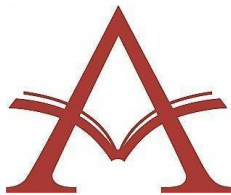


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**

TESIS

**Satisfacción laboral y calidad del servicio en los trabajadores del archivo
central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

**MENOR TORRES, NELLY
(ORCID: 0000-0002-8795-432X)**

ASESOR:

**DR. NÚÑEZ VARA, FERNANDO
(ORCID: 0000-0003-4054-9674)**

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÙ

NOVIEMBRE, 2021

Dedicatoria

La tesis le dedico con todo mi amor a mi hijito Marco André Baldeón Menor por ser mi motor y motivo para ser luchando en esta vida.

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de seguir luchando en esta vida y a mis padres Andrés Menor Fernández y Natalia Torres López y a mi tía Zoila Menor Fernández y prima Vanessa Gálvez Menor.

Resumen

El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. La población fue de 22 trabajadores, atendiendo una muestra censal conformada por los 22 trabajadores en total. La técnica empleada fue la encuesta, recolectando la información mediante dos cuestionarios. Los resultados fueron procesados a través de los softwares Microsoft Excel y SPSS v.25.

En los resultados se obtuvo que el 50% de los colaboradores refieren un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que el 54,5% califican en un nivel bueno la calidad del servicio prestados en el archivo, en el contraste de hipótesis se determinó mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo $r = 0.724$, indicando una relación directa de magnitud alta entre las variables, y un nivel de significancia $p\text{-valor} = 0.000$ que por ser menor al nivel estadístico establecido ($p < 0.05$), conlleva al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis general. Concluyendo que: Existe una relación directa de magnitud alta y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

Palabras claves: Satisfacción laboral, calidad de servicio, gestión de archivo.

Abstract

The general objective of the study was to establish the relationship between job satisfaction and quality of service in the workers of the central file of the Ministry of Transport and Communications, year 2021. The methodology was based on a quantitative approach, of a basic type, with a design non-experimental, cross-sectional and correlational in scope. The population was 22 workers, attending a census sample made up of 22 workers in total. The technique used was the survey, collecting the information through two questionnaires. The results were processed through Microsoft Excel and SPSS v.25 software.

In the results, it was obtained that 50% of the collaborators report a high level of job satisfaction, while 54.5% rate the quality of the service provided in the file as a good level, in contrasting hypotheses it was determined by means of the Spearman's Rho correlation test a positive correlation coefficient $r = 0.724$, indicating a direct relationship of high magnitude between the variables, and a level of significance $p\text{-value} = 0.000$ that is lower than the established statistical level ($p < 0.05$), led to the rejection of the null hypothesis and acceptance of the general hypothesis. Concluding that: There is a direct relationship of high and significant magnitude between job satisfaction and quality of service in the workers of the central file of the Ministry of Transport and Communications, year 2021.

Keywords: Job satisfaction, quality of service, file management.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Resumen.....	4
Abstract.....	5
Tabla de Contenidos	6
Lista de Tablas	9
Lista de Figuras.....	11
Introducción	12
Capítulo I: Problema de la Investigación	14
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	14
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la Investigación	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación e Importancia	19
1.5 Limitaciones.....	20

Capítulo II: Marco Teórico.....	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Internacionales.	22
2.1.2 Nacionales.....	25
2.2 Bases Teóricas	29
2.2.1 Satisfacción Laboral	29
2.2.2 Calidad del Servicio.....	34
2.3 Definición de Términos Básicos	38
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	41
3.1 Enfoque de la Investigación.....	41
3.2 Variables	41
3.2.1 Operacionalización de las variables.....	41
3.3 Hipótesis	42
3.3.1 Hipótesis general.....	42
3.3.2 Hipótesis específicas.....	42
3.4 Tipo de Investigación.....	43
3.5 Diseño de la Investigación	43
3.6 Población y Muestra.....	44
3.6.1 Población	44
3.6.2 Muestra	45

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
3.7.1 Técnicas	45
3.7.2 Instrumentos.....	45
3.7.3 Confiabilidad de los instrumentos	48
Capítulo IV: Resultados	52
4.1 Análisis de Resultados	52
4.1.1 Análisis estadístico descriptivo.....	52
4.1.2 Análisis estadístico inferencial	65
4.2 Discusión.....	76
Conclusiones	82
Recomendaciones	84
Referencias.....	87
Apéndices	92
Apéndice 1: Matriz de consistencia	93
Apéndice 2: Instrumentos de recolección de datos.....	95
Apéndice 3: Bases de datos recolectadas.....	98

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral.	41
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio.	42
Tabla 3. Calificación y puntaje de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.	47
Tabla 4. Calificación y puntaje de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.	48
Tabla 5. Criterios para evaluar el nivel de confiabilidad de los instrumentos.	49
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral.	49
Tabla 7. Confiabilidad total de los elementos del instrumento satisfacción laboral.	50
Tabla 8. Confiabilidad del instrumento calidad del servicio.	50
Tabla 9. Confiabilidad total de los elementos del instrumento calidad del servicio.	51
Tabla 10. Edad reportada por los colaboradores encuestados.	52
Tabla 11. Sexo reportado por los colaboradores encuestados.	53
Tabla 12. Resultados por niveles de la satisfacción laboral.	54
Tabla 13. Resultados por niveles de los beneficios laborales y remunerativos.	55
Tabla 14. Resultados por niveles de las condiciones laborales.	56
Tabla 15. Resultados por niveles de las relaciones interpersonales.	57
Tabla 16. Resultados por niveles de la calidad del servicio.	59
Tabla 17. Resultados por niveles de los elementos tangibles en el servicio.	60
Tabla 18. Resultados por niveles de la fiabilidad del servicio.	61
Tabla 19. Resultados por niveles de la capacidad de respuesta del servicio.	62
Tabla 20. Resultados por niveles de la seguridad en el servicio.	63
Tabla 21. Resultados por niveles de la empatía del servicio.	64
Tabla 22. Resultados de la normalidad de los datos en la variable satisfacción laboral y calidad del servicio.	66

Tabla 23. Criterios para evaluar la magnitud de la correlación entre las variables.....	67
Tabla 24. Resultados de la prueba de correlación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio.....	69
Tabla 25. Resultados de la prueba de correlación entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio.....	71
Tabla 26. Resultados de la prueba de correlación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio.....	73
Tabla 27. Resultados de la prueba de correlación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio.....	75

Lista de Figuras

Figura 1. Edad reportada por los colaboradores encuestados.	53
Figura 2. Sexo reportado por los colaboradores encuestados.	54
Figura 3. Resultados por niveles de la satisfacción laboral.	55
Figura 4. Resultados por niveles de los beneficios laborales y remunerativos.	56
Figura 5. Resultados por niveles de las condiciones laborales.	57
Figura 6. Resultados por niveles de las relaciones interpersonales.	58
Figura 7. Resultados por niveles de la calidad del servicio.	59
Figura 8. Resultados por niveles de los elementos tangibles en el servicio.	60
Figura 9. Resultados por niveles de la fiabilidad del servicio.	61
Figura 10. Resultados por niveles de la capacidad de respuesta del servicio.	62
Figura 11. Resultados por niveles de la seguridad en el servicio.	63
Figura 12. Resultados por niveles de la empatía del servicio.	64

Introducción

Es necesario que las organizaciones puedan entender la satisfacción de los empleados como los valores, actitudes y objetivos personales que deben identificarse, comprenderse y fomentarse para que puedan lograr su participación efectiva en la empresa, es decir para alcanzar los objetivos de la organización, siendo importante que exista una relación con sus metas personales. Teniendo en cuenta que los colaboradores mediante sus percepciones evalúan su trabajo y esta evaluación da como resultado un estado emocional que, si es agradable, produce satisfacción y, si es desagradable, conduce a la insatisfacción. De esta manera, la satisfacción laboral se debe considerar como un aspecto afectivo constituido por un proceso de evaluación de sus experiencias en el trabajo, mismas que puede repercutir en la calidad del servicio prestado.

Es por tanto que el objetivo general del estudio se basó en establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021, mediante una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, mediante un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Atendiendo una población de 22 trabajadores, que constituyo la muestra de estudio, quienes fueron abordados a través de una encuesta, recolectando la información mediante dos cuestionarios.

En este sentido la investigación se estructuro en seis Capítulos principales que permitieron su desarrollo, mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I, en este apartado se presenta la problemática de la investigación, donde se describe la realidad problemática, el problema a general y específicos de investigación, los

objetivos del estudio tanto general como específicos, la justificación e importancia, así como sus limitaciones.

Capítulo II, este corresponde al marco teórico, donde se presentan los antecedentes de investigación a nivel internacional y nacional, se ofrecen las bases teóricas que sustentan las variables y sus dimensiones, de igual manera se brinda la definición de los terminos básicos en la investigación.

Capítulo III, esta referido a la metodología de la investigación, en el cual se presenta el enfoque del estudio, se describen las variables y su operacionalización, se plantean las hipótesis general y específicas a contrastar, así mismo se ofrece el tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, representa los resultados de la investigación, en este apartado se evidencian un análisis estadístico descriptivo de la información recolectada, presentando el comportamiento de las variables en tablas y graficos mediante frecuencias simples y relativas porcentuales, de igual forma es este capítulo se realiza un análisis estadístico inferencial, donde se contrastan las hipótesis planteadas, luego se ofrece la discusión y análisis de los hallazgos en confrontación con otras teorías.

Del desarrollo de estos capítulos surgen las conclusiones y recomendaciones del estudio que se insertan al final, y por último se presentan las diferentes referencias y apéndices.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En este momento en que las organizaciones y las personas enfrentan desafíos constantes. La globalización obliga a las organizaciones a repensar sus estructuras, estrategias y recursos. Las organizaciones deben enfocarse más cuidadosamente en sus recursos humanos, tomar conciencia de su importancia, de su grado de responsabilidad en el logro de las metas y objetivos que aseguran su éxito.

Como resultado de esta conciencia, las organizaciones deben invertir en sus recursos humanos, para contar con recursos calificados, capaces de transformar la información en conocimiento, esto puede marcar la diferencia en el competitivo mundo en el que vivimos. El éxito de cada organización está ligado en gran medida al compromiso, con el que los gerentes se dedican a lograr metas comunes, trabajando en armonía y de manera eficiente.

En esta perspectiva los gerentes deben considerar que el trabajo ocupa un gran espacio en la vida de las personas. La mayoría de las personas están empleadas y la mayor parte de sus vidas las dedican a las organizaciones. En este sentido la relación del hombre con el trabajo es de fundamental importancia y es a través de ella que el mismo obtiene su sustento y el abastecimiento de necesidades superiores, como el logro de metas, el crecimiento y desarrollo de habilidades personales y profesionales, entre otras.

Pero si, por un lado, el trabajo se presenta como ennoblecedor y capaz de elevar el estatus dotando de identidad al trabajador, por otro lado, el trabajo se percibe a menudo como no deseado, tal como se configura en la sociedad actual, mostrándose fragmentado y sin sentido,

burocrático y rutinario, lleno de exigencias o incompatible con la vida social y familiar (Rodrigues, 2008).

Estrés, cansancio, fatiga y mal humor. Estos son síntomas comunes de quienes trabajan muchas horas, pasan mucho tiempo sin tomar vacaciones o que ni siquiera tienen tiempo libre para romper con su rutina diaria. Además, estos problemas también afectan a las personas que pasan ocho horas diarias trabajando y solo el almuerzo configura una distracción. Por ello, debe cambiar la forma en que el empleado se ocupa del trabajo y, sobre todo, la forma en que las empresas tratan a sus empleados. Por tanto, la calidad de vida debe ser constante en todas partes, incluso en el entorno laboral, la idea es buscar el bienestar, especialmente durante el tiempo que se dedica a la empresa.

Aunado a esto es importante reconocer que el concepto de bienestar es sumamente relativo, ya que depende de la percepción de cada ser humano sobre sí mismo y el entorno que lo rodea. El bienestar en el trabajo es satisfacción laboral, compromiso con el trabajo, compromiso organizacional. De tal manera conocer lo que motiva, lo que satisface al trabajador es descubrir el procedimiento adoptado en relación con él, para que mejore su bienestar en el trabajo y, en consecuencia, su desempeño profesional.

Según Tamayo, *et al* (2008), los especialistas que la medición del grado de satisfacción de los colaboradores, se puede interpretar como una estrategia para evaluar el alcance de las empresas para incentivar y proteger tanto la salud como el bienestar de aquellos con contribuyen a se meta como fuerza laboral.

En esta línea de análisis según al Informe *Global Great Jobs Report* (2016 – Informe Global de Grandes Trabajadores) se evidencia que en América Latina solo 7% de trabajadores consideran que tienen un empleo ideal, es decir que realmente se siente satisfecho con el trabajo

que realizan. En efecto la cantidad y calidad de los empleos disponibles son esenciales para la capacidad de una comunidad para satisfacer las necesidades de sus residentes, y la prevalencia de “buenos trabajos” es un componente importante de la productividad económica en la mayoría de los países. Esto toma relevancia en la medida que el informe indica que hay muchos empleados con buenos puestos, pero no están comprometidos y eso influye en la productividad.

A nivel nacional conforme al informe Trabajando.com (2016), el 76% de peruanos se siente insatisfecho con su trabajo, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso. Del 24% que, si se siente satisfecho con su trabajo, el 33% si puede aportar nuevas ideas, el 25% dice que su trabajo es desafiante, 17% tiene un buen clima laboral, 17% su jefe es un líder motivador, 8% su empresa le retribuye en logros. En base a estos hallazgos la problemática se denota clara, si un trabajador no se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo, no generara buenas ideas ni proveerá acciones innovadoras que optimicen su labor diaria, por consecuencia la productividad y calidad de servicio de la empresa se verá comprometida.

Debido a que solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo, hoy en día, los departamentos de recursos humanos (RRHH) tienen el gran reto de innovar para garantizar la productividad y satisfacción de sus trabajadores frente a la era digital. En el marco de que “las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado (*Employee Experience*) porque todo parte desde adentro”, sus estrategias se enfocan en un vínculo directo con las nuevas generaciones, considerar que un trabajador feliz es hasta 40%

más productivo y 80% más creativo e innovador, despertar el compromiso de los colaboradores y disminuir la rotación del personal a un 60%. (La República, 2019)

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, en los cuales podemos mencionar la motivación, ambiente de trabajo y la buena comunicación que debe existir dentro de un área de trabajo por ello es de suma importancia velar por la satisfacción de los trabajadores, ya que esto reflejara una buena calidad de los servicios prestados.

De este planteamiento se deja por sentado que la satisfacción de los trabajadores es esencial para el desarrollo de la calidad del servicio en todas las áreas dentro de las organizaciones, sin embargo, en el Archivo Central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se evidencia una serie de factores que afectan la satisfacción de los colaboradores durante el desarrollo de sus labores, lo cual repercute en la calidad del servicio ofrecido, entre estas se destacan:

- El descontento de los trabajadores por la desigualdad en las remuneraciones salariales percibidas, lo cual genera una desmotivación dado que no se sienten retribuidos por los esfuerzos que realizan.
- Ausencia de programas de capacitación y desarrollo laboral, que permita elevar las habilidades y capacidades del personal y garantizar un mejor desempeño de sus tareas.
- Falta de reconocimientos y/o felicitaciones a los trabajadores por las actividades desarrolladas lo que desfavorece su nivel motivacional.
- Equipos y/o maquinarias de trabajos insuficientes para desarrollar las actividades diarias, lo cual interrumpe y demora las actividades desempeñadas, afectando la atención del servicio prestado.

