

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

TESIS

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor: Raji Fitzgerald Cristobalino Delgado Carrasco

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Eddy Miguel, Aguirre Reyes (Presidente)

Mg. Carlos Martín, Barrientos Araujo (Secretario)

Dr. Ghenkis Amílcar, Ezcurra Zavaleta (Vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Br. Raji Fiztgerald C. Delgado Carrasco (Autor)

Dr. Ghenkis Amílcar, Ezcurra Zavaleta (Asesor)

Tumbes, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 08 días del mes de mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 10 horas y 00 minutos, en el aula N°2 de la Escuela de Posgrado (modalidad presencial), se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con resolución N° 254-2023/UNTUMBES-EPG-D, de fecha 13 de junio del año 2023: Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes (Presidente), Mg. Carlos Martin Barrientos Araujo (Secretario) y Dr. Ghenkis Almicar Ezcurra Zavaleta (Vocal y Asesor). Se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA, 2023”** para optar el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por el:

Maestrando: RAJI FITZGERALD CRISTOBALINO DELGADO CARRASCO

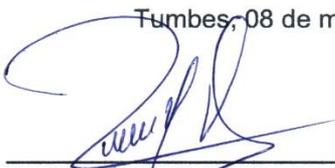
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al: Maestrando, aprobado con calificativo de **BUENA**.

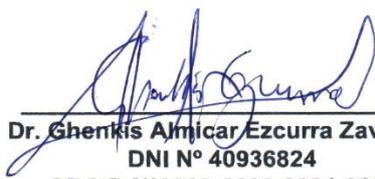
En consecuencia, queda apto, para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de **Maestro en Gestión Pública**, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10 horas y 45 minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de Público asistente.

Tumbes, 08 de mayo de 2024


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
DNI N° 00218009
ORCID N°0000-0003-1304-7601
Presidente


Mg. Carlos Martin Barrientos Araujo
DNI N° 00374359
ORCID N°0000-0001-5746-5843
Secretario


Dr. Ghenkis Almicar Ezcurra Zavaleta
DNI N° 40936824
ORCID N°0000-0002-9894-2180
Vocal/Asesor

C.c.
Jurado de Tesis (03),
Asesor
Interesado
Coasesor (es)
Archivo (Director EPG).

REPORTE TURNITIN

Satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

by Raji Fitzgerald Cristobalino Delgado Carrasco.

Submission date: 26-Mar-2024 07:48AM (UTC-0500)

Submission ID: 2295864321

File name: 4.TESIS_MAESTRIA_2024..docx (24.91M)

Word count: 18082

Character count: 98572



Mg. Ghenkis Amílcar Ezcurra Zavaleta
ORCID: 0000-0002-9894-2180

ASESOR

Satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

ORIGINALITY REPORT

18% SIMILARITY INDEX	18% INTERNET SOURCES	7% PUBLICATIONS	% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

15%

★ repositorio.ucv.edu.pe

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On



Mg. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta

ORCID: 0000-0002-9894-2180

ASESOR

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por guiarme y darme fuerzas para seguir cada paso que doy en mi vida.

A mis padres, Verónica y Iglor, por darme la vida, por su confianza incondicional y apoyarme siempre en todo momento.

A mi prometida Alejandra por motivarme, comprenderme y apoyarme siempre a cumplir mis metas personales y profesionales.

Raji Fitzgerald Cristobalino

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme vida, salud, inteligencia y por guiarme por buen camino.

A mis padres, a mi abuelita Blanca y familia por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas.

A mi asesor, el Dr. Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amílcar por apoyarme y tenerme paciencia en la ejecución de esta investigación.

A la Universidad Nacional de Tumbes, a la escuela de posgrado y a todos los docentes por sus conocimientos e importantes contribuciones durante mi formación académica profesional.

Raji Fitzgerald Cristobalino

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
2.1 Bases teóricas – científicas	20
2.1.1 Satisfacción.....	20
2.1.2 Calidad de servicio	26
2.2 Antecedentes.....	31
2.3 Definición de términos	36
III.MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
3.1 Formulación de hipótesis	38
3.2 Tipo y diseño de investigación.....	39
3.3 Población y muestra	41
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.5 Procedimientos.....	44
3.6 Método de análisis de datos	45
3.7 Análisis de confiabilidad	47
3.8 Definición y operacionalización de las variables	48
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1 Resultados	55
4.2 Discusión.....	67
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS.....	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del personal activo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla	41
Tabla 2 Población de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla ...	42
Tabla 3 Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman.....	46
Tabla 4 Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.....	47
Tabla 5 Confiabilidad de la satisfacción laboral	48
Tabla 6 Confiabilidad de calidad de servicio	48
Tabla 7 Ítems de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral	50
Tabla 8 Ítems de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....	52
Tabla 9 Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral.....	53
Tabla 10 Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio.....	54
Tabla 11 Relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio	55
Tabla 12 Correlación entre satisfacción laboral y calidad de servicio.....	56
Tabla 13 Relación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio	57
Tabla 14 Correlación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio	58
Tabla 15 Relación entre la satisfacción con la supervisión y calidad de servicio .	59
Tabla 16 Correlación entre satisfacción con la supervisión y calidad de servicio .	60
Tabla 17 Relación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y calidad de servicio.....	61
Tabla 18 Correlación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y calidad de servicio.....	62
Tabla 19 Relación entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio	63
Tabla 20 Correlación entre satisfacción por la participación y calidad de servicio	64
Tabla 21 Relación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio	65
Tabla 22 Correlación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio	66

INDICE DE ANEXO

ANEXO 1: Matriz de consistencia	79
ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de las variables	81
ANEXO 3: Instrumentos de Medición	83
ANEXO 4: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	87
ANEXO 5: Aprobación para ejecución de tesis	88
ANEXO 6: Evidencias de aplicación de encuestas al personal administrativo	89
ANEXO 7: Evidencias de aplicación de encuestas a los usuarios.....	89
ANEXO 8: Bases de datos de las encuestas aplicadas en la Municipalidad Provincial de Zarumilla	89

RESUMEN

La presente investigación tiene como principal objetivo, determinar la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023. Esta investigación fue aplicada, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se aplicó como técnica, la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, uno adaptado del modelo S20/23 constituido por 23 preguntas para la variable satisfacción laboral y otro cuestionario adaptado del modelo de SERVPERF constituido por 20 preguntas para la variable calidad de servicio. La muestra estuvo constituida por 93 trabajadores administrativos y 367 usuarios. Los resultados obtenidos fueron que existió relación del 48% de la variable satisfacción laboral en la calidad de servicio, las dimensiones representadas por la satisfacción intrínseca con 53% de las respuestas, satisfacción con la supervisión un 53% de las respuestas, satisfacción por las prestaciones percibidas un 52% de las respuestas, la satisfacción por la participación un 66% de las respuestas y satisfacción en el ambiente físico con un 47% de las encuestas. Se corrobora que existió una relación positiva media con un coeficiente Rho de Spearman de 0,253 y un $p < 0,05$ entre las variables satisfacción laboral y calidad de servicio. Concluyendo que existió relación positiva media, pero el grado de asociación entre las variables es significativo, aceptando la hipótesis alterna para el objetivo general.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción en el ambiente físico, satisfacción intrínseca, satisfacción laboral, satisfacción por la participación, satisfacción por las prestaciones percibidas y satisfacción con la supervisión.

ABSTRACT

The present investigation it has main objective, determine the relationship between job satisfaction and service quality of users of the Provincial Municipality of Zarumilla, 2023. This research was applied, with a quantitative approach, of a correlational descriptive type and non-experimental design. The survey was applied as a technique and two questionnaires as an instrument, one adapted from the S20/23 model consisting of 23 questions for the job satisfaction variable and another questionnaire adapted from the SERVPERF model consisting of 20 questions for the quality of service variable. The sample consisted of 93 administrative workers and 367 users. The results obtained were that there was a relationship of 48% of the job satisfaction variable in the quality of service, the dimensions represented by intrinsic satisfaction with 53% of the responses, satisfaction with supervision with 53% of the responses, satisfaction with the benefits perceived by 52% of the responses, satisfaction with participation by 66% of the responses and satisfaction in the physical environment by 47% of the surveys. It is corroborated that there was a medium positive relationship with a Spearman's Rho coefficient of 0.253 and $p < 0.05$ between the job satisfaction and service quality variables. Concluding that there was a medium positive relationship, but the degree of association between the variables is significant, accepting the alternative hypothesis for the general objective.

Keywords: Quality of service, satisfaction in the physical environment, intrinsic satisfaction, job satisfaction, satisfaction with participation, satisfaction with perceived benefits and satisfaction with supervisión.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La insatisfacción laboral es un problema que se ve a menudo en las organizaciones, a causa de las condiciones laborales, la falta de reconocimiento, el salario inapropiado, el mal clima laboral, entre otros; todas estas causas afectan tanto al rendimiento y productividad de los trabajadores como a la misma organización.

En el Perú, establece que en la mayoría de las empresas no brindan una buena satisfacción laboral ni una adecuada atención a los usuarios de un servicio. Gestión (2014) establece que mediante una investigación realizada por Supera afirmó que el 45% de los colaboradores no se sienten contentos en su centro laboral, esto causa que los usuarios que van a la empresa se sientan fatigados, molestos, por el mal servicio que le brindan y lo único que los usuarios desean es que los colaboradores de la institución o empresa satisfagan sus necesidades.

Pérez (2018), indica que la satisfacción laboral es clave para que los negocios triunfen en lograr sus objetivos internos, esto quiere decir, que el colaborador debe tener una buena comodidad laboral para que esto no afecte su desempeño. Por ende, Martillo (2018) establece que “si el personal está satisfecho, la calidad del servicio debería ser buena, debido al estado anímico con el que trabajarían los colaboradores”.

Sotomayor (2019), establece que la satisfacción laboral en las entidades públicas está relacionada con el involucramiento laboral ya que esto permite a que el colaborador pueda ver si se encuentra comprometido, cómodo con la institución y a la vez, que su desempeño ayuda conocer el grado de satisfacción.

