mi situación económica relativamente prospera.	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico.	Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido.	He analizado ventajas y desventajas de mi permanencia en la institución.	Siento apego emocional y me he integrado plenamente con la institución.	En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.	Mi trabajo me ha proporcionado independencia.
5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	2	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4
5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4

5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	4
5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	3	5	3	4	5
1	2	1	4	3	4	4	4	3	1	1	1	2	3	2	2
4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	2	4	3
4	4	4	5	5	5	4	4	3	1	4	2	1	4	5	4
4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	5	4
3	4	3	5	3	5	3	3	3	2	2	5	4	2	5	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	1	3	2	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	3	1	4	3	3	5
5	3	5	5	5	5	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	4	2	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	1	3	2	3	4	2	4
4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
5	4	4	3	2	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3
4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
4	4	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4
3	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3
5	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3
5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4

3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4
3	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3
5	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3
5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Ud. dispone de la información suficiente para orientar y explicar de forma sencilla y oportuna en cuanto al trámite que necesita el usuario	La atención en las oficinas cumple su horario establecido	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	Se cuenta con los registros actualizados	Las citas se logran con facilidad y se programan de manera rápida	Se cumplen los plazos establecidos para la atención de sus trámites	La atención en cajera es rápida	Los empleados resuelven problemas que se presentan en la atención al público	En campañas de pagos se habilitan ventanillas para la mejor atención al público	La Municipalidad está en condiciones de atender emergencias	Durante la atención se respeta la privacidad del usuario	Durante su atención Ud. concede un tiempo adecuado para resolver preguntas en cuanto a los trámites.	El personal que lo atiende, le inspira confianza	Trata con amabilidad, respeto y paciencia	Ud. se esfuerza por lograr la comprensión del usuario sobre sus trámites	Se interesa por que se culminen los trámites del usuario	Ud. brinda trato preferencial a personas con discapacidad	Se brinda trato preferencial a los Adultos mayores	Se brinda trato preferencial a los Adultos mayores	Considera que la institución cuenta con instalaciones cómodas para el desempeño de labores	Considera adecuada la distribución de las oficinas dentro de la institución.	La institución le brinda las herramientas necesarias para el desempeño de labores	
4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5

4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5
4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4

5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4
3	4	4	2	2	1	4	2	2	1	1	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	1	1
5	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	3	4
1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3
1	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2
2	5	5	2	2	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	3	1	5	5	5	4	4	3
4	5	5	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	3	2
4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	1	5	4	4	3	3	3
5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	4
4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	5	5	3	3	2	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	2

3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	1	1
4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	4	4	3
3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	3	4
4	4	3	4	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3

3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	3	2	4
4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	4	4	3
5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	3	4	3	3	3	2
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1	5	4	4	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	3	3	4
3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	2
3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4
4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5
5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	1	5	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5

## anexo 6 Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una		Bienestar psicológico	Calidad de servicio
N		60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,13	2,30
	Desv. Desviación	,468	,497
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,429	,410
	Positivo	,429	,410
	Negativo	-,338	-,257
Estadístico de prueba		,429	,410
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO**  
**UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Por un Nuevo  
San Jerónimo

San Jerónimo, 09 de noviembre del 2022

**CARTA N° 172-2022-URH-MDSJ/C.**

**SEÑORA:**  
**SHIERMELIEN HUILLCA YANQUIRIMACHI**  
**Presente. -**

**ASUNTO : AUTORIZA DE ACUERDO A LO SOLICITADO.**

**REFERENCIA : ATD22 – N° 15008 y ATD22 – N° 15182.**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia del año en curso, donde requiere aprobación y autorización para la ejecución de recolección de datos (encuesta anónima) que consta de dos formularios denominados:

1. Cuestionario para medir el bienestar psicológico en trabajadores de una municipalidad distrital del cusco 2022 (16 preguntas).
2. Cuestionario para medir la calidad de servicio de una municipalidad distrital del cusco 2022 (23 preguntas)

Por todo lo manifestado, se le comunica que, de acuerdo a lo solicitado por su persona, como Jefe (e) de la Unidad de Recursos Humanos perteneciente a la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, viendo que la encuesta referida es de manera anónima, y la solicitud presentada es para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública; se le **AUTORIZA** la realización de encuestas a los trabajadores administrativos que laboran en todas las Oficinas y/o Gerencias que se encuentran dentro de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, a partir del día 09 de noviembre del 2022.

Por ende, le exigimos de la manera más atenta, presentar el presente documento para ingresar a las áreas que vea conveniente, exhortando a las oficinas y/o gerencias encuestadas brindar las facilidades correspondientes.

Sin más que decir, se le informa detalladamente y autoriza para los fines que vea por conveniente.

**Atentamente,**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN JERÓNIMO - CUSCO  
**Jesus A. Hilario Quispe**  
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Bienestar psicológico y calidad de servicio de los colaboradores de una municipalidad distrital en Cusco 2022.", cuyo autor es HUILLCA YANQUIRIMACHI SHIERMELIEN, 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 Completa 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, 26 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD <b>DNI:</b> 08104562 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 07- 01-2023 11:13:01

Código documento Trilce: TRI - 0502285