- Ausencia de trabajo participativo con fallas en la comunicación al no considerar las opiniones de los trabajadores, demostrando falta de liderazgo por parte de los supervisores lo que se refleja en un clima laboral desfavorable.
- Fallas en la distribución equitativa de las actividades y recursos materiales, afectando el buen proceso laboral y el bienestar de los empleados en el ambiente de trabajo.

Todas estas problemáticas descritas, indudablemente coadyuban la satisfacción de los colaboradores y afecta por consiguiente la calidad del servicio prestado en el área, alertando que los gerentes no ofrecen una gestión saludable a los colaboradores en pro de reducir los factores de insatisfacción y garantizar un servicio de calidad.

A partir de los aspectos anteriormente expuesto, se establece la siguiente interrogante de investigación.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?
2. ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?

3. ¿Qué asociación existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.
2. Comprobar la relación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.
3. Estipular la asociación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

1.4 Justificación e Importancia

El estudio se justifica porque atiende un aspecto importante en el plano organizacional actual, dado que en la práctica administrativa es necesario comprender, teóricamente, los conceptos y variables que pueden contribuir al nivel de satisfacción, así como la forma en que estos factores son percibidos por la organización.

Actualmente, los estudios sobre el tema se han ido difundiendo, motivando a los gerentes e investigadores a evaluar y tratar de dar respuesta a preguntas que involucran la satisfacción de los trabajadores y la calidad del servicio, pues las organizaciones han encontrado en las personas un factor importante para su desarrollo. Así, la importancia de la satisfacción laboral para el área de Comportamiento Organizacional ha sido de gran valor, especialmente en el sector público, sector en el que se encuentran algunos factores como la estabilidad laboral, cambios por ciclos electorales, etc. interferir en los entornos laborales y, en consecuencia, en la satisfacción de sus servidores.

Otro aspecto que realza la importancia del estudio, es que las consecuencias de la satisfacción laboral han sido señaladas de impacto, ya sea para las organizaciones, en términos de sus potenciales implicaciones en la eficiencia, productividad, calidad de las relaciones laborales, niveles de absentismo / rotación y compromiso organizacional, o bien en términos de sus posibles impactos en la salud y el bienestar de los trabajadores. De esta manera los resultados de la investigación pueden figurar como un indicador del nivel de felicidad y bienestar emocional de los colaboradores en la organización objeto de estudio.

De esta manera la investigación constituye un punto de apoyo para futuros investigadores y gerentes, porque demostrara la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en una institución.

1.5 Limitaciones

El estudio se limita conceptualmente en un abordaje sobre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, sus principales causas, profundizando en variables influyentes en la satisfacción, como el salario, la promoción, convivencia con los compañeros, la relación con el jefe y el trabajo en sí.

En este sentido debido a la situación de contingencia sanitaria que se vive actualmente producto del coronavirus COVID-19, se dificulta la búsqueda de información en bibliotecas de la Universidad, limitando el análisis de información mayoritariamente a fuentes digitales.

En cuanto a la muestra de estudio se abordarán a los trabajadores del área del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, lo cual se limita por la situación de contingencia sanitaria, dando paso a técnicas de investigación digitales para aplicar los instrumentos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales.

Silva (2017) en su investigación se planteó como **objetivo** establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad del servicio del recurso humano en los Restaurantes de la Universidad San Francisco de Quito. La **metodología** aplicada fue de ruta cuantitativa con un diseño descriptivo e inferencial. La **muestra** estuvo conformada por 71 empleados a quienes se les aplicó una encuesta basada en un cuestionario con preguntas dividida en dos secciones: geográfica e información del colaborador. Los **resultados** muestran que el coeficiente de correlación entre satisfacción laboral y satisfacción del cliente es 0.80; lo que significa que existe un 80% de relación entre ambas variables. Entre las **conclusiones** del estudio, se destaca que la faceta o atributo que intervine mayormente en la satisfacción de los empleados se relaciona con las condiciones laborales como el sentirse escuchado por supervisores, participar en capacitaciones y entrega de los implementos necesarios para realizar sus funciones en sus puestos de trabajo, mientras que el atributo que menos interviene en el nivel de satisfacción laboral está relacionado con la remuneración, reconocimiento e igualdades laborales. Por otro lado, también concluyen que en los restaurantes donde existe mayor satisfacción laboral, la percepción de calidad de servicio es mayor, es decir que la satisfacción laboral sí influye en la calidad del servicio y que esta correlación está presente en esta investigación ya que existe un 80% de la misma.

Cruz (2017) en su trabajo tuvo como principal **objetivo** analizar la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de la Empresa Laboratorios LATURI CIA LTDA., con el fin de

cumplir con los requerimientos solicitados por los clientes. La **metodología** utilizada fue de enfoque cuantitativo, con modalidad bibliográfica y de campo, contemplando los niveles exploratorio, descriptivo y correlacional. La **muestra** se sustentó de tipo probabilística en 25 trabajadores del área operativa y administrativa, mismos que fueron encuestados mediante instrumentos sociodemográfico, encuesta satisfacción laboral S20/23 y productividad, lo que permitió evaluar las variables y contrastar las hipótesis mediante la prueba de chi-cuadrado. Los **resultados** arrojaron que los factores que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores son en gran medida el salario que perciben por parte de la empresa, la ubicación física, las oportunidades de capacitación y promoción que reciben, las relaciones personales con los gerentes, la gestión equitativa y justicia de trato, la toma de decisiones y el cumplimiento del contrato. Los factores que afectan la productividad de la empresa dependen de las relaciones de cooperación con los colegas, la gestión física y administración de materiales, los equipos y enceres que están bajo la responsabilidad de los subordinados, la entrega oportuna de las tareas asignadas, el incumplimiento de los objetivos establecidos, la labor obligatoria, el cumplimiento de los procedimientos de gobierno corporativo y sobre todo la información adecuada para hacer un buen trabajo. **Concluyen** que, una vez validada la hipótesis, se determinó que la satisfacción del empleado afecta directamente al producto de la empresa ya que se aceptaron diferentes ideas con un mayor nivel de valor al dar la prueba chi-cuadrado relación de la tabulación y calculada.

García, Martínez, Rivera y Gutiérrez (2016) en su estudio el **objetivo** general fue evaluar la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, México. La **metodología** aplicada se basó en el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo - correlacional. Aplicando el instrumento S20/23 para evaluar la relación de la satisfacción laboral con los factores tanto intrínsecos como extrínsecos,

abordando una **muestra** de 208 enfermeras de dos hospitales 59 del A y 149 del B. Los **resultados** muestran a través de la prueba r de Pearson que con los cuatro factores se presenta una correlación positiva y significativa, en el siguiente orden, para la institución A: oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta ($r=0.806$ $p=0.000$); oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar ($r=0.796$ $p=0.000$); apoyo a los objetivos y metas a alcanzar ($r=0.498$ $p=0.000$); satisfacción que le produce su trabajo ($r=0.397$ $p=0.002$). En cuanto a la institución B, los resultados se presentan en el siguiente orden: oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar ($r=0.812$ $p=0.000$); oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta ($r=0.767$ $p=0.000$); apoyo a los objetivos y metas a alcanzar ($r=0.735$ $p=0.000$); satisfacción que le produce su trabajo ($r=0.616$ $p=0.000$). **Concluyen** que la satisfacción laboral es un tema muy importante para las organizaciones, es decir que cuando los empleados estén satisfechos serán más productivos, producirán un mayor compromiso y mejorarán el clima laboral, entre otros beneficios. Por otro lado, se puede observar que a pesar de que las puntuaciones más bajas difieren de otros factores, en términos de satisfacción y desempeño interno, externo, estas diferencias no son significativas entre las dos instituciones.

Calderón (2016) en su disertación sostuvo como **objetivo** general determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo. La **metodología** aplicada fue de tipo descriptiva. La **muestra** estuvo conformada por 40 trabajadores del área administrativa, encuestados mediante un cuestionario que permitió medir el nivel de satisfacción laboral. Los **resultados** del estudio indican que la mayoría de los empleados tienen altos niveles de satisfacción laboral. Se **concluye** que, en el número de colaboradores encuestados en la administración del Municipio de Huehuetenango, mediante una encuesta de

satisfacción de desempeño, indicaron estar satisfechos con su trabajo, de modo que el 40% indicó estar completamente satisfecho con su trabajo y el 60% se declaró satisfecho con su trabajo, ninguno de los encuestados manifestó descontento con su trabajo.

Donaire (2016) en su tesis tuvo como **objetivo** analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, Córdoba, diciembre 2013. La **metodología** utilizada fue de carácter descriptivo, de corte transversal, abordando una **muestra** de 81 profesionales de enfermería mediante la autoadministración de un cuestionario. En los **resultados** se obtuvo un índice de insatisfacción con la retribución económica (1,39). Se evidencia un rango satisfactorio en cuanto a las condiciones físicas del ambiente laboral del 2,08. En cuanto a la estabilidad laboral se obtuvo un aceptable nivel de satisfacción (1,67). Las relaciones con los compañeros muestran cierto grado de satisfacción (1,93). Se obtuvo una generación de satisfacción (1,88) conforme al respeto y apoyo de los superiores. Se encontró cercano a insatisfecho la dimensión relacionada al reconocimiento de las labores (1,54). Las posibilidades de desarrollo tanto personal como profesional indican un grado de satisfacción (1,64). **Concluyen** que el personal especializado de enfermería muestra un grado de satisfacción laboral, expuesto por el índice medio de satisfacción obtenido por cada dimensión, siendo de 1,73.

2.1.2 Nacionales.

Torres (2020) en su investigación se planteó como **objetivo** determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa 2019. La **metodología** se basó en un diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, con una **muestra** poblacional de 39 operadores, a quienes se encuestaron basados en instrumentos conforme sus dimensiones e

indicadores de la motivación laboral y la calidad del servicio. El **resultado** obtenido después de recolectar y analizar los datos fue un coeficiente de calificación de Rho Spearman de 0.703; indicando que, si existe una relación significativa entre la variable de motivación laboral y la calidad del servicio. Se **concluye** que cuando exista motivación laboral para sus trabajadores en ese sector, se verá reflejada en la calidad del trabajo de la Oficina Nacional de Identificación y Registro del Estado, Pucallpa.

Saire y Ramos (2018) en su trabajo de investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa - 2018. La **metodología** aplicada fue de tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal. La población y **muestra** estuvo conformada por 240 trabajadores administrativos. La técnica aplicada para la recolección de datos fue la entrevista con un instrumento tipo cuestionario. Los **resultados** determinaron la existencia de una relación débil entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción laboral, la tasa de disposición (0.106), indicando que la calidad del servicio no está influenciada por las condiciones laborales de la institución, la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa por lo que la correlación entre ambas variables se encuentra débil ($r=0.106$). Se **concluye** que la variable en cuanto a la calidad de los servicios refleja un nivel medio de definición aritmética igual a 82,61 puntos y una desviación estándar igual a 6,94. Por su parte, la variable de la satisfacción laboral muestran un nivel mediano de interpretación aritmética igual a 109,89 puntos y una desviación estándar igual a 10,92. Es por eso que existe un vínculo positivo y débil entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral con p-valor sig. aproximadamente = $0,000 < 0,05$; con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.106; con una "t" de aproximadamente 1289 y un valor del 95% de significación.

Sánchez (2018) en su tesis el principal **objetivo** fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018. La **metodología** utilizada se basó en un diseño de investigación no experimental, correlacional y transversal. La población y **muestra** estuvo conformada por 60 trabajadores de la Municipalidad en estudio. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta con un instrumento tipo cuestionario. Los **resultados** muestran que existe una muy buena e importante correlación ($r = 0.931$; $0.000 < 0.05$), entre la satisfacción laboral y el nivel de servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay, lo que indica que cuando los empleados municipales están satisfechos con su trabajo deben brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos. Se **concluye** que la satisfacción laboral y la calidad de servicio del trabajador va a depender en gran medida de como este se sienta, además de contar con oficinas e instalaciones equipadas que favorezcan su estancia allí para brindar una mejor atención a las personas que recurren a diario en dicha entidad, de igual manera que la municipalidad cuente con capacitaciones laborales constantes para todos sus trabajadores.

Vilca (2018) en su tesis se planteó como principal **objetivo** determinar la relación que existe entre la Calidad de servicios en las Gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno. La **metodología** utilizada fue de tipo descriptivo y comparativo, correlacional, no experimental. La población estuvo conformada por 653 trabajadores y una **muestra** de 250 trabajadores. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta con un instrumento tipo cuestionario. Los **resultados** muestran que la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno se encuentra de la siguiente manera: Bastante Insatisfecho 28 encuestados (11,2%); Algo Insatisfecho 103 (41,2%); también se sienten Indiferente 56 (22.4%) Algo satisfecho 54 (21.8%) y finalmente Muy Satisfecho 9 (3,6%); lo que significa que, por ser una entidad pública, el empleado Municipal no tiene

preocupación por querer mejorar o tomar riesgos innecesarios. Además, se determinó a través de la prueba de Chi-cuadrado una significancia correlacional sig. $0.000 < 0.05$, positiva alta 0.495 entre la calidad gerencial y la satisfacción de los colaboradores. **Concluyendo** que la calidad de servicios en la gerencia se relaciona directamente e influye significativamente con la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Puno.

Ramos y Salazar (2016) en su trabajo de grado tuvo como principal **objetivo** determinar de qué modo incide la motivación laboral en la calidad de servicios de los trabajadores. La **metodología** utilizada fue de diseño no experimental-correlacional, desarrollada mediante el método general científico y específicos de tipo inductivo, deductivo, analítico y sintético. La **muestra** se conformó por 39 trabajadores tanto nombrados como contratados, aplicando los instrumentos bajo la técnica de la encuesta para medir las variables en dos cuestionarios. Los **resultados** del estudio muestran que no se encontró una relación de sustancial directa, y estadísticamente significativa entre la motivación y la calidad del servicio en FCE, debido a que los resultados de la contrastación son $\rho = 0.309$, y $p = 0.059 > 0.05$, tampoco se encontraron relación lineal significativas entre las dimensión motivación conforme la satisfacción laboral ($p = 0,147 > 0,05$), para la dimensión de responsabilidad, se obtuvo una relación baja y directa ($\rho = 0.332$), nivel de significancia estadística de ($p = 0.042 < 0.05$), y en la dimensión simpatía se encontró una relación de un nivel moderado y en proporción directa ($\rho = 0.457$), significancia estadística ($p = 0,004 < 0,05$). Se **concluye** que no existen evidencias estadísticas suficientes para respaldar directamente la relación y significancia entre las variables (motivación y satisfacción laboral) y que en su lugar deberían existir otros factores que determinen la satisfacción laboral del personal de la Facultad de Ciencias Empresariales.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

2.2.1.1 Definiciones.

La satisfacción laboral es un fenómeno psicológico y comprende las relaciones entre el individuo-trabajo y el impacto que pueden generar en términos de resultados individuales (Van Vianen, 2018). En este sentido Lee, Ok y Hwang (2016) lo definen como algo subjetivo e individual, que resulta del enfrentamiento entre las expectativas del trabajador y las condiciones y características reales del trabajo.

Por su parte Yeren (2017), sostiene que la satisfacción laboral refleja el conjunto de emociones y percepciones que el colaborador siente tanto del cargo que ocupa como de la organización. Estas fuentes de satisfacción cambian de persona a persona, dados los diferentes aspectos y expectativas que desea alcanzar cada trabajador. En esta perspectiva Mirás *et al.* (2017) señalan que la atribución de una clasificación emocional nos conduce a un sentimiento o respuesta afectiva desencadenada en la relación con el trabajo, a partir de un proceso de valoración del propio trabajador, que encierra sus creencias y valores, sus preferencias, su estado de ánimo y emociones.