En esta investigación, la importancia de estudiar la satisfacción laboral es para fomentar la motivación, desempeño y eficiencia del personal, debido a que un trabajador satisfecho deja de lado las propuestas que le ofrecen la competencia;

por otra parte, ayuda a conocer a la institución cuáles son los factores que provocan la insatisfacción y renuncia de los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla, por ende, Chacon (2022) comenta “que una mayor satisfacción laboral determina un mejor desempeño de los empleados y un mayor nivel de satisfacción de los usuarios”. Por lo tanto, es importante estudiar la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio del usuario de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Además, en la municipalidad provincial de Zarumilla, ha sido estudiado la satisfacción laboral y calidad de servicio de los usuarios, donde la satisfacción laboral está encaminada a brindar al trabajador un ambiente laboral adecuado y oportuno, con la finalidad de obtener bienestar laboral; en cambio, la calidad de servicio está orientada a brindar al usuario una atención apropiada por parte del personal de la municipalidad ya que su finalidad es crear confianza y buscar mejorar el servicio de los ciudadanos de la gestión que realizan.

Por otro lado, para que haya una buena satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Zarumilla, necesita que sus funcionarios públicos se comprometan con la institución, personal y ciudadanos, en tal sentido, lleguen a conocer sus funciones, contraten a un personal idóneo de acuerdo al perfil del puesto, mejoren el clima laboral y las condiciones laborales y brinden a su personal capacitaciones y una remuneración justa, para que luego el personal brinde una excelente atención al público y estos se sientan satisfechos con la eficiencia de la municipalidad.

Finalmente, este estudio tiene como principal objetivo: determinar la satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Actualmente hay una urgencia por mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las organizaciones públicas como privadas. Para lograrlo, es necesario conocer los diferentes factores que contribuyan a mejorar la satisfacción de los colaboradores y la calidad de la atención del usuario, pues ello se relaciona directamente en la satisfacción de los empleados.

Además, dada la extensa situación desfavorable que enfrentan numerosos países de Latinoamérica, es que la mayoría de las instituciones del sector público no le da importancia a la calidad de servicio ni la satisfacción de los empleados, lo que a la

larga produce una baja productividad laboral. Sin embargo, hay que recalcar que la comunicación, el trabajo en equipo, el clima organizacional y otros factores se relacionan mucho en la satisfacción y rendimiento del colaborador.

A nivel mundial, en la investigación de posgrado realizada en Ecuador por Sotomayor (2019), expresó que, los trabajadores del área administrativa de la universidad Metropolitana Sede Machala, “no se encuentran satisfechos laboralmente, lo que proyectarían una imagen no adecuada, afectando la calidad del servicio; si un colaborador, presenta una actitud negativa, generalmente estará estresado, será conflictivo, desorganizado, con elevado índice de ausentismo y mostrará retraso en el tiempo de atención” (p.9), también indicó que “si un empleado no se siente satisfecho, expondrá una actitud negativa, la cual, se verá reflejada en una atención carente de calidad y como resultado los clientes estarán insatisfechos con el servicio de dicha empresa, y si ésta no ejecuta acciones correctivas, simplemente los clientes no regresarán nuevamente, afectando la rentabilidad e impidiendo el progreso de la entidad a largo plazo” (p.8).

En Perú, “las instituciones públicas a nivel nacional, no hay una adecuada satisfacción laboral, es por ello que, no se brinda un servicio de calidad al usuario” (Pérez, 2021), por ende, hoy en día el ciudadano exige que el servicio que se le brinda en la o las instituciones debe ser de calidad, por ello, la población manifiesta insatisfacción por el motivo a que los funcionarios no orientan ni incentivan a los trabajadores a crear servicios de calidad. Además, la administración pública, desempeña un papel importante en la calidad de servicio, ante ello, Sanchez (2018) en su investigación manifiesta que la Municipalidad Distrital de Pacucha, “la calidad de servicios en las instituciones del sector público, fue cuestionada en varias ocasiones y en la mayoría de las veces se encontraron usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad”.

En Lima, Menor (2021) en su tesis indicó que “el 76% de peruanos se siente descontento con su trabajo, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo retador, 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 salario, 10% indica que la empresa no le retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de

ascenso”. Por medio de este tipo de problemas que se ve hoy en día en nuestro país, se puede decir que el colaborador no se siente satisfecho con su trabajo y esto hace que la confianza, esperanza que tiene el colaborador comience a desaparecer poco a poco.

En Tumbes, en la investigación realizada por Marchán (2023), indica que “la satisfacción sigue siendo un desafío para las empresas de la provincia”, esto se ve reflejado por la falta de estrategias y capacitación.

La municipalidad provincial de Zarumilla, se ha podido observar el inadecuado clima y ambiente laboral, también se identificó que el personal no se encuentra en el puesto adecuado ni cumplen con las actividades establecidas por la institución, la cual, se ha evidenciaron un disgusto, insatisfacción y mala actitud por parte de los usuarios. Todo esto, ha hecho que haya consecuencias como desinterés, falta de comunicación, deficiencia, desorganización, conflictos, incumplimiento de sus funciones, entre otros; hay que reconocer que esto perjudica a la organización ya que la calidad de servicio será pésima y perjudicará tanto a los trabajadores como usuarios.

Por lo expuesto, resulta importante realizar un estudio sobre satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2023.

Por lo anteriormente mencionado, se ha formulado la siguiente problemática: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?, como problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción intrínseca en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?, ¿De qué manera se relaciona la satisfacción con la supervisión en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?, ¿De qué manera se relaciona la satisfacción por las prestaciones percibidas en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?, ¿De qué manera se relaciona la satisfacción por la participación en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023? y ¿De qué manera se relaciona la satisfacción en el ambiente físico en la calidad de servicio de los

usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?

Se justifica teóricamente, porque el estudio proporciona información y datos que contribuirán al desarrollo del conocimiento y permitirán realizar comparaciones con otros estudios, con el fin de lograr nuevos trabajos de investigación. Además, es una justificación práctica, este estudio es de gran importancia para el consejo municipal, funcionarios públicos y habitantes de la provincia de Zarumilla, debido a que beneficiará a las autoridades del municipio porque le ayudará a implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción laboral, asimismo, conocerá las falencias que tiene la institución y permitirá que el servicio que brinda al usuario sea de una manera eficiente.

Asimismo, se considera una justificación metodológica, debido a que el estudio cuantitativo, donde tiene dos cuestionarios: el primer cuestionario, es de la variable satisfacción laboral dirigida a los colaboradores de la municipalidad provincial de Zarumilla y el segundo cuestionario, pertenece a la variable calidad de servicio la cual está dirigida a los usuarios que van a dicha institución, para después procesar dicha información al programa SPSS y obtener resultados que me brinde una información adecuada y precisa, ya que, la finalidad de dicha investigación es evaluar la correlación entre las variables mediante la prueba de hipótesis. El presente estudio tiene como justificación social, porque evidenciado los resultados obtenidos en el estudio ya que se interpretado la relación de cada variable según su dimensión, esto favorecerá a las autoridades y funcionarios de la municipalidad provincia de Zarumilla, ante ello, se obtenido datos informativos que ha permitido que tomen acciones y decisiones con el propósito de cumplir con las metas de la institución y cumplir con las necesidades de los ciudadanos de la provincia de Zarumilla.

Esta investigación tuvo por objetivo general, determinar la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023. Y como objetivos específicos: identificar la relación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023, determinar la relación entre la satisfacción con la supervisión y calidad de servicio de los usuarios de la

Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023, analizar la relación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023, establecer la relación entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023, analizar la relación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teóricas – científicas

2.1.1 Satisfacción

Según, Díaz (2018) establece que la satisfacción “es una respuesta emocional ante la experiencia o intercambio entre el empleado y el cliente; en el momento de la prestación del servicio, tangible o intangible en una organización” (p. 51). Esto quiere decir que en la alta dirección les importa que los usuarios como los colaboradores se sientan satisfechos con la institución, ya que, es una forma de medir el desempeño, la calidad de servicio, rendimiento y el clima laboral que se encuentra o hay en la institución.

Para Pérez (2021), “es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

Sin embargo, también lo definen como “la respuesta de la realización del consumidor, es un juicio transitorio que es una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionado con el consumo, y es susceptible al cambio” según (Bolton y Drew, 1991, citado por Zárraga et al., 2018, p. 5).

a) Satisfacción laboral

Lee et al. (2017, citado por Chacon , 2022) lo define “como características psicológicas y fisiológicas que permiten la satisfacción del personal con el ambiente del trabajo, es decir son las respuestas objetivas del personal frente al entorno laboral” (p.17).

Lee et al. (2016, citado por Menor, 2021) establecieron 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” (p.29).

Asimismo, lo considera como aquella “actitud que refleja cómo se siente una persona con respecto a su trabajo o ambiente de trabajo en un momento establecido, es decir, una postura positiva hacia el trabajo” (Aslan, 2017, citado por Chacon , 2022, p.17).

Robbins y Judge (2014, citado por Sanchez, 2018), indica que es la apreciación positiva hacia el propio trabajo, resultado de la valoración de sus propiedades o características que manifiesta el colaborador es un alto grado de satisfacción con el trabajo (p.20).

La satisfacción laboral para Peña et al. (2013, citado por Pérez, 2018) consideraron que “es uno de los aspectos que más atención ha recibido ya que se considera clave para que las empresas tengan éxito en el logro de sus objetivos organizacionales” (p.2).

b) Satisfacción del usuario

Según, Kotler y Armstrong (2018), “la satisfacción del usuario o consumidor depende del desempeño percibido del servicio o producto respecto a las expectativas del comprador, los estudios demuestran que un elevado nivel de satisfacción del usuario o consumidor puede generar una mayor lealtad del mismo lo que, a su vez, genera un mejor rendimiento de la institución o empresa” (Martillo, 2018, p.38). Esto quiere decir, que el usuario o el cliente va a comparar sus perspectivas con la impresión o captación del servicio o producto que le brindan, ya que, si mayor es su impresión o percepción del usuario o cliente, mayor será su satisfacción.

“Está influida de manera significativa por la evaluación que se hace del producto o servicio. Para un servicio como el que presta un restaurante, las características más relevantes podrían ser: el personal que atiende, los horarios, las instalaciones, el

mobiliario, la variedad de los platillos, la sazón de los platillos, el ambiente del restaurante, el tiempo en el que prestan el servicio”, (Zárraga et al., 2018, p.5).