En esta línea Lee *et al* (2016) sostienen que la satisfacción laboral también se concibe como un estado afectivo y/o actitud cognitiva derivada de la valoración del sujeto de sus experiencias laborales, o como una sensación de placer o estado emocional positivo ligado a la percepción del individuo respecto al trabajo.

Gilles *et al* (2017) llegan a definir el mismo concepto sobre la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, que resulta de la interacción entre las características del puesto y las percepciones del propio trabajador sobre cómo debe ser.

Dentro de todos los constructos presentados, la definición más conocida de satisfacción laboral, citada por varios teóricos, es la de Locke (1976), quien define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placer, resultado de la evaluación del trabajo o las experiencias que brinda el trabajo” (Citado en Mirás *et al.*, 2017, p.59), es decir, como emoción. Sin embargo, Andrade *et al* (2017) también alertan, sobre el hecho de que la existencia de diferentes perspectivas, se vuelve admisible si se considera la existencia de diferentes contextos.

Es así que la satisfacción laboral es una de las actitudes más estudiadas en el área del comportamiento organizacional, conocida como el grado en que el individuo evalúa positivamente sus experiencias en el trabajo (Yang, 2016). Se considera un factor de especial importancia porque, cuando está ausente, se asocia a conductas indeseables en el entorno laboral, como la rotación voluntaria, el ausentismo y las enfermedades ocupacionales, y, cuando está presente, se asocia a conductas positivas, como la ciudadanía organizacional, compromiso afectivo, buen desempeño, logro profesional y satisfacción con la vida en general (Jackson *et al.*, 2016).

De acuerdo a todos estos planteamientos, es necesario que la organización pueda entender la satisfacción de los empleados como los valores, actitudes y objetivos personales que deben identificarse, comprenderse y fomentarse para que puedan lograr su participación efectiva en la empresa, es decir para alcanzar los objetivos de la organización, es importante que exista una relación con sus metas personales. Teniendo en cuenta que los colaboradores usan sus creencias y valores para evaluar su trabajo y esta evaluación da como resultado un estado emocional que,

si es agradable, produce satisfacción y, si es desagradable, conduce a la insatisfacción. De esta manera, la satisfacción laboral se debe considerar como un aspecto afectivo constituido por un proceso de evaluación de sus experiencias en el trabajo.

2.2.1.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

- ***Beneficios laborales y remunerativos.***

Chiavenato (2017), sostiene que los beneficios laborales y remunerativos, se pueden visualizar en las remuneraciones económicas directas e indirectas; en las directas, se refleja el pago que la persona recibe por su trabajo en forma de salario, bonificaciones, comisiones, entre otras; mientras que las indirectas se sujetan en las normativas contractuales que el empleador ofrece a sus empleados, como las vacaciones, pagos extras, recompensas, gratificación de fin de año, entre otras, la suma de estas remuneraciones contribuye a su satisfacción laboral.

Entendiendo a decir Chiavenato (2017), que la remuneración es referida a las recompensas que el trabajador percibe a cambio de haber realizado las funciones asignadas en la empresa.

Entre estos benéficos también se destaca el desarrollo de las personas dentro de una empresa, la cual es de gran importancia, ya que proporciona el crecimiento de la organización, brindando una base sólida de capital intelectual, esto agrega valor al negocio. De acuerdo con Chiavenato (2017), el desarrollo profesional es un conjunto de experiencias que tiene como objetivo ampliar el conocimiento y la educación en un puesto específico en la organización, lo que les brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, todo con miras al futuro, no solo en el puesto actual. De tal manera que cada empleado debe estar sustentando bajo una buena formación y capacitación de acuerdo a las tareas a realizar.

En este sentido Limongi-França (2016), enfatiza que la formación significa un proceso sistémico, capaz de promover habilidades, reglas, conceptos y actitudes de todos los empleados que buscan la mejora continua en su sector laboral. El desarrollo es el proceso a largo plazo, que sirve para mejorar las habilidades y motivaciones de los empleados, para que sean reconocidos por sus cualidades. Para las organizaciones que se preocupan por su futuro, la formación no es solo un gasto, sino una inversión preciosa, porque a través de ella pueden obtener buenos resultados.

Por su parte Bateman y Snell (2017) definen la formación como una forma de “enseñar a los empleados de nivel subordinado a realizar sus funciones actuales” (p.168). En base a esto, toda organización necesita un plan de desarrollo que aporte motivación, genere expectativas de evolución y contribuya al crecimiento personal y profesional, con la consecuencia de lograr los resultados esperados por la organización.

- ***Condiciones laborales.***

Para Brandão *et al* (2017) las condiciones laborales repercuten en la calidad de vida en el trabajo, en la salud mental de los trabajadores y en la relación entre el trabajo y la vida familiar. Se asume, por tanto, que la satisfacción laboral es un factor de articulación entre el universo individual del trabajador (con la interacción familiar y social) y la organización en la que desarrolla su actividad (con su estructura, procesos, flujos, resultados y pluri direccionalidad). relaciones con otros múltiples sistemas.

Por ello, el estudio de las condiciones laborales se ha considerado necesario para el desarrollo de indicadores sociales de calidad de vida en el trabajo. En este particular a decir Chiavenato (2017) estas se constituyen por las condiciones del espacio de trabajo y los entornos donde se desempeñan las labores. Aludiendo que tres conjuntos de condiciones impactan ampliamente en el trabajo de los colaboradores, entre estas se encuentran las condiciones del

espacio de trabajo, como la ventilación, iluminación, los ruidos y otros, las condiciones relacionadas al periodo laboral, como el tiempo de la jornada de trabajo, los descansos, las horas extras; y, las condiciones referidas a lo social, donde se ven las relaciones interpersonales, la organización empresarial, el estatus, entre otras. (Chiavenato, 2017)

- ***Relaciones interpersonales.***

Según Chiavenato (2017), las relaciones interpersonales están definidas por como interactúan entre sí los individuos en el entorno de la empresa, además del nivel de libertad con que se manejan estas relaciones entre los miembros. Si los colaboradores trabajan aislados o en equipo a través de una importante interacción humana.

En este sentido Robbins (2005), sostiene que es necesario fortalecer la relación entre la organización y sus colaboradores, deben tomarse todas medidas para mantener una buena relación, porque así se fomentará un trabajo en conjunto, con el mismo motivo, para lograr las metas, los objetivos, y el éxito de la organización.

Siendo un factor importante a tener en cuenta, las relaciones contribuyen a la satisfacción de los colaboradores y de manera efectiva al desempeño profesional de cada trabajador, según Rahimzadeh *et al* (2016, p.48) “los que están satisfechos con su trabajo son más efectivos”. Por tanto, la elección de una adecuada estrategia de recursos humanos en las organizaciones permite una mayor satisfacción, productividad y estabilidad entre los trabajadores, además de asegurar una ventaja competitiva en relación a la competencia, lo que asegura el logro de los objetivos organizacionales (Brandão *et al.*, 2017).

2.2.2 Calidad del Servicio

2.2.2.1 Definiciones.

Lobo (2020) define la calidad como un concepto amplio, que engloba un conjunto de características de un producto o servicio, que le confieren la admisión para satisfacer necesidades explícitas o implícitas. En una situación contractual o reglamentada las necesidades son explícitas, en cuanto en otros dominios es preciso identificar y definir las necesidades implícitas. En muchos casos, esas necesidades pueden evolucionar con el tiempo. Tal hecho demanda la revisión periódica de los requisitos de calidad.

Así, la calidad puede entenderse como la totalidad de las características de un producto o servicio sobre las que se sustenta su capacidad para satisfacer determinadas necesidades (Fragoso y Espinosa, 2017).

Por su parte Gonçalves y Vinagre (2018) señalan que asumiendo que las características de un servicio como la intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad o incluso imposibilidad de almacenamiento, lo hacen diferente a un producto, hablar de calidad de servicio necesariamente nos lleva a un conjunto de ideas y procedimientos muy diferentes al aplicado a la calidad de producto. Definir la calidad como conforme a las especificaciones o idoneidad para el uso es inapropiado cuando se aplica a la definición de calidad de producto.

En este sentido los autores argumentan que, de hecho, si entendemos un servicio como un proceso de consumo y no como un simple resultado, nos damos cuenta de la importancia de la evidencia física asociada a cualquier proceso de prestación de un servicio, así como de la importancia del carácter relacional entre el prestador del servicio y el consumidor que suceda en una experiencia de servicio. Sin embargo, tal contexto obliga a concebir y medir la calidad del

servicio de una manera diferente a la que se utiliza para comprender y evaluar la calidad de un producto. Por tanto, el consumidor de un servicio es el juez principal a la hora de evaluar su calidad. Por lo tanto, cualquier métrica de calidad de servicio debe, para ser creíble, estar anclada en las expectativas que el consumidor tiene sobre un servicio. (Gonçalves y Vinagre, 2018)

En este sentido según Carpinetti y Gerolamo (2016), la calidad de servicio puede definirse por la satisfacción del cliente con respecto al servicio o producto que dependerá de su expectativa sobre ellos y su percepción al momento de adquirirlos, por lo que habrá satisfacción cuando la percepción supere la expectativa y lógicamente insatisfacción cuando ocurre lo contrario. Es en este sentido que la calidad del servicio prestado puede tener un efecto directo o indirecto sobre las intenciones de comportamiento o la lealtad del cliente (Chang y Yeh, 2017).

En esta perspectiva Gonçalves y Vinagre (2018) sostienen que la calidad de servicio parece ser un concepto simple, porque está íntimamente ligado a nuestra experiencia de consumo individual, pero la complejidad asociada a la creación y prestación de servicios que son vividos positivamente por los clientes, ha sido motivo de preocupación para los investigadores y gerentes. La ventaja competitiva que surge para las organizaciones que trabajan bien con calidad de servicio así como la actualidad empresarial caracterizada por una alta competitividad y una intensa globalización, donde el negocio de servicios necesita tener clientes satisfechos para sobrevivir. Así, la calidad del servicio es un factor estratégico para colocar a las empresas en una posición competitiva favorable (Fragoso y Espinosa, 2017).

De estas posturas se entiende entonces que la calidad del servicio está sujeto a las percepciones que puedan tener los clientes de las funciones prestadas durante su atención, por tanto en esta medida se debe considerar todos los aspectos que involucre al buen desempeño de

las actividades y la satisfacción laboral de los colaboradores, a fin de garantizar un servicio de calidad.

2.2.2.2 Dimensiones de la Calidad del Servicio.

Medir la satisfacción del cliente es algo más amplio e intangible y evaluar la calidad del servicio prestado se limita a especificar las dimensiones del servicio (Falcão *et al.*, 2017). Con base en esta perspectiva, la calidad percibida en los servicios es un elemento de satisfacción del consumidor, que se puede medir con el modelo de brechas propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, Citado en Ferraz *et al.*, 2018) el cual permite a la empresa identificar los cuellos de botella existentes, lo que le permite utilizar medidas de corrección, mejorando su desempeño. El modelo busca identificar brechas que puedan afectar la evaluación de la calidad del servicio por parte del consumidor, incluyendo las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- ***Elementos tangibles.***

Según Carvalho *et al.* (2019) los aspectos tangibles corresponden al entorno físico, equipamiento moderno y apariencia de los empleados.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, Citado en Ferraz *et al.*, 2018) lo definen como el equipamiento moderno, instalaciones con un aspecto atractivo, empleados que tienen una apariencia limpia y profesional, materiales visualmente atractivos asociados al servicio.

De hecho, al definir un servicio se asume que, una parte tangible y una parte intangible encajan, cuanto más pequeña es la parte tangible, menos posibilidades hay de pensar en el retorno a largo plazo de promover la calidad del servicio, ya que el consumo / experiencia del servicio se traduce en un acto inmediato, cuyas repercusiones económicas se reflejan en el

momento. Un consumidor de un servicio, percibe que sus expectativas han sido superadas por el servicio recibido, tenderá a evaluar dicho servicio como de calidad y por eso, también tendrá tendencia a revelar el beneficios y ventajas asociados a terceros por el consumo de dicho servicio. Ahora bien, este paso de boca en boca, representa el retorno inmediato de la inversión asociado a la prestación de un servicio de calidad que se multiplicará en el consumo repetido y en el consumo extendido a más consumidores. Así, la preocupación y el esfuerzo por hacerlo bien en un principio, independientemente de la inversión asociada, se traduce en ganancias que no son compatibles con la definición de horizontes temporales para su aparición (Gonçalves y Vinagre, 2018).

- ***Confiabilidad.***

El servicio se realiza exactamente como se prometió y es fiable. En este sentido Carvalho *et al.* (2019) sostiene que la confiabilidad representa la capacidad de realizar un servicio confiable y preciso, según lo prometido.

Parasuraman, *et al* (1985, Citado en Ferraz *et al.*, 2018) mencionan que es entregar los servicios según lo prometido, demostrar seguridad al lidiar con los problemas de servicio señalados por el cliente, hacerlo bien la primera vez, realizar el servicio dentro del tiempo prometido, mantener registros sin errores.

- ***Capacidad de respuesta.***

Los clientes son atendidos adecuadamente por quienes los colaboradores y el servicio se realiza dentro del tiempo estipulado. Carvalho *et al.* (2019), sostiene que la capacidad de respuesta representa la voluntad y la atención de la empresa para ayudar al cliente.

Por su parte Parasuraman *et al.*, (1985, Citado en Ferraz *et al.*, 2018) señala que se trata de mantener informados a los consumidores sobre la fecha en que se realizará el servicio, atender a los clientes con rapidez, mostrar voluntad de ayudar a los consumidores, estar preparados para atender las solicitudes de los clientes.

- ***Seguridad.***

A decir Carvalho *et al.* (2019) la seguridad representa el conocimiento y la cortesía de los empleados y la capacidad de inspirar confianza.

Tener empleados que transmitan confianza a los consumidores, hacer que los clientes se sientan seguros en las transacciones, tener empleados que sean siempre amigables, tener empleados que tengan el conocimiento para responder las preguntas de los consumidores (Parasuraman, *et al.*, 1985, Citado en Ferraz *et al.*, 2018).

- ***Empatía.***

De acuerdo a Carvalho *et al.* (2019) la empatía se refiere a la atención personalizada e individualizada que la empresa ofrece a sus clientes.

Según, Parasuraman, *et al.* (1985, Citado en Ferraz *et al.*, 2018) este consiste en dar atención individual a los clientes, tener empleados que traten a los clientes con atención, conocer los intereses de los clientes, tener empleados que comprendan las necesidades de los clientes, ofrecer horarios de servicio convenientes.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Beneficios laborales y remunerativos:** La remuneración es un premio recibido por una persona a cambio del desempeño que realiza dentro de una organización. (Chiavenato, 2017)

- **Calidad de servicio:** Puede definirse por la satisfacción del cliente con respecto al servicio o producto que dependerá de su expectativa sobre ellos y su percepción al momento de adquirirlos, por lo que habrá satisfacción cuando la percepción supere la expectativa y lógicamente insatisfacción cuando ocurre lo contrario (Carpinetti y Gerolamo, 2016)
- **Capacidad de respuesta:** La capacidad de respuesta representa la voluntad y la atención de la empresa para ayudar al cliente. (Carvalho *et al.*, 2019)
- **Condiciones laborales:** Se constituyen por las condiciones del espacio de trabajo y los entornos donde se desempeñan las labores. (Chiavenato, 2017)
- **Confiabilidad:** La confiabilidad representa la capacidad de realizar un servicio confiable y preciso, según lo prometido. (Carvalho *et al.*, 2019)
- **Elementos tangibles:** Los aspectos tangibles corresponden al entorno físico, equipamiento moderno y apariencia de los empleados. (Carvalho *et al.*, 2019)
- **Empatía:** La empatía se refiere a la atención personalizada e individualizada que la empresa ofrece a sus clientes. (Carvalho *et al.*, 2019)
- **Relaciones interpersonales:** Se presenta cómo se relacionan las personas de la organización entre sí y el grado de libertad en esas relaciones con los demás. Ya sea que las personas trabajen por separado o en equipo por medio de una interacción humana. (Chiavenato, 2017)
- **Satisfacción Laboral:** Se puede definir como el conjunto de sentimientos e ideas que siente un trabajador sobre el puesto que ocupa, como es el caso de la empresa. Es esperar, y, sobre todo, el grado de cumplimiento de las expectativas laborales que este tenga. (Yeren, 2017)

- **Seguridad:** La seguridad representa el conocimiento y la cortesía de los empleados y la capacidad de inspirar confianza. (Carvalho *et al.*, 2019)

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

De acuerdo a la ruta que persigue la investigación, en el establecimiento de resultados bajo un tratamiento número mediante procedimientos estadístico para contrastar las hipótesis propuestas, el estudio se caracteriza de enfoque cuantitativo. En este sentido Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis” (p.6).

3.2 Variables

3.2.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Satisfacción laboral.	La satisfacción laboral se puede definir como un conjunto de sentimientos e ideas que el trabajador siente acerca del puesto que ocupa, así como de la empresa. Las fuentes de satisfacción en trabajo varían de una persona a otra, debido a las diferencias individuales con respecto a las expectativas y, sobre todo, el grado de cumplimiento de las expectativas por parte del trabajo. (Yeren, 2017, p.77)	Beneficios laborales y remunerativos.	Estímulos.	1, 2
			Salarios.	3
			Incentivos.	4, 5
		Condiciones laborales.	Medidas de seguridad.	6
			Materiales y equipos.	7, 8
			Ambiente de trabajo.	9
			Comunicación.	10
Relaciones interpersonales.	Interacciones.	11, 12		
	Coordinación de actividades.	13		

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 2.
Operacionalización de la variable calidad de servicio.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2: Calidad del servicio.	Puede definirse por la satisfacción del cliente con respecto al servicio o producto que dependerá de su expectativa sobre ellos y su percepción al momento de adquirirlos, por lo que habrá satisfacción cuando la percepción supere la expectativa y lógicamente insatisfacción cuando ocurre lo contrario. (Carpinetti y Gerolamo, 2016)	Elementos tangibles.	Recursos de trabajo.	1, 2
			Ambiente y espacios.	3, 4
			<u>Instalaciones e infraestructura.</u>	<u>5, 6</u>
		Confiabilidad.	Cumplimiento de estándares.	7
			Resolución de conflictos.	8
			<u>Promoción de la misión y visión.</u>	<u>9, 10</u>
		Capacidad de respuesta.	Atención oportuna.	11, 12
			Efectividad.	13, 14
			<u>Asesoría profesional.</u>	<u>15, 16</u>
		Seguridad.	Percepción.	17
			Equidad en atención.	18
			<u>Conocimiento suficiente.</u>	<u>19</u>
		Empatía.	Asesoramiento.	20, 21
Horario de atención.	22			
Amabilidad en la atención.	23, 24			

Fuente. Elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas

1. Los beneficios laborales y remunerativos se relacionan significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.
2. Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

3. Las relaciones interpersonales se asocian significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

3.4 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo básica, dado que no se aplicará algún procedimiento u estrategia para mejorar la situación problema, solo se establece su desarrollo para confrontar y dar a conocer la relación existente entre la satisfacción de los trabajadores y la calidad del servicio prestado.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), “La investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objeto crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmerso gozo de descubrir nuevos conocimientos” (p.91).

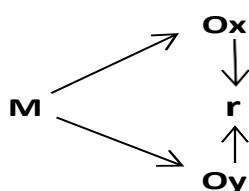
3.5 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional, por cuanto la recolección de los datos no amerita una manipulación en su proceso, así mismo los datos serán recolectados mediante la aplicación única de los instrumentos, de esta manera se podrá establecer el comportamiento descriptivo de las variables y sus dimensiones, lo cual permitirá contrastar el grado de relación existente entre ellas.

En este sentido Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), sostienen que la investigación no experimental es “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.175). Por su parte los estudios transversales o transeccionales, son “Investigaciones que recopilan datos en un

momento único” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.177), mientras que los estudios correlacionales “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, 2014, p.179).

Bajo estas definiciones, el diseño de investigación se explica mediante el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

Ox = Observación de la variable 1: Satisfacción laboral.

Oy = Observación de la variable 2: Calidad del servicio.

r = relación entre las variables.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

La población es definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.199).

En este sentido que la población objeto de estudio para efectos de esta investigación estará conformada por 22 trabajadores que ejercen funciones en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

3.6.2 Muestra

La muestra a decir Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), corresponde a un “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p.196).

A efectos de este planteamiento, la muestra de estudio se conformará por el total de la población, es decir los 22 trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en este sentido la muestra es de tipo censal, que según Arias (2016) “el censo busco recabar información acerca de la totalidad de una población. Es así como los censos nacionales tienen como propósito la obtención de datos de todos los habitantes de un país.” (p.33).

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1 Técnicas

La técnica a emplear en la recolección de datos para medir las variables en estudio será la encuesta, a decir Parreño (2016) la encuesta es una técnica que “se caracteriza básicamente por recoger información por escrito; por lo tanto, el investigador debe preparar y planificar el cuestionario por escrito y el informante deberá contestar también por escrito” (p.72).

3.7.2 Instrumentos

Conforme al instrumento de investigación, se hará uso de dos cuestionarios con preguntas orientadas en dar respuesta a las variables y sus dimensiones, cuantificando su comportamiento en la percepción de los encuestados, al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), sostiene que el cuestionario “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.251).

Los cuestionarios a utilizar se presentan en el Anexo 2, y se describen a continuación mediante las siguientes fichas técnicas:

Ficha Técnica N°1

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Autor: Torres, Nelly.

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Satisfacción Laboral

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 15 minutos

Número de ítem: 13 ítems, subdivididos en tres dimensiones:

- Dimensión 1: Beneficios Laborales y Remunerativos (ítems del 1 al 5).
- Dimensión 2: Condiciones Laborales (ítems del 6 al 9).
- Dimensión 3: Relaciones Interpersonales (ítems del 10 al 13).

Escala de medida Tipo Likert: Nunca= 1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5.

Calificación y puntaje: La evaluación se establece por niveles conforme los puntajes obtenidos en la aplicación del instrumento, baremo que se describe en la Tabla 3.

Tabla 3.

Calificación y puntaje de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

Baremos	X: Satisfacción Laboral	X1: Beneficios Laborales y Remunerativos	X2: Condiciones Laborales	X3: Relaciones Interpersonales
N ° de ítems	13	5	4	4
Puntaje Máx.	13*5 = 65	5*5 = 25	4*5 = 20	4*5 = 20
Puntaje Mín.	13*1 = 13	5*1 = 5	4*1 = 4	4*1 = 4
Amplitud	$65-13 / 3 = 17$	$25-5 / 3 = 6$	$20-4 / 3 = 5$	$20-4 / 3 = 5$
Niveles			Rangos	
Bajo (1)	13 - 30	5 - 11	4 - 9	4 - 9
Medio (2)	31 - 48	12 - 18	10 - 15	10 - 15
Alto (3)	49 - 65	19 - 25	16 - 20	16 - 20

Fuente: Elaboración propia.

Ficha Técnica N°2

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio.

Autor: Torres, Nelly

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Calidad de Servicio

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 20 minutos

Número de ítem: 24 ítems, subdivididos en cinco dimensiones:

- Dimensión 1: Elementos Tangibles (ítems del 1 al 6).
- Dimensión 2: Fiabilidad (ítems del 7 al 10).
- Dimensión 3: Capacidad de Respuesta (ítems del 11 al 16).
- Dimensión 4: Seguridad (ítems del 17 al 19).
- Dimensión 5: Empatía (ítems del 20 al 24).

Escala de medida Tipo Likert: Nunca= 1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5.

Calificación y puntaje: La evaluación se establece por niveles conforme los puntajes obtenidos en la aplicación del instrumento, baremo que se describe en la Tabla 4.

Tabla 4.
Calificación y puntaje de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

Baremos	Y: Calidad de Servicio	Y1: Elementos Tangible	Y2: Fiabilidad	Y3: Capacidad de <u>Respuesta</u>	Y4: Seguridad	Y5: Empatía
N ° de ítems	24	6	4	6	3	5
Puntaje Máx.	24*5 = 120	6*5 = 30	4*5 = 20	6*5 = 30	3*5 = 15	5*5 = 25
Puntaje Mín.	24*1 = 24	6*1 = 6	4*1 = 4	6*1 = 6	3*1 = 3	5*1 = 5
Amplitud	120-24 / 3 = 32	30-6 / 3 = 8	20-4 / 3 = 5	30-6 / 3 = 8	15-3 / 3 = 4	25-5 / 3 = 6
Niveles	Rangos					
Mala (1)	24 – 55	6 - 13	4 - 9	6 - 13	3 - 6	5 - 11
Regular (2)	56 – 87	14 - 21	10 - 15	14 - 21	7 - 10	12 - 18
Buena (3)	88 – 120	22 - 30	16 - 20	22 - 30	11 - 15	19 - 25

Fuente: Elaboración propia.

3.7.3 Confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento a la muestra de estudio ofrece resultados consistentes, determinando su aplicabilidad.

En este sentido, se prueban los instrumentos en un grupo de 10 colaboradores, determinando la fiabilidad de los ítems formulados en los cuestionarios mediante el método de consistencia interna Alfa de Cronbach, prueba que se ajusta a escalas con opciones múltiples, donde el coeficiente obtenido refiere resultados entre 0 a 1, siendo lo más cercano a 0 baja o nula

confiabilidad y lo más cercano a 1 una aceptable y perfecta confiabilidad, de esta manera en la Tabla 5 se presentan los criterios de evaluación de la confiabilidad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 5.

Criterios para evaluar el nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Valores	Nivel de confiabilidad
0	Nula
0.1 a 0.24	Muy baja
0.25 a 0.49	Baja
0.5 a 0.75	Regular
0.76 a 0.89	Aceptable
0.90 a 0.99	Elevada
1	Total o perfecta

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Hernández, *et al.* (2014, p.207).

Luego de evaluar el comportamiento de los ítems en los cuestionarios a través de la prueba Alfa de Cronbach, en la Tabla 6, se determinó un valor de Alfa= 0.894 para el instrumento Satisfacción Laboral, indicando una Aceptable confiabilidad.

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral.

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Satisfacción Laboral	0.894	13

Así mismo en la Tabla 7, se evidencia la confiabilidad del instrumento al suprimirse alguna de las preguntas que conforman el cuestionario satisfacción laboral, reporta un coeficiente Alfa de Cronbach que varía desde un valor de Alfa= 0.873 como mínimo al suprimir la Pregunta 12, y un valor de Alfa= 0.896 como máximo al suprimir la Pregunta 6, lo que indica que todas las preguntas aportan para una Aceptable confiabilidad del instrumento.

Tabla 7.

Confiabilidad total de los elementos del instrumento satisfacción laboral.

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	44,2000	50,178	,588	,887
Pregunta2	44,0000	47,778	,686	,881
Pregunta3	43,7000	49,122	,538	,888
Pregunta4	44,2000	48,844	,588	,886
Pregunta5	44,1000	50,767	,413	,894
Pregunta6	43,9000	48,989	,430	,896
Pregunta7	43,7000	48,456	,509	,891
Pregunta8	44,0000	48,667	,604	,885
Pregunta9	44,1000	48,100	,650	,883
Pregunta10	44,2000	48,844	,588	,886
Pregunta11	43,9000	45,878	,756	,877
Pregunta12	43,6000	45,156	,824	,873
Pregunta13	43,6000	50,489	,586	,887

Por su parte en la Tabla 8, se determinó un valor de Alfa= 0.908 para el instrumento Calidad del Servicio, indicando una Elevada confiabilidad.

Tabla 8.

Confiabilidad del instrumento calidad del servicio.

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Calidad del Servicio	0.908	24

Mostrando en la Tabla 9, la confiabilidad del instrumento al suprimirse alguna de las preguntas que conforman el cuestionario calidad del servicio, reporta un coeficiente Alfa de Cronbach que varía desde un valor de Alfa= 0.899 como mínimo al suprimir la Pregunta 1 o 2, y un valor de Alfa= 0.910 como máximo al suprimir la Pregunta 11 o 24, lo que indica que todas las preguntas aportan para una Aceptable o Elevada confiabilidad del instrumento.

Tabla 9.*Confiabilidad total de los elementos del instrumento calidad del servicio.*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	83,4000	124,044	,758	,899
Pregunta2	83,3000	126,011	,836	,899
Pregunta3	83,3000	133,567	,496	,905
Pregunta4	83,8000	128,178	,741	,901
Pregunta5	83,6000	128,489	,721	,901
Pregunta6	83,8000	128,400	,591	,903
Pregunta7	83,5000	127,167	,576	,903
Pregunta8	83,4000	128,044	,554	,904
Pregunta9	83,6000	126,933	,576	,903
Pregunta10	83,4000	134,711	,277	,909
Pregunta11	83,2000	135,289	,234	,910
Pregunta12	83,3000	123,567	,639	,902
Pregunta13	83,5000	128,278	,522	,904
Pregunta14	84,0000	133,778	,329	,908
Pregunta15	83,8000	124,178	,629	,902
Pregunta16	83,4000	127,156	,523	,904
Pregunta17	83,3000	124,678	,590	,903
Pregunta18	83,6000	126,933	,576	,903
Pregunta19	83,4000	130,933	,410	,907
Pregunta20	83,5000	132,722	,464	,906
Pregunta21	83,7000	125,789	,627	,902
Pregunta22	84,0000	135,333	,242	,909
Pregunta23	83,8000	136,622	,291	,908
Pregunta24	84,0000	136,222	,193	,910

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de Resultados

4.1.1 Análisis estadístico descriptivo

En este apartado se presentan los resultados por cada una de las variables y sus dimensiones, describiendo en niveles el comportamiento de la satisfacción laboral y la calidad del servicio, según la percepción de los colaboradores encuestados, así como las características de la muestra de estudio, en este sentido los resultados se presentan en tablas de frecuencias y gráficos de barras, donde figuran datos de frecuencias simples y relativas porcentuales.

4.1.1.1 Características de los colaboradores encuestados según edad y sexo.

A continuación, se presentan las edades y el sexo que reportan los colaboradores encuestados.

Tabla 10.

Edad reportada por los colaboradores encuestados.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<= 37	1	4,5	4,5
38 - 46	8	36,4	40,9
47 - 56	9	40,9	81,8
57+	4	18,2	100,0
Total	22	100,0	----

Fuente: Elaboración propia.