Escobedo (2016), define que la satisfacción del cliente es la “percepción de los clientes de acuerdo al grado o nivel que se cumple sus necesidades, indicando adicionalmente un requisito muy importante de las quejas de los clientes: su realidad es una clara dimensión de un bajo nivel de satisfacción, pero su ausencia no indica necesariamente un alto nivel de satisfacción al usuario, puesto que además lograría indicar que son métodos poco adecuados de comunicación en relación al usuario y la institución, o respecto a las quejas se puedan realizar pero no se registren de forma adecuada, o que solo el usuario insatisfecho cambie de empresa o institución” citado por (Navarro, 2019, págs. 32-33).

c) Teorías de la satisfacción laboral

1 Teoría dos factores (teoría de Herzber)

Estos factores vinculan a la satisfacción e insatisfacción laboral, ya que, la satisfacción laboral se relaciona con los factores de motivacionales como son el reconocimiento, creatividad, progreso profesional y responsabilidad; mientras en la insatisfacción laboral se relaciona con los factores higiénicos y se vincula con las políticas de la institución, salario, beneficios y condiciones laborales (Martillo, 2018, p.26).

2 Teoría de las expectativas de Vroom

Según Vroom indica que las personas no solo se guían e impulsan por las necesidades, sino que incluso toman decisiones sobre lo que quieren hacer o no hacer. Esta teoría indica que tanto los elementos situacionales como el del temperamento originan la satisfacción laboral (Bonillo y Nieto, 2002, p.6). Ante ello, se establecieron tres expectativas:

2.1 Expectativa A: Se refiere a la persona que opta por el grado de desempeño, ya que esta expectativa permitirá tener oportunidades de alcanzar un resultado positivo o una tarea exitosa, es decir, se basa en el esfuerzo y desempeño.

2.2 Expectativa B: Se refiere a la persona que cuenta con un grado de confianza en la hora de realizar alguna tarea con la finalidad de que esta sea exitosa ya que será compensada de una manera adecuada, es decir, se basa en el desempeño y resultado.

2.3 Valencia: Se refiere a la persona que le otorgan recompensas deseadas o esperadas.

3 Teoría de los sucesos situacionales

Bonillo y Nieto (2002) indicó que esta teoría fue presentada por Quarstein, McAfee, y Glassman en 1992, la cual está basada en la satisfacción laboral, donde dichos autores establecen que existe dos sucesos principales:

3.1 Características situacionales: Se refiere a las personas que evalúan las propiedades o cualidades que tiene un empleo o puesto de trabajo, antes de aceptarlo. Por ejemplo, algunas de las características situacionales son: las oportunidades de promoción, salario, etc. (p.9)

3.2 Sucesos situacionales: Se refiere aquellas situaciones que son evaluadas posteriormente de haber aceptado un puesto de trabajo o empleo. Por ejemplo: las políticas de la institución, la supervisión, etc. (p.9)

d) Características de la satisfacción laboral

Se considera una reacción afectiva que se desenvuelve frente de las situaciones que aparecen el marco de trabajo. Por ello, se dice que la satisfacción laboral es la sensación que se puede sentir y no verse. Esto determinada por la medida en que los resultados cumplen con las perspectivas y situaciones ambientales. Para finalizar, la satisfacción laboral es aquella que moldea a la actitud de la persona dentro de su trabajo, es decir, entre más actitudes positivas tenga la persona hacia dimensiones determinadas en el trabajo, la persona puede desarrollar actitudes negativas hacia distintas dimensiones en el trabajo. (Bektas, 2017, citado por Chacon, 2022, p.19)

e) Niveles de satisfacción

Según Díaz (2018) en su tesis comenta que existe tres niveles de satisfacción para el usuario o cliente:

- 1 Satisfacción total:** se produce cuando el resultado percibido excede a las expectativas del cliente (p. 55).
- 2 Satisfacción:** se produce cuando el resultado percibido del producto coincide con las expectativas del cliente (p. 55).
- 3 Insatisfacción:** se origina cuando el resultado percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente (p. 55).

f) Dimensiones de satisfacción laboral

Según Solís et al. (2021) utilizaron las dimensiones de Meliá y Peiró (1998) donde indicaron que estas dimensiones se utilizaron para analizar la percepción del colaborador sobre las restricciones motivacionales y temporales que ellos pueden estar expuesto.

1 Satisfacción intrínseca

“Resulta de las recompensas de índole interna que experimenta el colaborador”, ya que influye mucho en la motivación, comportamiento y sentimiento del colaborador para que trabaje de una manera más a gusto y pueda mejorar y desarrollar sus oportunidades, fortalezas y habilidades con el objetivo de aumentar su grado de satisfacción (Walker, Churchill y Ford, 1977, citado por Dumani, 2016).

Según Chacon (2022) determinan que la satisfacción intrínseca se encuentra referido con las expectativas individuales laborales, debido a que se manifiesta en la actitud de cada colaborador hacia su trabajo.

En cambio, Arias (2014, como lo citó Sotomayor, 2019) indicaron son aquellos factores de “necesidad, estimulaciones y deseos que moran en la persona” (p.36).

Asimismo, Guerrero (2016) comenta que es “la satisfacción que produce el trabajo por sí mismo, las oportunidades que tienen los empleados de poner en práctica sus

habilidades y metas que debe alcanzar” (p.20).

2 Satisfacción con la supervisión

Se refiere al “a que los supervisores se comportan para ayudar a sus empleados a demostrar las habilidades, conocimientos y actitudes que se obtienen del programa de capacitación” (Chacon, 2022, p.18).

Para Meliá y Peiró (1989, citado por Gómez et al., 2013), establece que “es la forma en que los directivos juzgan las labores realizadas, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa” (p.6).

Guerrero (2016), establece que la supervisión “hace referencia al apoyo recibido por parte de los supervisores, las relaciones interpersonales, entre otros” (p.20).

3 Satisfacción por las prestaciones percibidas

Meliá y Peiró (1989, citado por Gómez et al., 2013) lo define como “el grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales” (p. 7).

Guerrero (2016) indica que es el “cumplimiento de convenios por parte de la organización, el salario recibido, las negociaciones y oportunidades de promoción entre otros” (p. 20).

4 Satisfacción por la participación

Guerrero (2016) lo define como “la percepción que tienen los empleados sobre su participación en la toma de decisiones en su área y con su equipo de trabajo (p. 20).

5 Satisfacción en el ambiente físico

Chacon (2022) indica que “se refiere a qué tan satisfecha se siente una persona con respecto al entorno físico en cuestión” (p.18).

Asimismo, Meliá y Peiró (1989, citado por Gómez et al., 2013) estableció que “es lo relativo al espacio físico y el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, salubridad y la

temperatura del lugar de trabajo” (p.6).

2.1.2 Calidad de servicio

Tanto en el servicio público como privado tienen el mismo objetivo, que es satisfacer al usuario o cliente. Por ello, existe varias definiciones de diferentes autores como:

Zárraga et al. (2018), agregan que “la calidad se ha convertido en un constructo que desempeña un papel fundamental en todos los contextos en especial en los servicios, pero de nada serviría disponer de altos niveles de gestión de calidad si no existieran receptores del producto”.

Real Academia Española (2020, citado por Chacon, 2022), “el conjunto de propiedades de un producto, de un servicio, de una empresa o de una organización que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”.

Según (Díaz, 2018), define que la calidad de servicio “es una acción producida al realizar una actividad de desempeño, en el que una parte ofrecer a la otra, el cual, es de índole intangible reflejada como el juicio que realiza el consumidor sobre el servicio prestado”.

En cambio, Angulo (1991, citado por Díaz, 2018), “la apreciación que tiene el cliente en lo que corresponde al desempeño y las expectativas, relacionándolos con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, del producto o servicio”.

Para Malik (2012, citado por Martillo, 2018), establece que “la calidad del servicio es la prestación de servicios, mientras que la satisfacción es la experiencia de los clientes con servicio”.

a) Modelos teóricos de calidad de servicio

En la calidad de servicio existe dos escuelas que son consideradas las más representativas:

1 Escuela norte europea o nórdicas de calidad de servicio

Díaz (2018, cita a Ruiz y Gómez, 2015), donde establecen “que la interacción social como los aspectos físicos del servicio tiene relación en la gestión”, sin embargo, también citan a Grönroos donde este lo “define que está considerado como el primero en tomar la calidad de servicio desde el punto de vista que los usuarios lo tomen de un modelo tridimensional”.

2 Escuela Norteamérica

Se establece que esta escuela se originó en Estados Unidos, liderada por Parasuraman de 1985 hasta 1988. Por ello, Gómez (2015, citado por Díaz, 2018) menciona que, diversos autores “tomaron su teoría de la calidad de servicio desde un punto de vista del cliente donde crea una perspectiva previa al servicio que va a recibir a partir de experiencias anteriores, comunicaciones o bien de su propia necesidad”. Esta escuela cuenta con los siguientes modelos de calidad de servicios:

2.1 Modelo SERVQUAL

Es denominado “Service Quality”. Parasuraman, Zeithaml y Berry son los pioneros del modelo SERVQUAL, el propósito que tenían estos fue medir la calidad de servicio por medio de aquellas expectativas y percepciones de los usuarios o clientes, (Velázquez, 2022).

Este modelo es el más empleado por los investigadores, debido a que ese modelo considera aspectos tanto cualitativos como cuantitativos de los usuarios, ya que, se consideran como un instrumento de mejora. Por ello, “este modelo permite obtener información detallada acerca de las opiniones de los clientes, conocer sus expectativas y como ellos aprecian el servicio” citado por (Martillo, 2018).

Según, Matsumoto (2014) agrega que dicho modelo “es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, para conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio”.

2.2 Modelo SERVPERF

Es denominado “Service Performance”, este modelo también es considerado importante, ya que, se encarga de medir solamente las percepciones y es así, como se mide la calidad debido a que se basa en la cantidad de la sumatoria de las puntuaciones de percepción. (Velázquez, 2022, p. 54)

Según Alen González (2006, citado por Velázquez, 2022), enfatiza que, “autores evaluaron en un estudio empírico el punto hasta el que SERVPERF mide la calidad de servicio percibida en comparación con la SERVQUAL, utilizando ambas escalas en cuatro industrias: bancos, control de plagas, limpieza en seco y comida rápida; las evidencias empíricas indican que la percepción del rendimiento por si sola logra predecir el comportamiento de los individuos al menos tan bien como la conjunción de percepción de las dimensiones con la importancia atribuida a ellas”.