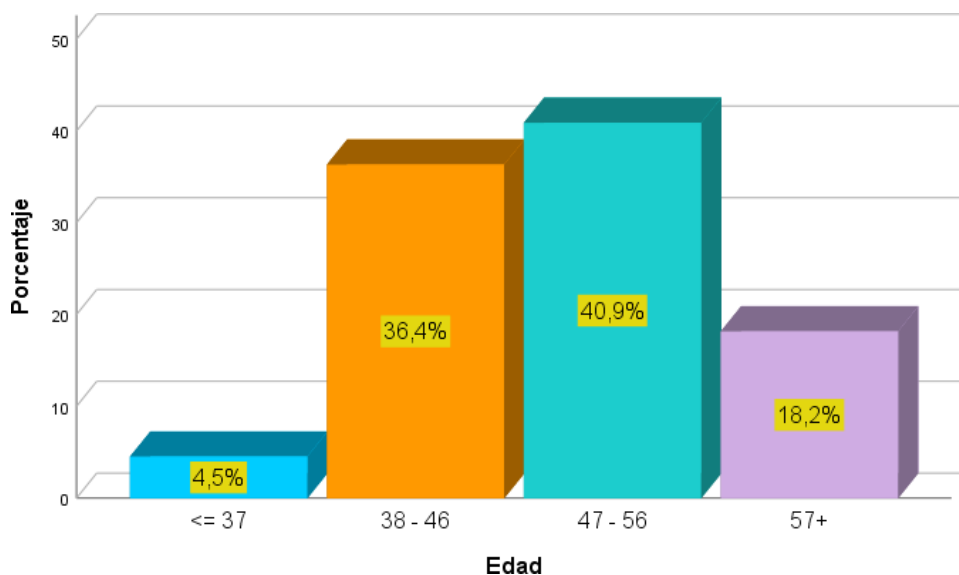


Figura 1. Edad reportada por los colaboradores encuestados.

En la Tabla 10 y Figura 1, se evidencia que del total de los colaboradores encuestados (n= 22), el 40.9% tienen entre 47 a 56 años de edad, el 36.4% tienen entre 38 a 46 años, mientras que 18.2% reportan una edad mayor a 57 años, y tan solo el 4.5% refieren menos de 37 años de edad. El 81.8% de los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tienen menos de 57 años de edad.

Tabla 11.

Sexo reportado por los colaboradores encuestados.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	72,7
Femenino	6	27,3
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

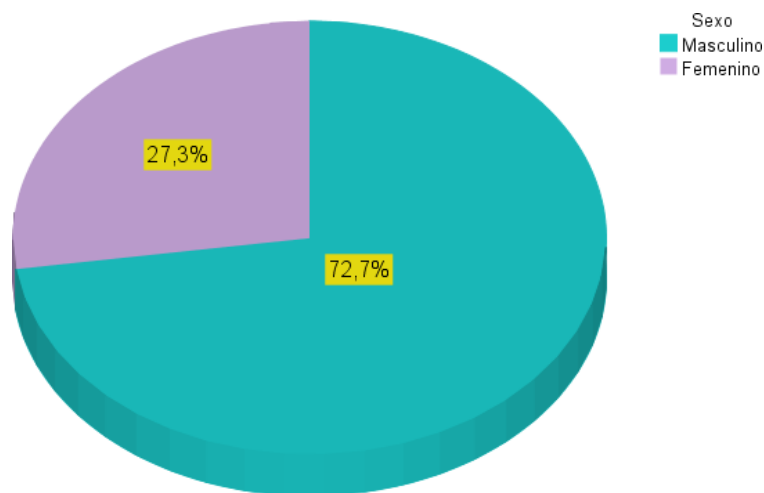


Figura 2. Sexo reportado por los colaboradores encuestados.

En la Tabla 11 y Figura 2, se evidencia que del total de los colaboradores encuestados (n= 22), el 72.7% son de sexo masculinos, mientras que el 27.3% son de sexo femenino. Lo que nos indica que, por cada tres trabajadores de sexo masculino, hay un trabajador de sexo femenino prestando servicio en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

4.1.1.2 Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

En este punto se presentan los resultados recolectados conforme los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores encuestados.

Tabla 12.

Resultados por niveles de la satisfacción laboral.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9,1
Medio	9	40,9
Alto	11	50,0
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

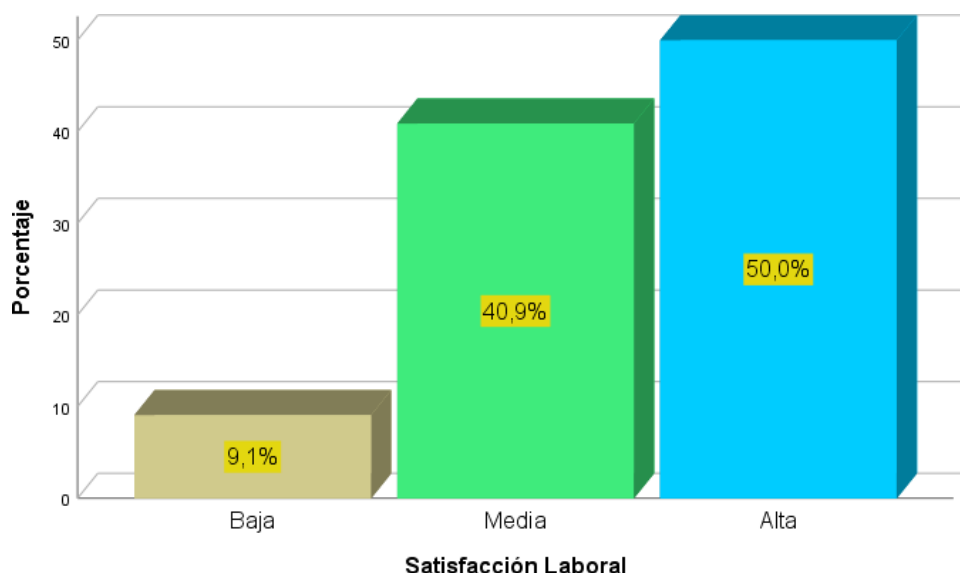


Figura 3. Resultados por niveles de la satisfacción laboral.

En la Tabla 12 y Figura 3, se percibe que del total de colaboradores encuestados (n=22), el 50% presentan un nivel alto de satisfacción laboral, por su parte el 40.9% refieren una satisfacción por sus labores de nivel medio, mientras que el 9.1% se ubican en un nivel bajo de satisfacción con el trabajo desempeñado en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 13.

Resultados por niveles de los beneficios laborales y remunerativos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9,1
Medio	10	45,5
Alto	10	45,5
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

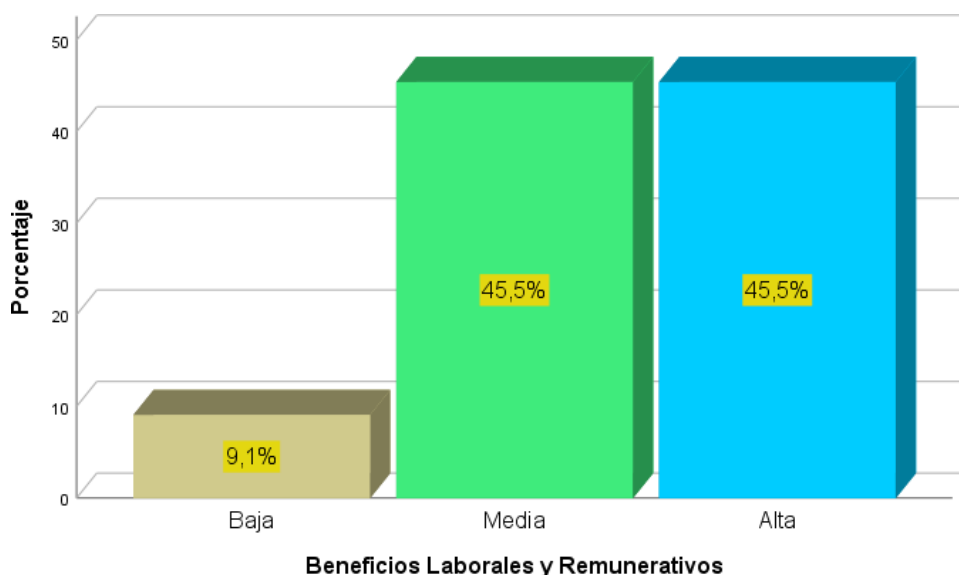


Figura 4. Resultados por niveles de los beneficios laborales y remunerativos.

La Tabla 13 y Figura 4, muestran que del total de colaboradores encuestados (n=22), el 45.5% catalogan en un nivel alto y medio respectivamente los beneficios laborales y remunerativos percibidos al laboral en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mientras que para el 9.1% de los trabajadores estos beneficios son catalogados en un nivel bajo.

Tabla 14.

Resultados por niveles de las condiciones laborales.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9,1
Medio	7	31,8
Alto	13	59,1
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

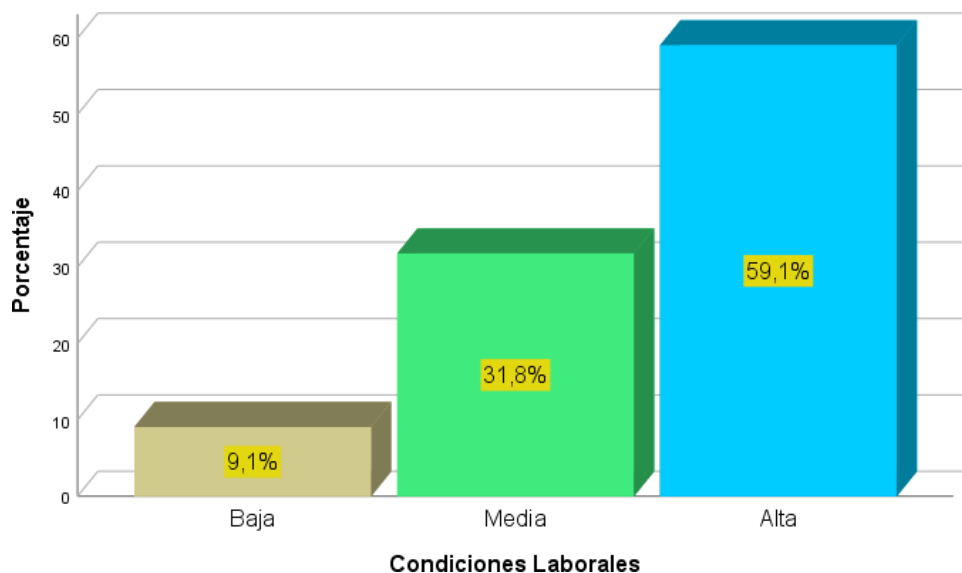


Figura 5. Resultados por niveles de las condiciones laborales.

En la Tabla 14 y Figura 5, se evidencia que del total de colaboradores encuestados (n=22), el 59.1% catalogan en un nivel alto las condiciones laborales dispuestas en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mientras que el 31.8% las califican en un nivel medio, y tan solo el 9.1% perciben que son de nivel bajo las condiciones en el trabajo.

Tabla 15.

Resultados por niveles de las relaciones interpersonales.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9,1
Medio	8	36,4
Alto	12	54,5
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

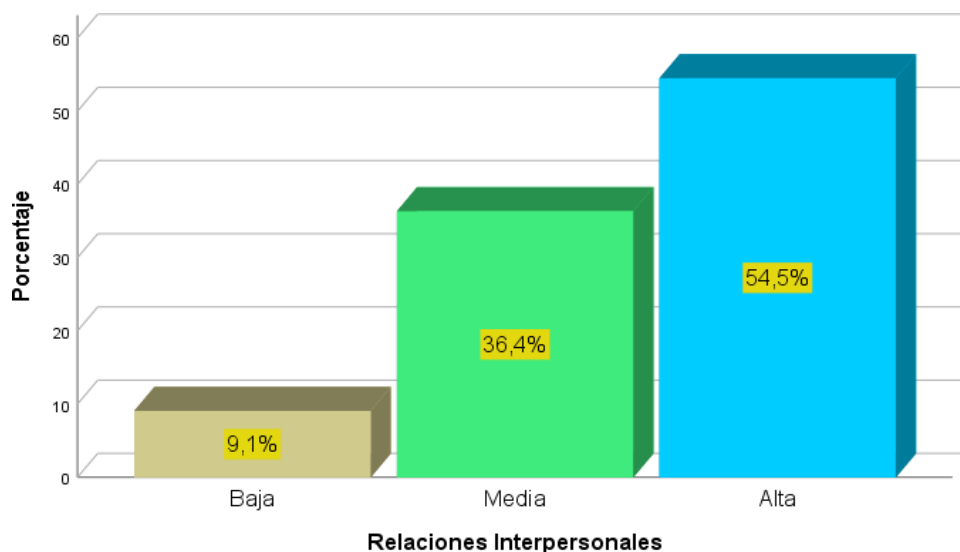


Figura 6. Resultados por niveles de las relaciones interpersonales.

En la Tabla 15 y Figura 6, se observa que del total de colaboradores encuestados ($n=22$), el 54.5% califican en un nivel alto las relaciones interpersonales que se dan en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por su parte el 36.4% refieren que las relaciones se perciben en un nivel medio, y el 9.1% indican que existen bajas relaciones.

4.1.1.3 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

A continuación, se ofrecen los resultados en niveles sobre la calidad del servicio, de acuerdo a la percepción de los colaboradores encuestados.

Tabla 16.

Resultados por niveles de la calidad del servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	4,5
Regular	9	40,9
Buena	12	54,5
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

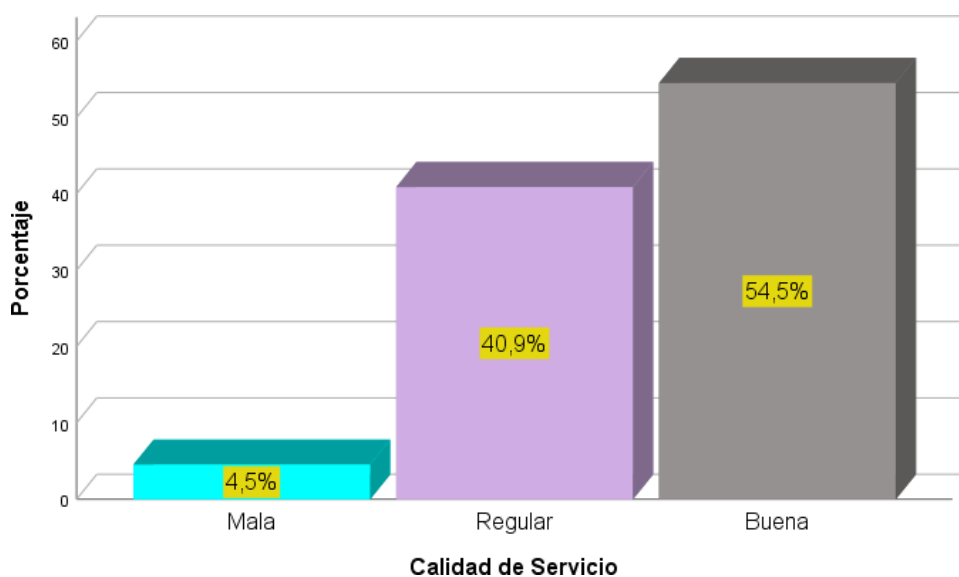


Figura 7. Resultados por niveles de la calidad del servicio.

De acuerdo a la Tabla 16 y Figura 7, del total de colaboradores encuestados (n=22), el 54.5% califican en un nivel bueno la calidad del servicio prestado en el archivo central del

Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por su parte el 40.9% perciben una calidad de nivel regular, y tan solo el 4.5% la califican en un nivel malo.

Tabla 17.

Resultados por niveles de los elementos tangibles en el servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	4,5
Regular	4	18,2
Buena	17	77,3
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

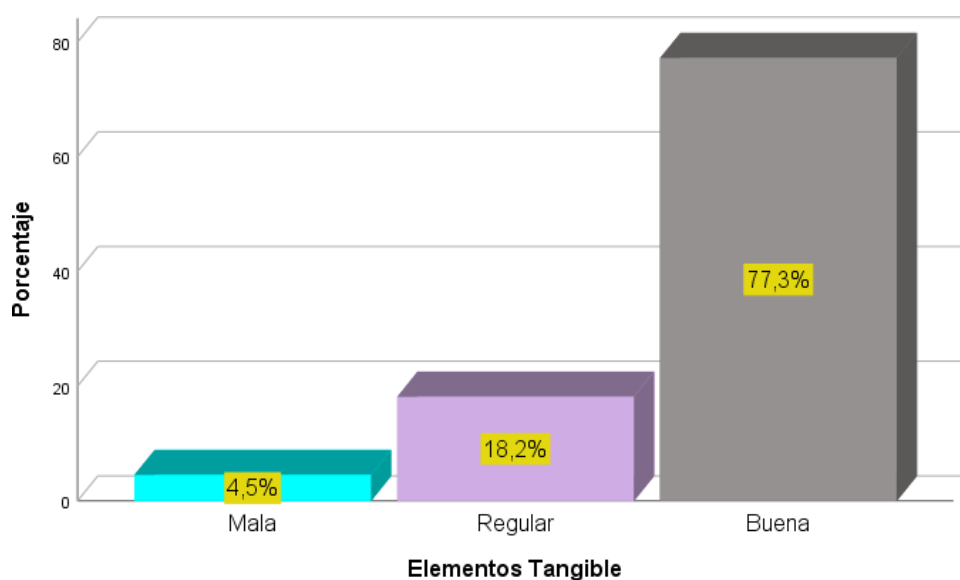


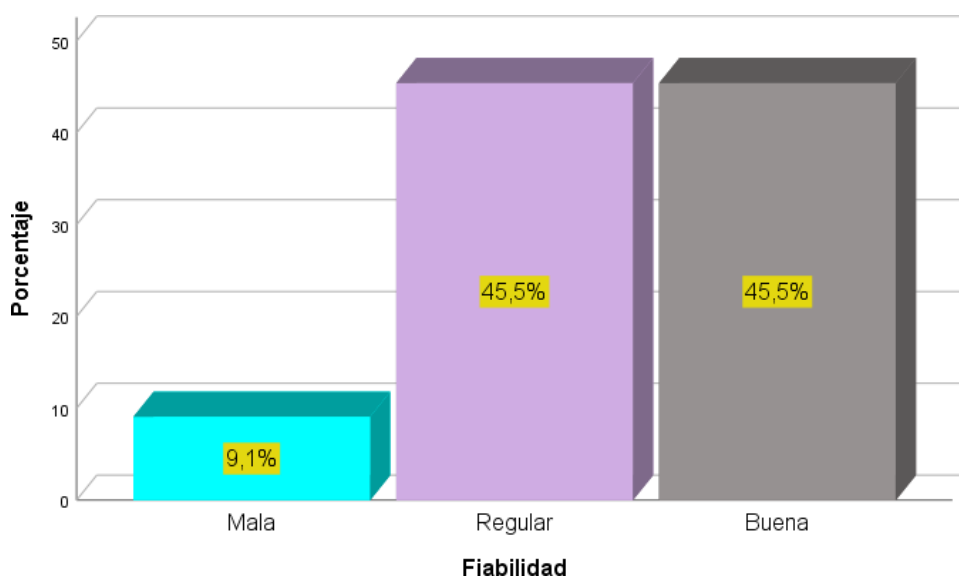
Figura 8. Resultados por niveles de los elementos tangibles en el servicio.

En la Tabla 17 y Figura 8, se observa que del total de colaboradores encuestados ($n=22$), el 77.3% catalogan en un nivel bueno los elementos tangibles en la atención prestada en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el 18.2% aprecian estos elementos en un nivel regular, mientras que el 4.5% la califican en un nivel malo.

Tabla 18.*Resultados por niveles de la fiabilidad del servicio.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	9,1
Regular	10	45,5
Buena	10	45,5
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9.** Resultados por niveles de la fiabilidad del servicio.

La Tabla 18 y Figura 9, muestra que del total de colaboradores encuestados ($n=22$), el 45.5% catalogan en un nivel bueno y regular respectivamente la fiabilidad del servicio prestado en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mientras que el 9.1% la califican la confiabilidad del servicio en un nivel malo.

Tabla 19.

Resultados por niveles de la capacidad de respuesta del servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	9,1
Regular	6	27,3
Buena	14	63,6
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

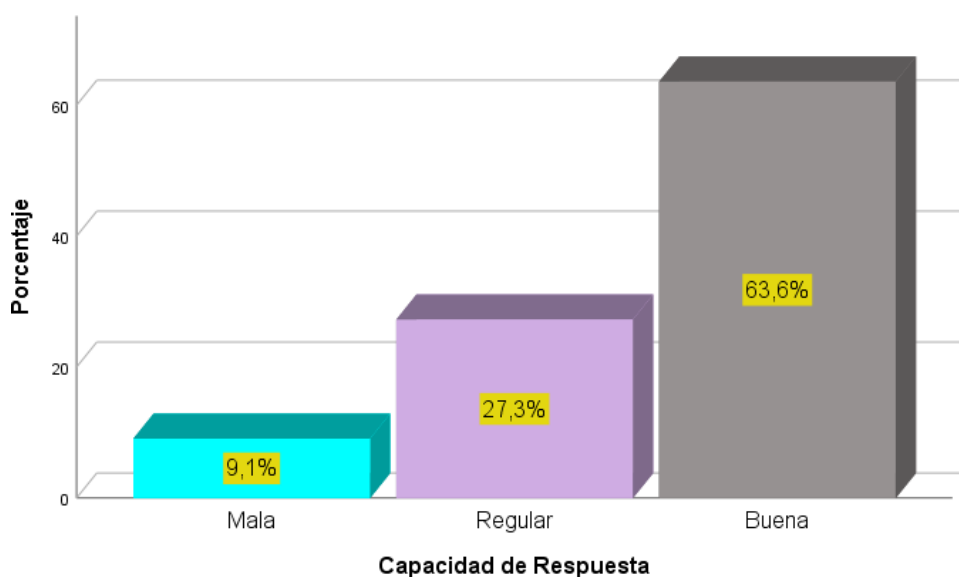


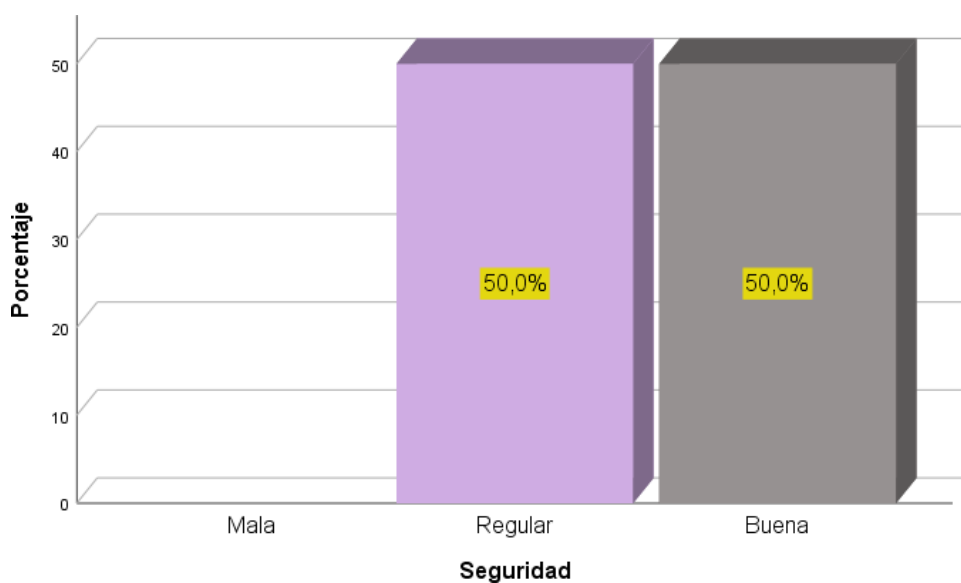
Figura 10. Resultados por niveles de la capacidad de respuesta del servicio.

En la Tabla 19 y Figura 10, se evidencia que del total de colaboradores encuestados (n=22), el 63.6% catalogan en un nivel bueno la capacidad del servicio prestado en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para el 27.3% la capacidad de respuesta es de nivel regular en el archivo, mientras que el 9.1% está se ubica en un nivel malo.

Tabla 20.*Resultados por niveles de la seguridad en el servicio.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0,0
Regular	11	50,0
Buena	11	50,0
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

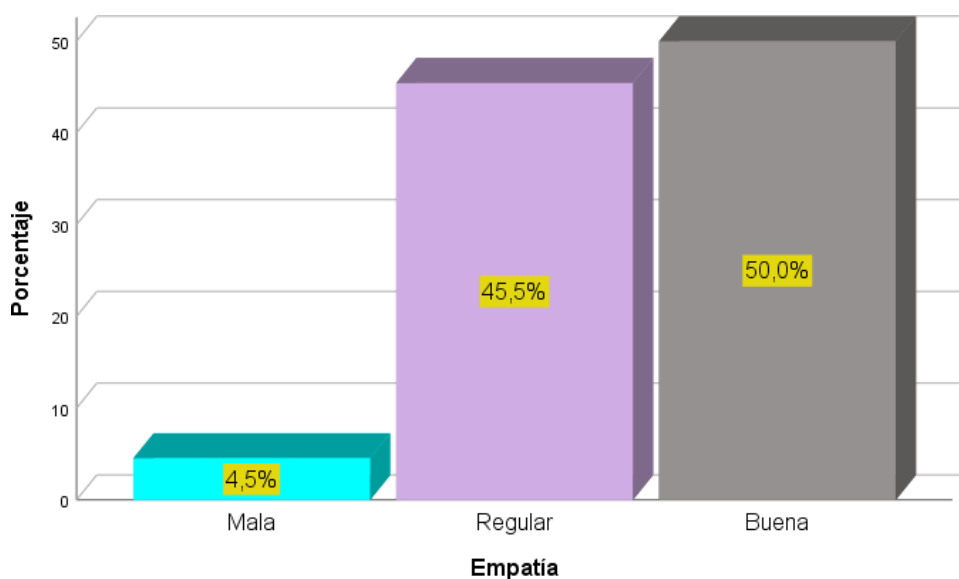
**Figura 11.** Resultados por niveles de la seguridad en el servicio.

En la Tabla 20 y Figura 11, se percibe que del total de colaboradores encuestados ($n=22$), el 50% catalogan en un nivel bueno la seguridad en el servicio prestado en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mientras que el restante 50% califican la seguridad del servicio en un nivel regular.

Tabla 21.*Resultados por niveles de la empatía del servicio.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	4,5
Regular	10	45,5
Buena	11	50,0
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 12.** Resultados por niveles de la empatía del servicio.

La Tabla 21 y Figura 12, muestran que del total de colaboradores encuestados (n=22), el 50% califican en un nivel bueno la empatía de servicio prestada en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mientras que el 45.5% catalogan la empatía de servicio en un nivel regular, y tan solo el 4.5% refieren que esta se ubica en un mal nivel.

4.1.2 Análisis estadístico inferencial

4.1.2.1 Prueba de normalidad.

Se determina la normalidad de los datos en las variables, con el fin de seleccionar la prueba estadística más conveniente en el contraste de hipótesis, en este particular se hará uso de una prueba de correlación paramétrica (r de Pearson) si se demuestra el supuesto de normalidad en los datos, de lo contrario se utilizará en el contraste de hipótesis un estadístico de correlación no paramétrico (Rho de Spearman).

Todo ello siguiendo los pasos de contraste estadístico:

Paso 1.- Declaración de hipótesis de normalidad:

Ha: Los datos en las variables satisfacción laboral y calidad del servicio no presentan una distribución normal.

Ho: Los datos en las variables satisfacción laboral y calidad del servicio presentan una distribución normal.

Paso 2.- Nivel de significancia estadística:

Se establece una significancia estadística del 5% ($\alpha = 0.05$), y nivel de confianza del 95%.

Paso 3.- Elección de estadístico de prueba:

Se hace uso de la prueba estadística Shapiro-Wilk, por cuanto la muestra de estudio es menor a 50 sujetos, integrada por 22 colaboradores.

Tabla 22.

Resultados de la normalidad de los datos en la variable satisfacción laboral y calidad del servicio.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
X: Satisfacción Laboral	,870	22	,008
X1: Beneficios Laborales y Remunerativos	,931	22	,128
X2: Condiciones Laborales	,829	22	,001
X3: Relaciones Interpersonales	,910	22	,047
Y: Calidad del Servicio	,898	22	,027

Paso 4.- Regla de decisión:

Sig. $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna;

Sig. $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Paso 5.- Toma de decisión e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk (Tabla 22) se obtuvo un valor de significancia en las variables satisfacción laboral y calidad del servicio Sig. $p= 0.008$ y Sig. $p= 0.027$ respectivamente, menor al nivel de significancia estadística de contraste ($p < 0.05$), lo cual según la regla de contraste permite rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H_a**), indicando que: “Los datos en las variables satisfacción laboral y calidad del servicio no presentan una distribución normal”, de esta manera tal como se explicó anteriormente, el contraste de hipótesis se efectúa mediante la prueba de correlación no paramétrica **Rho de Spearman**.

4.1.2.2 Prueba de hipótesis.

La prueba de hipótesis se efectúa mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman, que a decir Martínez *et al* (2009), esta prueba es muy eficiente para datos ordinales, a través de ella se determina la relación significativa o no significativa entre las variables.

Así mismo Hernández *et al.* (2014), señalan que para interpretar el coeficiente de correlación (rho) obtenido en la prueba estadística, se debe tener en cuenta que éste “...varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a $+1.0$ (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas” (p. 323). Un coeficiente negativo implica una correlación de tipo indirecta (o inversa), es decir a medida que aumenta el valor en una variable, por consiguiente la otra disminuye; por su parte un coeficiente de positivo implica una correlación de tipo directa, indicando que a medida que el valor de una variable aumenta la otra también lo hará. En este sentido los autores antes mencionados establecen los siguientes criterios para determinar la magnitud de la correlación entre las variables según el coeficiente de correlación obtenido (Tabla 23).

Tabla 23.

Criterios para evaluar la magnitud de la correlación entre las variables.

Coeficiente de Correlación	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández *et al.* (2014).

4.1.2.2.1 Prueba de hipótesis general.

La prueba de hipótesis general se efectúa siguiendo los siguientes pasos de contraste estadístico:

Paso 1.- Declaración de la hipótesis general:

H_i: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

Paso 2.- Nivel de significancia estadístico:

Se establece una significancia estadística del 5% ($\alpha = 0.05$), y nivel de confianza del 95%.

Paso 3.- Elección de estadístico de prueba:

Al determinar que los datos en las variables jerarquizadas no presentan normalidad, se hace uso de la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 24.

Resultados de la prueba de correlación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio.

		Satisfacción Laboral	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,020
		N	22
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,724**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	22

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

Paso 4.- Regla de decisión:

Sig. $p \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna;

Sig. $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Paso 5.- Toma de decisión e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman (Tabla 24), se evidencia que entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio existe una relación positiva de magnitud alta, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.724$, valor asociado a un nivel de significancia p -valor = **0.000** que por ser menor al nivel de significancia estadístico de contraste ($p < 0.05$), permite rechazar la hipótesis nula (**H₀**), y aceptar la hipótesis general (**H_i**), concluyendo que: “Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021”.