Teniendo en cuenta a Tschohl, J. (2008, citado por Chacon, 2022, p. 25), “el servicio de calidad es la orientación que siguen todos los trabajadores de la empresa para lograr los objetivos y satisfacción de los clientes; esto abarca todo personal de la organización, quienes interactúan con los clientes y los que trabajan en proceso”.

b) Importancia del servicio de calidad

Sotomayor (2019) indica que el servicio de calidad es importante, porque, “representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la organización buscan satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciéndoles un servicio accesibles, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro, confiable y que dé respuestas inmediatas a los errores y problemas que ocurran, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido, con la atención percibida con dedicación, eficacia, por el personal de la organización”. Por ello, “todo esto conlleva a generar mayores ingresos, menores costos y atraer a nuevos clientes que beneficiara a la organización”, ya que tiene como finalidad satisfacer a sus clientes o usuarios de la institución, asimismo, mantener una conexión con el cliente, para entablar una buena comunicación y dar una buena imagen de la organización.

c) Características de Calidad de servicio

- 1 Compromiso de dirección:** Para Tschohl, J. (2008, citado por Chacon, 2022), considera “es primordial para el desarrollo de una gestión de la calidad de servicio eficaz y eficiente, y se relaciona con la cultura organizacional”.
- 2 Capacitación:** Para Tschohl, J. (2008, citado por Chacon, 2022), menciona “son procesos cortos para que el empleador pueda adquirir conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas dentro de la organización”.
- 3 Mejoras visibles:** Para Tschohl, J. (2008, citado por Chacon, 2022), agrega que “son cambios beneficiosos para la organización, a causa de logros de rendimientos continuos que serán más efectivos y adaptables”.
- 4 Recursos adecuados:** Para Tschohl, J. (2008, citado por Chacon, 2022), expresa que “son elementos con la cual se puede contar, ya sea materiales o inmateriales, todos ellos van a formar el conjunto de capacidades que permitirán, después, crear los servicios”.

d) Dimensiones de calidad de servicio

Según Chacon (2022), Caiza et al. (2022) y Sanchez (2018) señala que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establecieron el modelo Servperf, donde indicaron cinco dimensiones que sirve para medir la satisfacción que tiene el usuario al obtener un servicio:

1 Elementos tangibles

Para Galviz (2011, citado por Sanchez, 2018), “menciona que el aspecto físico como las infraestructuras, los mobiliarios y los medios de comunicación, como también pueden utilizarse otros servicios que se perciben como bueno por los clientes”.

“Se refiere a todo a aquello que la persona se puede percibir con bastante precisión; tales como la infraestructura física, el personal que atiende los equipos y los materiales de comunicación” (Macedo, 2015, citado por Sanchez, 2018).

Martillo (2018), se basa en “la imagen de las instalaciones, equipos, personal, folletos y medios de comunicación”.

Parasuraman et al. (1988, citado por Martillo, 2018), “se refiere a los aspectos físicos, que el cliente percibe en la organización; existe cuestiones tales como: limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos”.

Castillo (2005, citado por Sotomayor, 2019), donde argumenta que “son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización”.

2 Capacidad de respuesta

Martillo (2018) define que es la “disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido”.

Según, Castillo (2005, citado por Sotomayor, 2019), donde expresa que “la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido” (p. 49).

En cambio, Denton (1991, citado por Chira, 2021) establece que es la “capacidad de respuesta asegura la lealtad y satisfacción de los usuarios, siendo muy provechoso para la organización” (p.25).

3 Fiabilidad

Martillo (2018), establece que la “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p.43).

Galviz (2011, en Sanchez, 2018) plantea “es la capacidad que percibe el cliente de la empresa cuando esta oferta y ofrece una buena atención en relación a sus productos, por lo que fiabilidad es el mejor servicio que la empresa puede ofrecer” (p. 26).

“La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, realizando bien el servicio, la confiabilidad puede distinguir como una habilidad competitiva que favorece con mayor efectividad a la adquisición sostenida de la excelstitud organizacional” (Escobar et al, 2003, citado por Chira, 2021, p. 24).

4 Empatía

También es conocida como dimensión de confianza, esta dimensión “muestra interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios como accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)”, citado por (Martillo, 2018, p. 43). En pocas palabras se puede decir que es la capacidad de reconocer y sentir las emociones de otras personas cuando se está dando brindando atención individualizada a cada cliente.

Sotomayor (2019), argumenta que es “la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes”.

5 Seguridad

Martillo, (2018), enfatiza que es la “seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)”.

Castillo (2005, citado por Sotomayor, 2019), donde este propone que es “el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza” (p. 50).

Larrea (2002, en Sánchez, 2018) declara que “como conocimientos, atención y habilidades por los empleados y que inspiren credibilidad y confianza”, sin embargo, Cruz (2016) Afirma que el conocimiento del producto o servicio ofrecido, la atención al cliente y la eficiencia de los vendedores contribuyen a generar confianza en el cliente (p. 27).

2.2 Antecedentes

2.2.1 A nivel Internacional

Sotomayor (2019), en su tesis: “Análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio a los estudiantes por parte del Área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala”, planteó como objetivo “Analizar la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana Sede Machala y su relación con la percepción de la calidad del servicio de los estudiantes, a través

de un estudio de correlaciones para proponer un plan de mejoras”, utilizando como método de estudio de tipo “cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y limitada”, obteniendo dos muestras; la primera de 27 trabajadores administrativo y 248 alumnos, utilizando como instrumento de medición dos cuestionario, concluyendo “la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables al obtener un p-valor inferior al nivel de significancia; asimismo, se detalla la propuesta con estrategias de intervención (integración, capacitación, seguridad e higiene en el trabajo, entre otras) que permitirán mejorar el nivel de satisfacción laboral y la calidad del servicio administrativo”.

Pérez (2018), en su artículo titulado: “Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de Colombia”, presentó como objetivo “analizó la incidencia de diferentes factores que afectan la satisfacción de los docentes y la manera en que esta puede estar influyendo sobre la calidad del servicio que se presta a los usuarios del sistema educativo adventista en el norte de Colombia.”, para lo cual emplearon una metodología de tipo “descriptivo y correlaciona”, con una muestra de 130 docentes y utilizando como técnica el cuestionario y obteniéndose como conclusión final, “establecer que el grado de satisfacción de los docentes está influyendo significativamente sobre la calidad del servicio que la institución presta, según la percepción de los padres; asimismo, se pudo observar también que, aunque los maestros están satisfechos, existen algunas falencias en lo que tiene que ver con su capacitación para el desarrollo personal, su estabilidad económica y sus beneficios laborales”.

Martillo (2018), en su estudio llamado: “Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.”, estableció como estudio metodológico de tipo “no experimental, descriptivo y correlacional, enfoque cuantitativo”, la muestra fue de 41 colaboradores y 42 clientes, por ello, estableció como objetivo “Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CIAMAN S.A. y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos”, obteniendo como resultado “muestran que existe una relación positiva de la satisfacción laboral con la satisfacción del cliente, que permiten conocer la

problemática, al mismo tiempo permiten establecer una dirección para la solución de los problemas identificados, con las debidas recomendaciones y conclusiones para la investigación realizada” y como conclusión, “la compañía cuenta con un nivel aceptable de satisfacción laboral y, un consiguiente resultado de satisfacción de calidad de trabajo”.

Zárraga, Molina y Corona (2018), en su artículo titulado: “La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera”, donde plantearon como objetivo principal “analizar las relaciones causales entre los componentes del modelo de un servicio restaurantera, como son la eficiencia del personal, la eficiencia del servicio, la calidad del servicio y la satisfacción”, empleando una metodología de tipo empírico, enfoque cuantitativa y diseño transversal, contó con una muestra de 200 personas, obteniendo como resultado que “el trabajo de la industria restaurantera en función de la calidad en el servicio trabajando paralelamente la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio para generar satisfacción a los consumidores” y concluyeron que “existe una relación positiva de la calidad del servicio con la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio”.

2.2.2 A nivel Nacional

Menor (2021), en su estudio denominado “Satisfacción laboral y calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021”, establece una muestra de 22 colaboradores, utilizando como técnica de medición dos cuestionarios, por ello, estableció como 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”, su método de estudio se condujo al “enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional”; obtuvo como conclusión final 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”.

Chacon (2022), en su tesis nombrada “Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa red de servicios de salud Cusco, año 2021”, estableció como objetivo “determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, año 2021”, por ello estableció una población 110 y obtuvo una muestra de 60 colaboradores, ya que su metodología fue de “tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, hipotético deductivo y diseño no experimental”; por último, como conclusión tuvo “que a mayor sea la satisfacción laboral, mayor será la calidad de servicio”.

Pérez (2021), en su tesis titulada “La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019”, planteó como objetivo general “determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca”, aplicando dos cuestionarios, asimismo, tuvo dos poblaciones de estudio, primero el de la variable satisfacción laboral compuesta por 50 trabajadores y la segunda de la variable calidad de servicio compuesta por 1600 usuarios, asimismo, la muestra de la primera variable fue 50 trabajadores y de la segunda variable fue 310 usuarios, tuvo una metodología “ tipo aplicada con un nivel descriptivo y correlacional, con un diseño transversal no experimental”, se obtuvo como resultado que la “satisfacción laboral, los factores extrínsecos en un 80% fueron calificados como “regular”, mientras que los factores intrínsecos fueron calificados por el 78% también como “regular”, mientras “la calidad de servicio, en promedio el 74% de los usuarios lo calificó como “regular”; y concluyó que si existe relación entre las dos variables, ya que “es directa moderada, porque el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,589”.

Díaz (2018), en su estudio titulado “Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción de la calidad del servicio de los usuarios docentes y directivos, Ucayali – 2018”, establece dos muestras: 83 trabajadores administrativo y 140 entre docentes y directivos, utilizó un cuestionario con 49 ítems, la cual, constaba 22 ítems de la variables calidad de servicio y 27 ítems de la variable satisfacción laboral; su objetivo fue “determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Gestión Educativa Local de Coronel Portillo (UGEL CP) del año 2018 y la percepción que tienen los usuarios

docentes y directivos de la calidad de servicio que brinda la UGEL CP en el año 2018”, el método de estudio que se realizó fue de tipo “descriptivo comparativo, cuantitativo, no experimental”, obtuvo como conclusión final que “El 56,6% de los trabajadores de la UGEL CP del año 2018 expresa sentirse satisfecho con las condiciones laborales de la institución, mientras, el nivel más frecuente que tienen directivos y usuarios de la percepción de la calidad de servicio es regular”.

Sánchez (2018), en su tesis nombrada “Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018”, 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”, estableció como estudio metodológico “diseño de investigación no experimental y correlacional”, con una población y muestra de 60 trabajadores y tuvieron como técnica de estudio un cuestionario conformado por 20 ítems, concluye “existe una correlación positiva muy fuerte y significativa ($r = 0.931$; $0.000 < 0.05$), entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay en el 2018, reflejando que cuando los colaboradores de la municipalidad están satisfechos en su labor realizan una buena calidad de servicio a los usuarios internos y externos”.

2.2.3 A nivel Local

Marchán (2023), en su tesis de investigación nombrada “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las ferreterías del distrito de Tumbes, 2023”, cuyo objetivo principal fue “determinar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las empresas ferreteras del distrito de Tumbes”. Utilizó una metodología “descriptiva-correlacional, no experimental, transeccional” y una muestra de 384 clientes. Los resultados del estudio indicaron que “existe una relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las empresas ferreteras del distrito de Tumbes, 2023” y concluyó que “existe correlación positiva con Rho de Spearman de 0.653”.

Chira (2021), en su estudio titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las MYPES del sector comercio rubro establecimientos de abarrotes en el distrito de Corrales, año 2019”; empleó un método de estudio de “tipo descriptivo, nivel

cuantitativo y de diseño no experimental”, su muestra fue 68 consumidores finales, se utilizó como instrumento de medición la encuesta teniendo 21 ítems en total, donde 10 ítems era de la variable satisfacción del cliente y 11 ítems en calidad de servicio; asimismo, tuvo como objetivo “determinar las características de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en las MYPES de la sección comercio rubro establecimientos de abarrotes en el distrito de Corrales, año 2019”, concluyéndose que “los establecimientos de abarrotes deben de contar con equipos modernos, que los empleados estén siempre en capacitaciones para brindar una buena atención, que los dueños y trabajadores de los establecimientos de abarrotes deben estar predispuestos para solucionar cualquier problema que se les presente y siempre deben de brindar una información veraz y confiable mostrando credibilidad”.

Navarro (2019), en su tesis nombrada “Caracterización de la calidad de servicio y satisfacción al cliente en las MYPES del sector comercio rubro ferreterías en el distrito de Zarumilla, año 2019”, su objetivo principal de estudio “determinar las características de la Calidad de Servicio y Satisfacción al Cliente en las MYPES sector comercio, rubro Ferreterías, del distrito de Zarumilla, año 2019”, su metodología de estudio “tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental”, tuvo como muestra a 68 compradores y como instrumento asignado la encuesta y cuestionario dirigido de las 3 ferreterías estudiadas, asimismo, concluyó “que tanto el dueño como el personal no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra”.

2.3 Definición de términos

2.3.1 Satisfacción:

La satisfacción es el juicio de un cliente sobre un producto o servicio, que determina si es que logró satisfacer o no sus requerimientos y expectativas. Se puede relacionar la satisfacción con una sensación de placer. Es un banco móvil que se encuentra en un estado de cambio constante, moldeado por varios factores que lo afectan con el paso del tiempo (Zárraga, Molina & Corona, 2018, p. 5).

2.3.2 Satisfacción laboral

Establece que “como características psicológicas y fisiológicas que permiten la satisfacción del personal con el ambiente del trabajo, es decir son las respuestas objetivas del personal frente al entorno laboral”. Hoppock (1935)

2.3.3 Satisfacción del usuario

“Es una clave para asegurar una buena calidad en el servicio prestado, la satisfacción consiste en que los clientes u usuarios se sientan satisfechos respecto al producto observado, las cuales cubren la necesidad y proporcionan el bienestar que el cliente u usuario espera”, según (Pérez, 2006, citado por Chacon, 2022, págs. 28-29)

2.3.4 Calidad de servicio

Es “el estado en que los servicios de atención aumentan la posibilidad de obtener resultados deseados y consistentes con el conocimiento profesional actual” (Mohammad, 2014, p. 211).

2.3.5 Rendimiento

Es el resultado que permite conocer la productividad que tiene el colaborador dentro de la empresa e institución, ya que, estos buscan cumplir con las metas establecidas debido a que influye mucho en el éxito como en el fracaso de la institución.

2.3.6 Eficiencia

Es la capacidad de cumplir con la tarea en un tiempo determinado, ya que esto permitirá buscar soluciones y conseguir que los recursos que use el colaborador den resultados deseados.

2.3.7 Ambiente laboral

Se refiere al entorno físico donde los colaboradores se desempeñan según las condiciones de trabajo.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Formulación de hipótesis

Hipótesis General

H₁: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

H₀: La satisfacción intrínseca no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Hipótesis específica 2

H₂: La satisfacción con la supervisión se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

H₀: La satisfacción con la supervisión no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Hipótesis específica 3

H3: La satisfacción por las prestaciones percibidas se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2023.

H0: La satisfacción por las prestaciones percibidas no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2023.

Hipótesis específica 4

H4: La satisfacción por la participación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2023.

H0: La satisfacción por la participación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Hipótesis específica 5

H5: La satisfacción en el ambiente físico se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

H0: La satisfacción en el ambiente físico no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

3.2 Tipo y diseño de investigación

3.2.1 Tipo de investigación

De acuerdo con el fin que se persigue, este estudio es aplicada, porque se encargará de resolver problemas (Hernández et al., 2010)

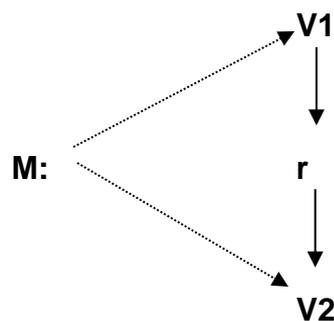
Se utilizó el enfoque cuantitativo. Hernández, et al., (2010), “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Esta investigación es de tipo descriptivo-correlacional, ya que se va a describir la satisfacción laboral y calidad de servicio del usuario y se identificó la relación que hay entre las variables de estudio. Por ello, Hernández y Mendoza (2018) indica que la investigación descriptiva “tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (p.108). En cambio, la investigación correlacional se encarga de “medir las variables y su relación en términos estadísticos” (p.109).

3.2.2 Diseño de investigación

La investigación fue un diseño no experimental de tipo transversal, cuyo objetivo fue evaluar el nivel o estado de una variable en un momento determinado.

Hernández et al. (2010) definen a los diseños no experimentales como “es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido” (p. 150). Asimismo, esta investigación fue de tipo transversal porque “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”, ya que, su finalidad es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado.



Donde:

M: Muestra

O1: Variable1 (Satisfacción laboral)

O2: Variable 2 (Calidad de servicio)

r: Relación de dichas variables.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Santiesteban (2014), establece que la “población la define el investigador (sus límites y características), en función de los objetivos perseguidos y de las generalizaciones a que desea llegar”.

Por ello, esta investigación tiene dos tipos de estudios, el de la primera variable que está dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla y la segunda variable, que está dirigido a los usuarios (civiles y directivos de las diferentes instituciones) que realicen alguna gestión o trámite en la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Para la variable de satisfacción laboral, se tomó como referencia la información brindada por el área de remuneraciones donde indicaron que su población es de 122 servidores administrativos activos entre hombres y mujeres, ya que, tiene una población finita; tal como se observa en la siguiente (Tabla 1).

Tabla 1

Población del personal activo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla	Total
Funcionarios	21
CAS	50
Nombrados Régimen 276	51
Total	122

Fuente: Área de Remuneraciones de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

Pero para la variable de calidad de servicio, se ha tomado como fuente de referencia la cantidad de expedientes recibidos en el mes de enero 2022 hasta el mes de diciembre 2022, obteniendo una población de 8157, debido a que es una población finita, tal como se observa en la siguiente (Tabla 2).

Tabla 2

Población de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

Usuarios	Total
Mes enero - diciembre 2022	8157

Fuente: Área de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

3.3.2 Muestra

Hernández y Baptista (2010), Indica que una muestra es un subgrupo de la población o universo que se desea estudiar, y del cual se recopilan los datos pertinentes. Esta muestra debe ser representativa de la población de manera probabilística, para que los resultados encontrados en la muestra puedan extrapolarse a la población general.

La muestra del presente estudio de investigación en la variable satisfacción laboral se obtuvo una muestra probabilística de 93 servidores administrativos y se utilizó una muestra por conveniencia.

En cambio, en la variable de calidad de servicio se obtuvo una muestra probabilística, la cual, se tomó como referencia a la cantidad de documentos que han presentado los usuarios período de enero a diciembre del 2022, donde se obtuvo una muestra de 367 usuarios, la cual son aquellos usuarios que van a menudo a la Municipalidad Provincial de Zarumilla a realizar alguna gestión o trámite documentario.

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Total de la población

Z²: 1.96 nivel de confianza del 95 %

p: Probabilidad de éxito 0.50 (50%)

q: 1 – p, Probabilidad de fracaso al 0.50 (50%)

e: Error de estimación 5%

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

Aplicación de la fórmula en la variable satisfacción laboral:

$$n = \frac{(122)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(122 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 93$$

Aplicación de la fórmula en la variable calidad de servicio:

$$n = \frac{(8157)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(8157 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 367$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Santiesteban (2014) Esta técnica ha sido desarrollada principalmente con el propósito de conferir validez al método (p. 112).

Sin embargo, en la presente investigación se tuvo como técnica la encuesta debido a que se analizó los datos recopilados, como lo indica Santiesteban (2014) la encuesta, “es la selección, donde el encuestado elige entre una lista de posibles respuestas aquellas que prefiere”, asimismo, establece que “dentro de esta técnica existen variantes: de selección limitada, donde puede elegir un número determinado de respuestas y el de selección única donde puede escoger una sola

respuesta” (p. 93).