4.1.2.2.2 Prueba de la primera hipótesis específica.

La prueba de la primera hipótesis específica se efectúa siguiendo los siguientes pasos de contraste estadístico:

Paso 1.- Declaración de la hipótesis específica 1:

H₁: Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

Paso 2.- Nivel de significancia estadístico:

Se establece una significancia estadística del 5% ($\alpha = 0.05$), y nivel de confianza del 95%.

Paso 3.- Elección de estadístico de prueba:

Al determinar que por lo menos uno de los datos en las variables jerarquizadas no presenta normalidad, se hace uso de la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 25.

Resultados de la prueba de correlación entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio.

		Beneficios Laborales y Remunerativos	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Beneficios Laborales y Remunerativos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	22
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,709**
Sig. (bilateral)		,000	.
N		22	22

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

Paso 4.- Regla de decisión:

Sig. $p \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna;

Sig. $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Paso 5.- Toma de decisión e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman (Tabla 25), se evidencia que entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio existe una relación positiva de magnitud alta, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.709$, valor asociado a un nivel de significancia p -valor = **0.000** que por ser menor al nivel de significancia estadístico de contraste ($p < 0.05$), permitió rechazar la hipótesis nula (H_0), y aceptar la primera hipótesis específica (H_1), concluyendo que: “Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021”.

4.1.2.2.3 Prueba de la segunda hipótesis específica.

La prueba de la segunda hipótesis específica se efectúa siguiendo los siguientes pasos de contraste estadístico:

Paso 1.- Declaración de la hipótesis específica 2:

H₂: Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

Paso 2.- Nivel de significancia estadístico:

Se establece una significancia estadística del 5% ($\alpha = 0.05$), y nivel de confianza del 95%.

Paso 3.- Elección de estadístico de prueba:

Al determinar que los datos en las variables jerarquizadas no presentan normalidad, se hace uso de la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 26.

Resultados de la prueba de correlación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio.

		Condiciones Laborales	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	de Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,626**
		N	,002
			22
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
			22

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

Paso 4.- Regla de decisión:

Sig. $p \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna;

Sig. $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Paso 5.- Toma de decisión e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman (Tabla 26), se evidencia que entre las condiciones laborales y la calidad del servicio existe una relación positiva de magnitud moderada, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.626$, valor asociado a un nivel de significancia p -valor= **0.002** que por ser menor al nivel de significancia estadístico de contraste ($p < 0.05$), permitió rechazar la hipótesis nula (**H₀**), y aceptar la segunda hipótesis específica (**H₂**), concluyendo que: “Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021”.

4.1.2.2.4 Prueba de la tercera hipótesis específica.

La prueba de la tercera hipótesis específica se efectúa siguiendo los siguientes pasos de contraste estadístico:

Paso 1.- Declaración de la hipótesis específica 3:

H₃: Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.

Paso 2.- Nivel de significancia estadístico:

Se establece una significancia estadística del 5% ($\alpha = 0.05$), y nivel de confianza del 95%.

Paso 3.- Elección de estadístico de prueba:

Al determinar que los datos en las variables jerarquizadas no presentan normalidad, se hace uso de la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 27.

Resultados de la prueba de correlación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio.

			Relaciones Interpersonales	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	22	22
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	22	22

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

Paso 4.- Regla de decisión:

Sig. $p \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna;

Sig. $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Paso 5.- Toma de decisión e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman (Tabla 27), se evidencia que entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio existe una relación positiva de magnitud moderada, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.599$, valor asociado a un nivel de significancia p -valor = **0.003** que por ser menor al nivel de significancia estadístico de contraste ($p < 0.05$), permitió rechazar la hipótesis nula (**H₀**), y aceptar la tercera hipótesis específica (**H₃**), concluyendo que: “Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021”.

4.2 Discusión

De acuerdo a los resultados de relación entre las variables evaluadas, en la presente investigación afirmamos que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por su coeficiente de correlación positivo $r= 0.724$ y un nivel de error 0,01 asimismo se aprecia en los resultados expuestos que del total de trabajadores el 50% refieren un alto nivel de satisfacción con las labores que realizan en el archivo, por su parte el 54,5% perciben que prestan un servicio de calidad.

Esto quiere decir que a mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores mayor será la calidad del servicio que se preste en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, hallazgos que se corroboran en el estudio de Sánchez (2018) quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018, estudio que igual se desarrolló mediante una metodología de diseño no experimental, correlacional y transversal, en la aplicación de la técnica de la encuesta haciendo uso del cuestionario, demostrando en sus resultados que existe una muy buena e importante correlación ($r = 0.931$; $0.000 < 0.05$), entre la satisfacción laboral y el nivel de servicio, indicando que cuando los empleados están satisfechos con su trabajo brindan un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.

Así mismo los hallazgos se contrastan en el estudio de Silva (2017) quien se planteó como objetivo general establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad del servicio del recurso humano en los Restaurantes de la Universidad San Francisco de Quito, aplicando de igual manera un enfoque de investigación cuantitativo en su desarrollo, bajo un diseño descriptivo e inferencial, abordando a 71 colaboradores mediante la técnica de la encuesta en base a un

cuestionario, determinando en los resultados un coeficiente de correlación entre las variables $r=0.80$, lo que le permitió concluir que en los restaurantes donde existe mayor satisfacción laboral, la percepción de calidad de servicio es mayor, es decir que la satisfacción laboral si influye en la calidad del servicio ($r=0.80$).

Por su parte, también se corroboran estos hallazgos en la investigación de Vilca (2018) quien tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Calidad de servicios en las Gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador, y aplico por igual una investigación de diseño no experimental, de alcance correlacional, descriptivo y comparativo, utilizando igualmente la encuesta como técnica recabando los datos mediante un cuestionario a la muestra de estudio, determinando a través de la prueba de Chi-cuadrado una significancia correlacional $\text{sig. } 0.000 < 0.05$, positiva alta 0.495 entre la calidad gerencial y la satisfacción de los colaboradores, lo que le permitió concluir que la calidad de servicios se relaciona directamente e influye significativamente con la satisfacción de los trabajadores.

Saire y Ramos (2018) por igual logran dar respuesta a su objetivo de investigación al determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción laboral de los trabajadores, mediante una metodología de tipo cuantitativa, de nivel correlacional y de corte transversal, en la aplicación de una encuesta tipo cuestionario, demostrando en los resultados de la misma manera que existe un vínculo positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral con $p\text{-valor sig. aproximadamente} = 0,000 < 0,05$; con un coeficiente de correlación de Pearson débil 0.106; con una "t" de aproximadamente 1289 y un valor del 95% de significación.

En esta línea García *et al.* (2016) en su estudio al evaluar la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, México, bajo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, y en la

aplicación del instrumento S20/23, demuestra en sus resultados a través de la prueba r de Pearson una correlación positiva y significativa, en todos los factores evaluados ($p > 0.05$). Lo que le permitió concluir que la satisfacción laboral es un tema muy importante para las organizaciones, es decir que cuando los empleados estén satisfechos serán más productivos, producirán un mayor compromiso y mejorarán el clima laboral, entre otros beneficios.

Sobre los resultados presentados, se afirma en el estudio que existe relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, expuesto por un coeficiente de correlación positivo $r = 0.709$ y un nivel de error 0.01, apreciando que del total de trabajadores el 45,5% refieren un alto nivel de satisfacción con los beneficios laborales y remunerativos devengados por sus labores en la institución de estudio.

A razón de estos hallazgos, se constata que a mayor nivel de satisfacción por los beneficios laborales y remunerativos que perciben los trabajadores, mayor será la calidad del servicio que se preste en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, hecho que se corrobora en el estudio de Cruz (2017) quien analizó la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de una empresa de Laboratorio, aplicando igual una metodología cuantitativa, de nivel descriptiva-correlacional, recolectando los datos mediante la encuesta S20/23, determinando que los factores que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores son en gran medida el salario que perciben por parte de la empresa, la ubicación física, las oportunidades de capacitación y promoción que reciben, las relaciones personales con los gerentes, la gestión equitativa y justicia de trato, la toma de decisiones y el cumplimiento del contrato.

En esta misma línea los resultados se aprueban en la investigación de Donaire (2016) quien tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, Córdoba, aplicando igual una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, abordando a la muestra mediante la autoadministración de un cuestionario, así al encuestar a los trabajadores, en los resultados determinó un índice de insatisfacción con la retribución económica (1,39). En cuanto a la estabilidad laboral obtuvo un aceptable nivel de satisfacción (1.67). Se encontró cercano a insatisfecho la dimensión relacionada al reconocimiento de las labores (1.54). Las posibilidades de desarrollo tanto personal como profesional indican un grado de satisfacción (1.64).

Factores motivacionales que conducen a la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores y por consiguiente a la calidad de servicio, lo cual se corrobora en la investigación de Torres (2020) quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores, basado por igual en un diseño de investigación no experimental, de nivel correlacional y corte transversal, y en la aplicación de una encuesta recolectando los datos sobre un cuestionario con preguntas orientadas a medir las variables y dimensiones, determino en los resultados un coeficiente de calificación de Rho Spearman de 0.703; indicando que, existe una relación significativa entre la variable de motivación laboral y la calidad del servicio, concluyendo que cuando exista motivación laboral para sus trabajadores, se verá reflejada en la calidad del trabajo.

En base a los resultados, se confirma en la investigación que existe relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante un coeficiente de correlación positivo $r = 0.626$ y un nivel de error 0.01, percibiendo además que del total de

trabajadores el 59,1% están conformes con las condiciones laborales en sus sitios de trabajo reflejando en alto nivel de satisfacción en este aspecto.

En el análisis de estos resultados, se comprueba que a medida que aumenta el nivel de satisfacción por las condiciones laborales en los entornos de trabajo de los colaboradores, aumentará por consiguiente la calidad del servicio que se preste en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, resultados que se contrastan en la investigación de Sánchez (2018) quien concluye que la satisfacción laboral y la calidad de servicio del trabajador va a depender en gran medida de como este se sienta, además de contar con oficinas e instalaciones equipadas que favorezcan su estancia allí para brindar una mejor atención a las personas que recurren a diario en dicha entidad. Aunado a ello Donaire (2016) evidencia en su estudio un rango satisfactorio en cuanto a las condiciones físicas del ambiente laboral del 2,08 en los colaboradores encuestados.

Conforme los resultados presentados, se constata que existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, expuesta por un coeficiente de correlación positivo $r = 0.599$ y un nivel de error 0.01, logrando apreciar que del total de trabajadores el 54,5% catalogan en un nivel alto las relaciones interpersonales que se desarrollan en el lugar de trabajo tanto con los compañeros como con los supervisores.

Estos hallazgos demuestran que mientras se eleve el nivel de satisfacción por las relaciones interpersonales en los colaboradores, se espera un alza significativa en la calidad del servicio prestado en el archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, lo cual se corrobora en lo dispuesto por Donaire (2016) al demostrar en su investigación que los colaboradores encuestados en cuanto a las relaciones con los compañeros muestran cierto grado de

satisfacción (1.93). Obteniendo una generación de satisfacción (1.88) conforme al respeto y apoyo de los superiores. En esta línea los hallazgos se corroboran en Silva (2017) quien entre las conclusiones de su investigación, destaca que la faceta o atributo que intervine mayormente en la satisfacción de los empleados se relaciona con las condiciones laborales como el sentirse escuchado por supervisores, participar en capacitaciones y entrega de los implementos necesarios para realizar sus funciones en sus puestos de trabajo.

Conclusiones

Primera. Conforme a los resultados ofrecidos, se concluye que existe una relación directa alta y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r= 0.724$) y un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ($p= 0.000<0.05$), lo cual permitió aceptar la hipótesis general, demostrando estadísticamente que a mayor nivel de satisfacción laboral en los colaboradores mayor será el nivel de calidad en el servicio prestado en el archivo.

Segunda. En base a los hallazgos presentados, se concluye que existe una relación directa alta y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r= 0.709$) y un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ($p= 0.000<0.05$), lo cual permitió aceptar la primera hipótesis específica, demostrando estadísticamente que a mayor nivel de satisfacción por los beneficios laborales y remunerativos en los colaboradores mayor será el nivel de calidad en el servicio prestado en el archivo.

Tercera. Los resultados presentados permiten concluir que existe una relación directa de magnitud moderada y significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r= 0.626$) y un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ($p= 0.002<0.05$), lo cual

permitió aceptar la segunda hipótesis específica, demostrando estadísticamente que a mayor nivel de satisfacción por las condiciones laborales en los colaboradores mayor será el nivel de calidad en el servicio prestado en el archivo.

Cuarta. En concordancia con los resultados se concluye que existe una relación directa de magnitud moderada y significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo ($r= 0.599$) y un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ($p= 0.003 < 0.05$), lo cual permitió aceptar la tercera hipótesis específica, demostrando estadísticamente que a mayor nivel de satisfacción por las relaciones interpersonales en los colaboradores mayor será el nivel de calidad en el servicio prestado en el archivo.

Recomendaciones

Primera. De acuerdo a los resultados expuestos es de recomendar a la gerencia administrativa del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, evaluar constantemente los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, diagnosticando los factores que puedan estar infiriendo en su percepción de bienestar y por consiguiente en su buen desempeño laboral, esto mediante herramientas administrativas que permita registrar su apreciación sobre las políticas implementadas, a la que se apunta los instrumentos planteados en este estudio, todo ello con la finalidad de reajustar, prevenir y minimizar cualquier riesgo que atente contra las tareas asignadas, enalteciendo así la calidad del servicio.

Segunda. En virtud de los resultados expuestos se recomienda a la gerencia administrativa del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, impulsar estrategias destinadas a elevar los beneficios laborales y remunerativos de los trabajadores, tales como el otorgamiento de reconocimiento por las labores ejercidas, felicitaciones causales por el trabajo realizado, bonos de productividad a los empleados más destacados, crear espacios de recreación, así como crear programas de capacitación profesional y la promoción de puestos de trabajo mediante ascensos, de tal manera que los trabajadores se sientan valorados e importantes para la empresa, lo cual se vería reflejado en la calidad del servicio prestado.

Entre las capacitaciones sugeridas a implementar, que permita incentivar el nivel profesional mejorando las capacidades y habilidades de los trabajadores en el mejor aprovechamiento de los recursos, se logra sugerir:

- Capacitaciones en Procesos Técnicos Archivísticos, Instrumentos de Gestión en Materia de Archivos, Inventarios Catálogos entre otros., para promover un mejor conocimiento de las funciones que se realizan.
- Capacitación en manejo de Tecnologías de Información y Comunicación, donde se instruya sobre el uso de equipos de cómputos, tanto computadoras como scanner de documentos, ya que estos son utilizados a diario en el ejercicio de sus funciones y demandan actualizaciones, de esta manera se potenciaría sus capacidades en el área laboral, y minimizarían los riesgos de estropear algún equipo por el mal uso, el cual se puede coordinar con el área de soporte técnico de la entidad.
- Capacitaciones en Comunicaciones Asertivas y Redacción de Informes Técnicos, donde se forme al personal acerca de los canales de comunicación organizacional, los pasos para elevar sus quejas y/o sugerencias a las instancias mayores, e impulsar una propuesta laboral en beneficio de mejorar las actividades desarrolladas.
- Capacitaciones en Manejo de Conflictos, donde los colaboradores y gerentes puedan identificar las partes de un conflicto y logren solucionarlo antes de que este pueda afectar el clima organizacional.