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fueron dos cuestionarios, para que haya una buena recolección de datos en cada variable. En la variable de satisfacción laboral se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral S20/23 propuesto por Meliá y Peiró (1998), adaptado por Solís et al. (2021) y validado por un juicio de expertos en estudios organizacionales, la cual está compuesta por 23 ítems y conformada por cinco (5) dimensiones: satisfacción intrínseca, conformado por cuatro (4) ítems; satisfacción con la supervisión, conformado por seis (6) ítems; satisfacción por las prestaciones percibidas, conformado por cinco (5) ítems; satisfacción por la participación, conformado por tres (3) ítems y satisfacción en el ambiente físico, conformado por cinco (5) ítems. Se aplicó la escala de medición de Likert, utilizando: Muy insatisfecho (MI) = 1, Insatisfecho (I) = 2, Indiferente (IN) = 3, Satisfecho (S) = 4 y Muy satisfecho (MS) = 5; dicho cuestionario se empleó al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

En la variable de calidad de servicio se aplicó un cuestionario del modelo SERVPERF (Modelo Service Performance) propuesto por Parasuraman et al. (1988), adaptado y validado por Caiza, et al. (2022), la cual está compuesta por 20 ítems y conformada por cinco (5) dimensiones: tangibilidad, conformado por cuatro (4) ítems; fiabilidad, conformado por cuatro (4) ítems; capacidad de respuesta, conformado por cuatro (4) ítems; seguridad, conformado por cuatro (4) ítems y empatía, conformado por cuatro (4) ítems. Se aplicará la escala de medición de Likert, utilizando Muy mala (MM) = 1, Mala (M) = 2, Regular (R) = 3, Buena (B) = 4 y Muy buena (MB) = 5, dicho cuestionario se empleó a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

3.5 Procedimientos

Una vez recogida la información de los encuestados, se pasó a ordenar la información del estudio al programa de Microsoft Excel, para que luego ya teniendo todos los datos recopilados se haga más fácil agregarlos en el programa SPSS versión 25, ya que, tiene como finalidad procesar dichos datos y con los resultados estadísticos dados u obtenidos, se podrá analizar y conocer la relación de la

satisfacción laboral en la calidad de servicio de los usuarios de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2023.

3.6 Método de análisis de datos

Para esta investigación se aplicó la estadística descriptiva de las variables considerando las dimensiones e indicadores de estas. Así mismo, se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 25, ya que, me permitió ordenar y clasificar los datos que obtendré en el estudio con la finalidad de tener resultados por medio de las tablas y medidas de resumen. Para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de Rho de Spearman.

Montes et al. (2021) define al coeficiente de Rho de Spearman como “una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos” (p.2).

Para poder interpretar los resultados del coeficiente Rho de Spearman, Montes et al. (2021) indica que, “los valores cercanos a +1.0 indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, es decir, que en medida que aumenta un rango el otro también lo hará. Los valores cercanos a -1.0 señalan que existe una fuerte asociación negativa, es decir que a medida que aumenta un rango el otro decrece. Cuando el valor es 0.0 significa que no existe relación alguna” (p.2).

Por ello, el grado de relación se puede clasificar como se observa en la siguiente tabla. (Tabla 3)

Tabla 3*Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Montes et al. (2021)

3.7 Análisis de confiabilidad

Según Palella y Martins (2012), define al coeficiente Alfa de Cronbach como “una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert”.

Por lo tanto, la presente investigación se midió el grado de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, debido a que se evaluó la validez del instrumento. En la (tabla 4), se muestran los siguientes criterios de decisión para la confiabilidad.

Tabla 4

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rangos	Confiabilidad
0,81 - 1	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media
0,21 - 0,40	Baja
0 - 0,20	Muy baja

Fuente: Tomado de Palella y Martins (2012)

Para calcular la fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral, se aplicó una prueba piloto a 15 trabajadores administrativos y a la variable calidad de servicio se aplicó una prueba piloto a 15 usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

En la variable satisfacción laboral, cuenta con un cuestionario de 23 preguntas donde el índice de confiabilidad alfa de Cronbach muestra un coeficiente de 0,939; esto indica la existencia de confiabilidad es muy alta, por lo tanto, se puede aplicar el instrumento al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de

Zarumilla. (Tabla 5)

Tabla 5

Confiabilidad de la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	23

Fuente: Cuestionario

En la variable satisfacción laboral, cuenta con un cuestionario de 20 preguntas donde el índice de confiabilidad alfa de Cronbach muestra un coeficiente de 0,861; esto indica la existencia de confiabilidad es muy alta, por lo tanto, se puede aplicar el instrumento a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. (Tabla 6)

Tabla 6

Confiabilidad de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	20

Fuente: Cuestionario

3.8 Definición y operacionalización de las variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Salgado et al. (1996, como lo citó Solís et al., 2021) definen a la satisfacción laboral “como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo” (p.4).

Dimensiones:

- Satisfacción intrínseca
- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción por las prestaciones percibidas
- Satisfacción por la participación
- Satisfacción en el ambiente físico

Definición operacional

Esta variable se medirá con los siguientes indicadores: satisfacción del trabajo, oportunidades, trato recibido por la entidad, supervisión, salario, promoción y formación, negociación laboral, participación en las decisiones, entorno físico y ventilación y temperatura, donde se utilizará como instrumento un cuestionario con 23 ítems, aplicándose así la escala de Likert: Muy insatisfecho (MI) = 1, Insatisfecho (I) = 2, Indiferente (IN) = 3, Satisfecho (S) = 4 y Muy satisfecho (MS) = 5; la cual, dicho cuestionario se les aplicó a 93 servidores administrativos de dicha institución pública. (Tabla 7)

Tabla 7*Ítems de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Satisfacción intrínseca	Satisfacción del trabajo	1; 2
	Oportunidades	3; 4
Satisfacción con la supervisión	Trato recibido por la entidad	5; 6; 7
	Supervisión	8;9; 10
	Salario	11
Satisfacción por las prestaciones percibidas	Promoción y formación	12; 13
	Negociación laboral	14; 15
Satisfacción por la participación	Participación en las decisiones	16; 17; 18
Satisfacción en el ambiente físico	Entorno físico	19; 20
	Ventilación y temperatura	21; 22; 23

Fuente: Cuestionario.**Variable 2: Calidad de servicio****Definición conceptual**

Según (Menor, 2021) indica que, “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” (págs. 35-36).

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Definición operacional

Esta variable se medirá con los siguientes indicadores: instalaciones físicas y equipos, personal, solución del problema, eficiencia del servicio, comunicación del personal, disposición del personal para ayudar, trato, nivel de confianza, personalización del servicio y resolución de inquietudes, donde se utilizará como instrumento un cuestionario con 20 ítems, aplicándose así la escala de Likert: Muy mala (MM) = 1, Mala (M) = 2, Regular (R) = 3, Buena (B) = 4 y Muy buena (MB) = 5; la cual, dicho cuestionario se les aplicó a 351 colaboradores de la entidad pública. (Tabla 8)

Tabla 8*Ítems de las dimensiones de la variable calidad de servicio*

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Elementos tangibles	Instalaciones físicas y equipos	1; 2
	Personal	3; 4
Fiabilidad	Solución del problema	5; 6
	Eficiencia del servicio	7; 8
Capacidad de respuesta	Comunicación del personal	9; 10
	Disposición del personal para ayudar	11; 12
Seguridad	Trato	13; 14
	Nivel de confianza	15; 16
Empatía	Personalización del servicio	17; 18
	Resolución de inquietudes	19; 20

Fuente: Cuestionario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen una distribución normal.

H₁: Los datos no tienen una distribución normal.

Criterio de decisión:

Si el valor sig. < 0.05 se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, lo que significa que los datos no siguen una distribución normal.

Si el valor sig. ≥ 0.05 se acepta la H₀ y se rechaza la H₁, lo que significa que los datos siguen una distribución normal.

Tabla 9

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,140	93	,000	,944	93	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 9, revela que el grado de libertad fue 93, la cual, es el número del personal administrativo, ante esto, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido a que la población es mayor a 50, obteniendo un p valor menor a 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que los datos de esta variable no presentan una distribución normal, es decir, es una correlación no paramétrica, entonces para el análisis se usó la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 10

Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio		,136	367	,000	,961	367	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10, revela que el grado de libertad fue 367, la cual, es el número de usuarios externos, ante esto, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido a que la población es mayor a 50, obteniendo un p valor menor a 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que los datos de esta variable no presentan una distribución normal, es decir, es una correlación no paramétrica, entonces para el análisis se usó la prueba de Rho de Spearman.

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 11

Relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio

Nivel	Satisfacción laboral			Nivel	Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%		Puntuación	n	%
Bajo	[23 - 53]	12	13%	Deficiente	[20 - 46]	11	3%
Medio	[54 - 84]	45	48%	Regular	[47 - 73]	284	77%
Alto	[85 - 115]	36	39%	Eficiente	[74 - 100]	72	20%
	Total	93	100%	Total		367	100%

Fuente: Cuestionario

Los resultados de la investigación realizada se distinguen en la tabla 11, evidenciándose que la variable satisfacción laboral cuyas dimensiones: satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción por las prestaciones recibidas, satisfacción por la participación y satisfacción en ambiente físico, se sitúa en un nivel medio con el 48%, en el nivel alto con el 39% y para el nivel bajo con el 13% de las respuestas de los servidores administrativos. Asimismo, la variable calidad de servicio, el 77% de los usuarios manifestaron que es regular el servicio que le brinda la municipalidad provincial de Zarumilla, el 20% manifestaron que es eficiente y el 3% manifestaron que es deficiente.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 12

Correlación entre satisfacción laboral y calidad de servicio

			Satisfacción laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,253
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	93	93
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,253	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	93	367

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

Fuente: Cuestionario

El cálculo de coeficiente Rho de Spearman fue de 0,253 indicando que existe una correlación y/o asociación positiva media entre las variables satisfacción laboral y calidad de servicio, obteniéndose un nivel de significación bilateral de $0,015 < 0,05$ procediendo aceptar la hipótesis alterna para el objetivo general de la investigación.

Para el objetivo específico 1: Identificar la relación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 13

Relación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio

Nivel	Satisfacción intrínseca			Nivel	Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%		Puntuación	n	%
Bajo	[4 - 9]	6	6%	Deficiente	[20 - 46]	11	3%
Medio	[10 - 15]	49	53%	Regular	[47 - 73]	284	77%
Alto	[16 - 20]	38	41%	Eficiente	[74 - 100]	72	20%
	Total	93	100%	Total		367	100%

Fuente: Cuestionario

La dimensión satisfacción intrínseca que manejó los indicadores sobre la satisfacción del trabajo y oportunidades, obtuvo respuestas de nivel medio con 53%, en nivel alto con 41% y en nivel bajo con 6%, con relación en la calidad de servicio fue regular con el 77%, eficiente con el 20% y deficiente con el 3% de las respuestas de los usuarios externos de la municipalidad provincial de Zarumilla.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 14

Correlación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio

			Satisfacción intrínseca	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,214
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	93	93
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,214	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	93	367

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

Fuente: Cuestionario

Teniendo un Rho de Spearman de 0,214 evidenciando una correlación positiva media entre la dimensión satisfacción intrínseca y la variable calidad de servicio, además, tiene un nivel de significancia de $0,039 < 0,05$; se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con respecto al primer objetivo específico.