Tercera. En base a los hallazgos presentados es de recomendar a la gerencia administrativa del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, promover acciones que implique mejorar los entornos de trabajo en el archivo, a través de inspecciones periódicas a las áreas para mantener y/o mejorar las condiciones del espacio y la disposición de materiales necesarios en su desarrollo, así como mantener un plan de mantenimiento preventivo a los equipos y herramientas de trabajo a fin de que estos se encuentren en buen funcionamiento, y de ser necesarios actualizar con equipos tecnológicos actuales, todo ello ajustado a las

normativas de seguridad y salud en el trabajo, que garantice el bienestar de los trabajadores así como su calidad por el servicio prestado.

Cuarta. Sobre los resultados presentados se recomienda a la gerencia administrativa del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, fortalecer las relaciones entre los colaboradores y supervisores que hacen vida en la institución, mediante la garantía de canales de comunicación efectivos, a razón de que se puedan elevar sugerencias y/o quejas para mejorar el desempeño de las labores que se realizan, promoviendo un trato de respeto, confianza y amistad en todos los niveles de la entidad, de esta manera se motivaría la creatividad de los empleados lo que repercutiría en una buena calidad del servicio.

En este ámbito es necesario implementar talleres de fortalecimiento laboral, en garantía de un trabajo eficiente y efectivo, tales como:

- Taller de autoestima y superación, que estimule el crecimiento personal de los empleados y potencie su motivación interna.
- Taller de reforzamiento del trabajo en equipo, para fortalecer el compañerismo, la cooperación y el apoyo laboral entre todos los miembros del área de trabajo.
- Talleres de liderazgo participativo, que permita incentivar la creatividad de los trabajadores y optimizar el desempeño de las actividades.
- Taller de ética y atención al cliente, alentando el respeto y el buen trato en todos los espacios laborales, reforzando el sentido de pertenencia e identidad de los colaboradores por el logro de la misión institucional.

Referencias

- Andrade, T., Flores, V. y Lengler, L. (2017). Comportamiento de ciudadanía organizacional: una mirada a la luz de los valores y la satisfacción laboral. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 19(64), 236-262. <http://www.scielo.br/pdf/rbgn/v19n64/1806-4892-rbgn-19-64-00236.pdf>.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (7ª Edición) Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bateman, T. y Snell, S. (2017). *Administración*. (4a ed.). AMGH.
- Brandão, L. Batista, T., Sousa, T. y Rocha, S. (2017). Percepción de la influencia de las políticas y prácticas de recursos humanos en la satisfacción laboral. *Revista Pensamiento Contemporáneo en la Administración*, 11(1), 55-69. <http://www.redalyc.org/pdf/4417/441750483005.pdf>.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Carpinetti, L. y Gerolamo, M. (2016). *ISO 9001: 2015 Gestión de la calidad - Requisitos e integración con ISO 14001: 2015*. Atlas.
- Carvalho, M., Neves, S., Campos, L. y Oliveira, C. (2019). Aplicación de la herramienta SERVQUAL para análisis de calidad en servicios y benchmarking: estudio de caso en empresas de retail. *GEPROS. Gestión de producción, operaciones y sistemas*, 15(1), 22-47.
- Chang, Y. y Yeh, C. (2017). Responsabilidad social corporativa y fidelización de clientes en los servicios. *Política de transporte*, 59, 38-45.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Cruz, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios LATURICIA LTDA.* (Trabajo de Grado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
- Donaire, M. (2016). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. Córdoba, República Argentina.* (Tesis de Grado), Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Recuperada de:
http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf
- Falcão, L., Jerônimo, T., Melo, F., Aquino, J. y Medeiros, D. (2017). Uso del modelo Servqual para evaluar la calidad de los servicios pequeños y la satisfacción del cliente. *Revista Brasileña de Dirección de Operaciones y Producción*, 14(1), 82-88.
- Ferraz, N., Melo, F., Jerônimo, T., Albuquerque, A. y Medeiros, D. (2018). Evaluación de la calidad en los servicios. *Revista de Investigaciones Turísticas*, 12(1), 1-27.
- Fragoso, J. y Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad del servicio bancario mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62 (4), 1294-1316.
- García, Y.; Martínez, M.; Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud pública: Caso Hidalgo, México.* (Trabajo de Investigación) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Gilles, I., Mayer, M., Courvoisier, N. y Peytremann-Bridevaux, I. (2017). Análisis conjuntos de comentarios abiertos y datos cuantitativos: valor añadido en una encuesta de satisfacción laboral de profesionales hospitalarios. *Plos One*, 12(3), 1-14.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28296974>.
- Global Great Jobs Report (2016). *What the whole world wants is a good job.* Gallup Global Report. (online) Recuperado de
<https://www.gallup.com/file/services/191105/Gallup-2016-Global-Great%20-Jobs-Report.pdf>.

- Gonçalves, J. y Vinagre, M. (2018). *Calidad de servicio - Diagnosticar para intervenir - El modelo Gap*. (1.a Ed.) Lisboa: Ediciones Sílabo, Lda. <https://static.fnac-static.com/multimedia/PT/pdf/9789726189244.pdf>
- Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. (6ta. Ed). México D.F: Edit Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Jackson, A., Alberti, J. y Snipes, R. (2016). Un examen sobre el impacto del género en el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados en el lugar de trabajo moderno. *Revista de cultura organizacional, comunicaciones y conflictos*, 4(2), 141-153.
- Lee, J.; Ok, C. y Hwang, J. (2016). Una perspectiva laboral emocional sobre la relación entre la orientación al cliente y la satisfacción laboral. *Revista Internacional de Gestión Hotelera*, 54(1), 139-150.
- Limongi-França, A. (2016). *Conceptos, Herramientas y Procedimientos de Prácticas de Recursos Humanos*. Atlas.
- Lobo, R. (2020). *Gestión de Calidad*. (2da Ed.) São Paulo: Érica.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S8y8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=tese+de+qualidade+de+servi%C3%A7o&ots=BSgVlc49qg&sig=ZR92ZWXRLYi_JuVpz6_o45_i0cA#v=onepage&q&f=false
- Mirás, S., Villoria, E., Álvarez, J., Cotobal, F. y González, L. (2017). ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud? *Revista Enfermería del Trabajo*, 7(3), 58-64.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112223>.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4ta ed.) Bogotá: Ediciones de la U.
- Parreño, A. (2016). *Metodología de la Investigación en Salud*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. ESPOCH

- Rahimzadeh, M., Zafarnia, L., Borhani, F. y Malekyan, L. (2016). Barreras de competencia profesional y su relación con la satisfacción laboral de la angustia moral de las enfermeras y la ciudad de emergencia prehospitolaria de Bam y Jiroft en 1393. *Revista Internacional de Investigación Médica y Ciencias de la Salud*, 5(5), 47-51.
<http://www.ijmrhs.com/medical-research/barriers-professional-competence-and-itsrelationship-with-job-satisfaction-of-nurses-moral-distress-and-prehospital-eme.pdf>.
- Ramos, N. y Salazar, M. (2016). *Motivación laboral y la calidad de servicio en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016*. (Tesis de grado) Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1199/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200136.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodrigues, M. (2008). *Calidad de vida en el trabajo: evolución y análisis del nivel directivo*. (11. ed.) Río de Janeiro, Petrópolis: Vozes.
- Saire, E. y Ramos, H. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores en la gerencia regional de salud Arequipa, 2018*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29945/ramos_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, C. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27462/Sanchez_CCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva, P. (2017). *Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito*. (Tesis de grado) Universidad San Francisco de Quito, USFQ. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6636/1/131069.pdf>

- Tamayo, A. *et al.* (2008). Satisfacción laboral. En: Siqueira, M. M., *et al.* *Medidas de comportamiento organizacional: herramientas de diagnóstico y gestión*. Porto Alegre: Artmed, Cap. 16, pp. 265–274.
- Torres; J. (2020). *Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa, 2019*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44212/Torres_PJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trabajando.com (2016). *Satisfacción Laboral en Perú*. (online) Recuperado de:
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Van Vianen, A. (2018). Ajuste persona-entorno: una revisión de sus principios básicos. *Revisión anual de psicología y comportamiento organizacional*, 5 (1), 75-101.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104702>
- Vilca, M. (2018). *Calidad de servicios en las gerencias y satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33042/vilca_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yang, Y. (2016). Examinar modelos competitivos de liderazgo transformacional, confianza en el liderazgo, compromiso con el cambio y satisfacción laboral. *Informes psicológicos*, 119(1):154-73. doi: 10.1177/0033294116657586.
- Yeren, Y. (2017). “*Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016*”. (Tesis de grado) Universidad Autónoma del Perú.
Recuperado de
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción Laboral y Calidad del Servicio en los Trabajadores del Archivo Central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Año 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios laborales y remunerativos. • Condiciones laborales. • Relaciones interpersonales. 	<p>TIPO</p> <p>Básica</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO</p> <p>No Experimental, de corte transversal y alcance correlacional.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y remunerativos y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Calidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Confiabilidad. • Capacidad de respuesta. • Seguridad. • Empatía. 	<p>POBLACIÓN</p> <p>22 trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Tipo censal, 22 trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.</p>

<p>¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?</p>	<p>Comprobar la relación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.</p>			<p>TÉCNICA Encuesta</p>
<p>¿Qué asociación existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021?</p>	<p>Estipular la asociación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021.</p>			<p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p>

Apéndice 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

Estimado colaborador. Le pedimos que lea con atención las siguientes preguntas. Por favor marque su respuesta en cada una de ellas, sobre la base de lo que pensó y sintió el último mes. Las alternativas de respuesta son:

Nunca= 1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5.

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje preguntas sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de las opciones disponibles:

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Variable: Satisfacción Laboral						
Dimensión: Beneficios Laborales y Remunerativos						
1	Recibe elogios o reconocimiento en la empresa por el desempeño en su trabajo.					
2	La empresa les otorga a los trabajadores espacios y actividades de recreación para motivarlos a laborar y romper con la rutina.					
3	El salario percibido se ajusta a las actividades que ejerce en la empresa.					
4	La empresa le ha brindado oportunidades de aprender y de crecer durante los últimos años.					
5	La empresa les provee a los trabajadores un servicio de salud que les permita garantizar su bienestar físico emocional.					
Dimensión: Condiciones Laborales						
6	La institución garantiza todas las medidas de seguridad para el cumplimiento de sus funciones.					
7	En la empresa se dispone de los materiales o equipos necesarios para realizar correctamente su trabajo.					
8	Los equipos y maquinarias de la empresa son actualizados y cumplen un plan de mantenimiento que permita la optimización de las actividades.					
9	El ambiente de trabajo cumple con los requisitos necesarios de iluminación, ventilación y espacio, para ejercer sus funciones.					
Dimensión: Relaciones Interpersonales						
10	En la empresa le resulta fácil comunicarse con el jefe de área y/o supervisor inmediato.					
11	Existe una buena interacción con sus compañeros de trabajo garantizando un ambiente de trabajo saludable.					
12	Los conflictos que pueda subsistir en el área de trabajo, son manejados eficientemente.					
13	Los jefes de áreas ejercen una buena coordinación y manejo de sus trabajadores.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado colaborador (a), este es un cuestionario para recoger su percepción sobre la calidad de servicio que brinda el Archivo Central del Ministerio de Transportes y Comunicación. Para ello sírvase a responder los siguientes ítems, marcando con una “X” la opción que considere, según la escala presentada:

Nunca= 1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5.

Cabe destacar que la información recolectada será manejada bajo concepto de anonimato, y los datos recolectados serán de uso netamente académico.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Variable: Calidad del Servicio						
Dimensión: Elementos Tangibles						
1	La institución cuenta con recursos materiales suficientes para realizar un trabajo ordenado y planificado.					
2	La Institución dispone de tecnología adecuada (equipos informáticos y de otro tipo) para realizar el trabajo encargado.					
3	Los ambientes de la institución cuentan con el apoyo y la señalización que se brinda para su ingreso y salida.					
4	Las instalaciones de la institución muestran un ambiente limpio y presentable propicio para atender usuarios.					
5	Las instalaciones de la institución presentan infraestructura moderna acorde con las funciones que desarrollo.					
6	La institución cuenta con servicios higiénicos que tengan un ambiente moderno, limpio y conservados.					
Dimensión: Fiabilidad						
7	Se percibe el cumplimiento de estándares prometidos en la institución.					
8	La institución muestra interés en la resolución de problemas.					
9	La Institución brinda un servicio de acuerdo a los estándares normativos.					
10	La Institución promueve la misión y visión Institucional.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
11	La institución atiende oportunamente los reclamos de usuario interno y externo.					
12	La institución brinda una respuesta rápida y viable a los problemas laborales y/o personales.					
13	La institución brinda una satisfacción aceptable a los problemas laborales y/o personales.					
14	Se presenta una respuesta rápida viable y satisfactoria a los problemas de los usuarios.					
15	La calidad de servicio prestado por el área de trabajo a través de los usuarios internos es aceptada por los usuarios externos.					

16	Se ofrece asesoría profesional y oportuna de los procedimientos y normativa vigente.					
Dimensión: Seguridad						
17	El comportamiento que brindan los trabajadores en la Institución inspira confianza y seguridad.					
18	Se brinda igual oportunidad para todos los trabajadores y atención de usuario.					
19	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes en las actividades laborales que desarrolla.					
Dimensión: Empatía						
20	Se brinda un asesoramiento eficiente y oportuno.					
21	Se brinda una atención personalizada a los usuarios internos y externos.					
22	Se cuenta con un horario de atención adecuado y oportuno a las necesidades del usuario.					
23	Se ofrece una atención oportuna y amable que genera confianza en el usuario.					
24	Se brinda una atención profesional y de calidad humana a través de sus funcionarios.					

Apéndice 3: Bases de datos recolectadas

N°	Preguntas													Variable X			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Beneficios Laborales y Remunerativos	Condiciones Laborales	Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
1	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	5	4	20	16	16	52
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	18	14	15	47
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	16	16	17	49
4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	5	19	16	18	53
5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	20	17	16	53
6	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	18	14	14	46
7	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	22	16	17	55
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	11	8	9	28
9	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	17	16	12	45
10	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	4	19	17	17	53
11	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	17	13	17	47
12	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	17	15	15	47
13	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	23	19	17	59
14	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	22	16	12	50
15	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	19	16	18	53
16	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	20	16	16	52
17	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	15	15	11	41
18	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	18	13	12	43
19	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	11	8	9	28
20	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	16	13	16	45
21	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	21	18	19	58
22	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	18	16	14	48

N°	Preguntas																								Variable Y					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Elementos Tangible	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de Servicio
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	23	14	23	14	17	91
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	2	3	2	2	3	2	22	16	26	10	12	86
3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	23	17	22	10	19	91
4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	24	16	23	13	20	96
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	24	15	20	12	22	93
6	4	4	5	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	23	14	22	12	16	87
7	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	23	16	24	14	19	96
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	13	9	12	7	14	55
9	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	19	16	24	10	18	87
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	26	16	24	11	13	90	
11	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	25	12	18	10	20	85
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	24	15	20	10	15	84
13	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	24	17	23	14	22	100
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	27	16	27	13	22	105
15	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	25	15	23	12	18	93
16	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	25	14	26	10	21	96
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	21	12	18	8	11	70
18	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	14	9	13	9	20	65
19	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	23	14	20	10	19	86
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	25	16	26	12	20	99
21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	27	16	27	12	18	100
22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	20	12	18	10	17	77