Para el objetivo específico 2: Determinar la relación entre la satisfacción con la supervisión y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 15

Relación entre la satisfacción con la supervisión y calidad de servicio

Nivel	Satisfacción con la supervisión			Nivel	Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%		Puntuación	n	%
Bajo	[6 - 14]	12	13%	Deficiente	[20 - 46]	11	3%
Medio	[15 - 23]	49	53%	Regular	[47 - 73]	284	77%
Alto	[24 - 30]	32	34%	Eficiente	[74 - 100]	72	20%
	Total	93	100%	Total		367	100%

Fuente: Cuestionario.

En esta tabla 15, se muestra que la dimensión satisfacción con la supervisión que refleja el trato recibido por la entidad y supervisión, tuvo como respuesta un nivel medio del 53% de los servidores administrativos encuestados, el 34% indicaron un nivel alto y otro 13% indicaron un nivel bajo, con relación en la calidad de servicio se mostró que el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio, el 20% indicaron que es eficiente la calidad de servicio y el 3% indicaron que es deficiente la calidad de servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La satisfacción con la supervisión se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 16

Correlación entre satisfacción con la supervisión y calidad de servicio

			Satisfacción con la supervisión	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción con la supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,240
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	93	93
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,240	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	93	367

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

Fuente: Cuestionario

El cálculo de coeficiente Rho de Spearman fue del 0,240 indicando que existe correlación y/o asociación positiva media entre la dimensión satisfacción con la supervisión y variable calidad de servicio, por lo tanto, para su p – valor que fue de $0,021 < 0,05$, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del segundo objetivo específico de la investigación, ya que, se considera significativa.

Para el objetivo específico 3: Analizar la relación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 17

Relación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y calidad de servicio

Nivel	Satisfacción por las prestaciones percibidas			Nivel	Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%		Puntuación	n	%
Bajo	[5 - 11]	8	9%	Deficiente	[20 - 46]	11	3%
Medio	[12 - 18]	48	52%	Regular	[47 - 73]	284	77%
Alto	[19 - 25]	37	40%	Eficiente	[74 - 100]	72	20%
	Total	93	100%	Total		367	100%

Fuente: Cuestionario

En la tabla 17, se aprecia que la dimensión satisfacción por las prestaciones percibidas que mide: el salario, promoción y formación y negociación laboral, tuvo un nivel medio con el 52% de las respuestas de los servidores administrativos encuestados, el 40% se ubicaron en el nivel alto y el 9% manifestó un nivel bajo, con una relación en la calidad de servicio del nivel regular con el 77%, el 20% señaló que la calidad de servicio que le brindan es eficiente y el 3% señaló que es deficiente la calidad de servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La satisfacción por las prestaciones percibidas se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 18

Correlación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y calidad de servicio

			Satisfacción por las prestaciones percibidas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción por las prestaciones percibidas	Coeficiente de correlación	1,000	,205
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	93	93
Calidad de servicio		Coeficiente de correlación	,205	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	93	367

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

Fuente: Cuestionario

El cálculo de coeficiente Rho de Spearman fue del 0,205 indicando que existe correlación y/o asociación positiva media entre la dimensión satisfacción por las prestaciones percibidas y variable calidad de servicio y una significancia bilateral con un p-valor de $0,049 < 0,05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula del tercer objetivo específico de la investigación.

Para el objetivo específico 4: Establecer la relación entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 19

Relación entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio

Nivel	Satisfacción por la participación			Nivel	Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%		Puntuación	n	%
Bajo	[3 - 7]	13	14%	Deficiente	[20 - 46]	11	3%
Medio	[8 - 12]	61	66%	Regular	[47 - 73]	284	77%
Alto	[13 - 15]	19	20%	Eficiente	[74 - 100]	72	20%
	Total	93	100%	Total		367	100%

Fuente: Cuestionario.

Como se aprecia en la tabla 19, de los resultados obtenidos en la dimensión satisfacción por la participación que administró el indicador participación en las decisiones tuvieron respuestas de nivel medio con el 66%, en nivel alto con 20% y para el nivel bajo con el 14%, relacionando en la calidad de servicio se mostró que el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio, el 20% indicaron que es eficiente la calidad de servicio y el 3% indicaron que es deficiente la calidad de servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: La satisfacción por la participación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 20

Correlación entre satisfacción por la participación y calidad de servicio

			Satisfacción por la participación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción por la participación	Coeficiente de correlación	1,000	,073
		Sig. (bilateral)	.	,485
		N	93	93
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,073	1,000
		Sig. (bilateral)	,485	.
		N	93	367

Fuente: Cuestionario

El cálculo de coeficiente Rho de Spearman fue del 0,073 indicando que existe una correlación positiva débil de la dimensión satisfacción por la participación y la variable calidad de servicio, obteniendo un nivel de significancia de 0,485 > 0,05 es decir, es no significativa, lo cual, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula con respecto al cuarto objetivo específico de la investigación; evidenciándose, que no se comprobó la hipótesis alterna.

Para el objetivo específico 5: Analizar la relación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 21

Relación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio

Nivel	Satisfacción en el ambiente físico			Nivel	Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%		Puntuación	n	%
Bajo	[5 - 11]	8	9%	Deficiente	[20 - 46]	11	3%
Medio	[12 - 18]	44	47%	Regular	[47 - 73]	284	77%
Alto	[19 - 25]	41	44%	Eficiente	[74 - 100]	72	20%
	Total	93	100%	Total		367	100%

Fuente: Cuestionario.

En esta tabla 21, se muestra que la dimensión satisfacción en el ambiente físico, implica que el entorno físico y la ventilación y temperatura, tuvo como respuesta un nivel medio del 47% de los servidores administrativos encuestados, el 44% indicaron un nivel alto y otro 9% indicaron un nivel bajo, con relación en la calidad de servicio se mostró que el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio, el 20% indicaron que es eficiente la calidad de servicio y el 3% indicaron que es deficiente la calidad de servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 5: La satisfacción en el ambiente físico se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Tabla 22

Correlación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio

			Satisfacción en el ambiente físico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción en el ambiente físico	Coeficiente de correlación	1,000	,249
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	93	93
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,249	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	93	367

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

Fuente: Cuestionario

El cálculo de coeficiente Rho de Spearman fue del 0,249 indicando que existe correlación y/o asociación positiva media entre la dimensión satisfacción en el ambiente físico y variable calidad de servicio, asimismo, tiene un p – valor de 0,016 < 0,05 indicando que es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula del quinto objetivo específico de la investigación.

4.2 Discusión

Para el objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Se encontró que la variable satisfacción laboral que comprende de las dimensiones: satisfacción intrínseca, supervisión, prestaciones percibidas, participación y ambiente físico tuvo un nivel medio con el 48% de las respuestas obtenidas por los trabajadores administrativos, asimismo, el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio. Sin embargo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,253 determinando una correlación y/o asociación positiva media entre las variables, con un nivel de significancia del 0,015, motivo por el cual, existe significancia, puesto que, durante la investigación se identificó que, los trabajadores se encuentren capacitados para brindan un servicio de calidad a los usuarios solucionando sus problemas, además, cuenta con un buen ambiente laboral, pero no poseen con los equipos de cómputo y mobiliarios apropiados para la atención, afectando a los usuarios donde tienen que esperar más del plazo indicado y muchas veces no reciben soluciones a su trámite.

Sánchez (2018) en su tesis “satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Recuay”, concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa ($r = 0.931$; $0.000 < 0.05$), evidenció que los trabajadores de la municipalidad se sienten satisfacción al desarrollar su trabajo, conllevando a una buena calidad de servicio tanto a los usuarios internos como externos. Pérez (2021) en su tesis de posgrado “satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019”, concluyó con la existencia de correlación moderada y directa, donde el coeficiente de Spearman fue de 0,589 y con una significacion bilateral de 0,000 entre las variables.

Existen ciertos acercamientos entre los resultados de los investigadores Sánchez (2018) y Pérez (2021) con la presente investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Para el objetivo específico 1: Identificar la relación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Se observó que la dimensión satisfacción intrínseca que involucra la satisfacción del trabajo y oportunidades, obtuvo un nivel medio de 53%, asimismo, se encontró que el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio, en consecuencia, se tuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,214 mostrando una correlación positiva y con una significancia bilateral de 0,039 indicando que es significativa entre la dimensión satisfacción intrínseca y la variable calidad de servicio.

Chacon (2022), en su tesis de posgrado “satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco, 2021, concluyó con la existencia de una relación moderada alta positiva, donde el coeficiente tiene un valor de r de Pearson igual a 0,639 y una significancia de $p < 0,05$. Existen similitudes en los resultados hallados en la investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Para el objetivo específico 2: Determinar la relación entre la satisfacción con la supervisión y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

En la investigación se manifestó que la satisfacción con la supervisión que involucra el trato recibido por la entidad y supervisión, se obtuvo un nivel medio de 53% de las respuestas obtenidas por los trabajadores administrativos, asimismo, se encontró que el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio, con un $p < 0,05$, la cual es, significativa y un coeficiente Rho de Spearman de 0,240 lo que indica que existe correlación y/o asociación positiva media.

Chacon (2022), concluyó que existe una correlación significativa, debido a que cuenta con un coeficiente valor $r = 0,811$ y una significancia de $p < 0,05$ entre la satisfacción con la supervisión y calidad de servicio de la Red de Servicios de Salud Cusco. Existen coincidencias entre los resultados de la presente investigación y los resultados del investigador Chacon (2022).

Para el objetivo específico 3: Analizar la relación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Se observó que la dimensión satisfacción por las prestaciones percibidas que involucra salario, promoción y formación y negociación laboral, obtuvo un nivel medio de 52% de las respuestas obtenidas por los trabajadores administrativos, asimismo, se encontró que el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio, con significancia bilateral de 0,049 estableciendo que es significativa y con un coeficiente Rho de Spearman de 0,205 lo que indica que existe correlación y/o asociación positiva media.

Menor (2021), concluyó que existe una relación alta y significativa debido a su Rho Spearman de 0,709 y un nivel de significancia menor a 0,05, indicando que a mayor nivel de satisfacción por beneficios laborales y remunerativos en los colaboradores, mayor será el nivel de calidad de servicio del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Chacon (2022), concluyó la existencia de relación moderada positiva, ya que su coeficiente de correlación $r=0,727$ y una significancia $p<0,05$; donde la dimensión remuneración y prestaciones es regular en un 62%, lo que indica que no todo el personal está conforme con las retribuciones que la organización le brinda por sus funciones desempeñadas. Esta investigación presenta que existieron coincidencias con los resultados del investigador Menor (2021) y Chacon (2022).

Para el objetivo específico 4: Establecer la relación entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Se manifestó que la dimensión satisfacción por la participación que comprende que involucra a la participación en las decisiones, tuvo un nivel medio de 66% de las respuestas obtenidas por los trabajadores administrativos, asimismo, el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio. Sin embargo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,073 estableciendo que existe una correlación positiva débil y un $p > 0,05$, indicando que fue no significativa, ya que, no se comprobó la hipótesis.

Chacon (2022), concluyó que existe una correlación intensa positiva, debido a que cuenta con un coeficiente valor $r = 0,811$ y una significancia de $p < 0,05$ entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio de la Red de Servicios de Salud Cusco. No existen coincidencias entre los resultados de la presente investigación y los resultados del investigador Chacon (2022).

Para el objetivo específico 5: Analizar la relación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

Se observó que la dimensión satisfacción en el ambiente físico que involucra el entorno físico y ventilación y temperatura, obteniendo un nivel medio de 47% de las respuestas obtenidas por los trabajadores administrativos, asimismo, se encontró que el 77% de los usuarios externos indicaron que es regular la calidad de servicio, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,249 lo que indica que existe una correlación y/o asociación positiva media pero significativa entre la dimensión satisfacción en el ambiente físico y variable calidad de servicio, ya que, su significancia fue de $0,016 < 0,05$.

Chacon (2022), concluyó que existe una correlación moderada media positiva, debido a que cuenta con un valor r de Pearson de 0,576 y una significancia de $p < 0,05$ entre satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio de la Red de Servicios de Salud Cusco. Existen coincidencias entre los resultados de la presente investigación y los resultados del investigador Chacon (2022).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la satisfacción laboral tiene una relación positiva media con la calidad de servicio, sin embargo, es significativa ya que su p – valor fue $0,015 < 0,05$, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula; indicando que, la satisfacción laboral de los colaboradores conlleva a una buena calidad de servicio en los usuarios.
2. Se identificó que la dimensión satisfacción intrínseca no tiene correlación con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla; dando un Rho de Spearman de $0,214$ con p - valor de $0,039 < 0,05$, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.
3. Se determinó un Rho de Spearman de $0,240$ indicando que existe una correlación positiva media y significativa, ya que, su p – valor fue $0,021 < 0,05$, aceptándose la hipótesis alterna. Sin embargo, la dimensión satisfacción con la supervisión tuvo un nivel medio del 53% , asimismo, el 77% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es regular, lo que significa, que los colaboradores no se encuentran tan satisfechos ya que existe falta de supervisión en la municipalidad, perjudicando la calidad de servicio hacia el usuario.
4. Se analizó que la dimensión satisfacción por las prestaciones percibidas tiene una relación positiva media y significativa con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, dando un Rho de Spearman de $0,205$ con una significancia bilateral de $0,049$, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

5. Se estableció que existe una correlación positiva débil y no significativa entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, ya que, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,073 obteniéndose un nivel de significancia de $0,485 > 0,05$, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alterna, es decir, no se comprobó la hipótesis alterna.

6. Se analizó que existe una relación positiva media y significativa entre la satisfacción en el ambiente físico y la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, ya que, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,249 obteniéndose un nivel de significancia de $0,016 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa; evidenciando que, los colaboradores de la municipalidad consideran que no se sienten tan satisfechos con el ambiente físico donde laboran, asimismo, la mayoría de los usuarios indicaron que el entorno físico y la ventilación que tienen los colaboradores son inapropiados para la atención al público.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. El alcalde, regidores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, deben involucrarse con el personal, la cual, se requiere elaborar un plan de mejora para fortalecer el desarrollo institucional, así como, proporcionar equipos de cómputos y mobiliarios, realizar capacitaciones con el propósito de brindar una calidad de servicio eficiente al usuario.
2. El alcalde, regidores y funcionarios, deberían fortalecer las capacidades de los trabajadores, promoviendo charlas motivacionales y oportunidades, que permitirán conocer las necesidades y expectativas del trabajador para que estos se encuentren satisfechos y cumplan con en el tiempo establecido ante el servicio que requiera los usuarios.
3. Se deben contratar a una persona que se encargue de supervisar al personal para que este pueda conocer los diferentes puntos de vista y pueda medir el rendimiento del personal para luego generar estrategias, así como, facilitar y optimizar los procesos de atención al usuario.
4. Se debe reconocer el desempeño de los trabajadores comprometidos, asignando algún incentivo presupuestal para aumentar el salario del personal y posteriormente puedan desempeñarse en sus actividades de manera efectiva.
5. Fomentar talleres de trabajo en equipo para que se puedan relacionarse entre compañeros y logren detectar los problemas y participar en la toma de decisiones con el fin de mejorar la satisfacción y calidad de servicio del usuario.
6. Mejorar el ambiente físico, implementando equipamientos nuevos, sosteniendo un ambiente laboral limpio, ventilado, iluminado y cómodo, para que los usuarios se sientan confiados con el servicio que les brinda el personal.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agip Rubio , R., & Barboza Herrera, A. (2018). *Clima institucional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lajas*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29539/Agip_R_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bonillo Muñoz, D., & Nieto González, F. J. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Obtenido de <https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?fbclid=IwAR02nIqe5ai7pKKjLHtge9K8EgnNKc3AXxy1zb03SuRwrT0ZjTHXwOdwjB8>
- Caiza Barahoma, A. M., Segura Chavez, E. O., Cifuentes Caiza, J. A., & Diaz Peña, Y. (2022). Aplicacion del modelo Servperf para analisis de ls calidad de servicio al cliente en la casa de huespedes green Amazon Sucumbios - Ecuador. *Ciencia latina: Revsista multidisciplinar*.
- Chacon , K. (2022). *Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa red de servicios de salud Cusco, año 2021*. Lima, Perú.
- Chira Olivos, R. M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la MYPES del sector comercio rubro establecimientos de abarrotes en el distrito de Corrales, alo 2019*. Tumbes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/22133/CALIDAD_DE_SERVICIO_SATISFACCION_DEL_USUARIO_CHIRA_OLIVOS_REYNALDO_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dávila Hernández , M. (01 de Diciembre de 2015). Clima organizacional en diferentes ramas de actividad económica. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales - Universidad Veracruzana*, 1-18. Obtenido de <https://www.uv.mx/iic/files/2018/02/Num04-Art03.pdf>

Díaz, C. F. (2018). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Coronel Portillo y percepción de la calidad del servicio de los usuarios docentes y directivos, Ucayali - 2018.*

Dumani Massuh, A. E. (2016). Estudio de la satisfacción laboral en una Institución de Educación Superior en el Ecuador. *Uees*, 1-23.

Gestión. (18 de agosto de 2014). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>

Gómez Sánchez, D., Recio Reyes, R. G., Avalos Sekeres, M. F., & González Ortiz, J. H. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 1-18.

Guerrero Arenas, N. (2016). *Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989).*

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (Primera edición ed.). Ciudad de México, México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. .

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México.

- Marchán Ruíz , G. E. (2023). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las ferreterías del distrito de Tumbes, 2023*. Tumbes.
- Martillo , J. A. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* Guayaquil, Ecuador.
- Menor, N. (2021). *Satisfacción laboral y calidad del servicio en los trabajadores del archivo central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, año 2021*. Lima, Perú.
- Montes Díaz , A., Ochoa Celis , J., Juárez Hernandez, B., Vazquez Mendoza , M., & Díaz León , C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *CAPE*, 1-4.
- Navarro Oyola, C. A. (2019). Tumbes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/14332/CALIDAD_DE_SERVICIO_NAVARRO_OYOLA_CESAR_ANTHONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez , G. (2018). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtadLa relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Internacional de Estudios en Educación*.
- Pérez Meléndez, C. L. (2021). *La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019*. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4033/Tesis%20Claudia%20P%c3%a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, C. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, 2018*. Huaraz.

Santiesteban, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*.

Solís Magaña, I., Mapén Franco, F., & Méndez Magaña, W. (1 de Enero de 2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 1-18.

Sotomayor, K. K. (2019). *Análisis de la satisfacción laboral y calidad del servicio a los estudiantes por parte del Área Administrativa de la Universidad Metropolitana Sede Machala*. Guayaquil, Ecuador.

Velázquez González, L. A. (2022). *Evaluación de la calidad y satisfacción del servicio público en México*. Ciudad de México, México.

Zambrano Álvarez, G. P., & Zambrano Montesdeoca, L. D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Uees*, 1-18. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.9>

Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (28 de Marzo de 2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI- Revista de Estudios en*, 1-17.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la calidad de servicio percibido de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.</p>			<p>Tipos de Investigación: Descriptivo-correlacional</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativa</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P.E.1: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción intrínseca en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>H.E.1: La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O. E.1: Identificar la relación entre la satisfacción intrínseca y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.</p>	<p>Variable 01: satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción intrínseca • Satisfacción con la supervisión • Satisfacción por las prestaciones percibidas • Satisfacción por la participación • Satisfacción en el ambiente físico 	<p>Diseño de la Investigación: No experimental transversal</p> <p>Población y muestra: En la variable de satisfacción laboral está conformada por una población de 122 y muestra de 93 servidores administrativos.</p>
<p>P.E.2: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción con la supervisión en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?</p>	<p>H.E.2: La satisfacción con la supervisión se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.</p>	<p>O.E.2: Determinar la relación entre la satisfacción con la supervisión y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.</p>			
<p>P.E.3: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción por las prestaciones percibidas con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?</p>	<p>H.E. 3: La satisfacción por las prestaciones percibidas se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.</p>	<p>O.E.3: Analizar la relación entre la satisfacción por las prestaciones percibidas y</p>			
			<p>Variable 02: calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad 	<p>Mientras que en</p>

en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?

P.E.4: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción por la participación en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?

P.E.5: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción en el ambiente físico en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023?

con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

H.E.4: La satisfacción por la participación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

H.E.5: La satisfacción en el ambiente físico se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

O.E.4: Establecer la relación entre la satisfacción por la participación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

O.E.5: Analizar la relación entre la satisfacción en el ambiente físico y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023.

- Empatía

la variable de calidad de servicio su población está conformada por 8157 y muestra de 367 usuarios.

Técnicas:
Encuesta por cuestionario

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Variable 1: Satisfacción laboral	Solís et al. (2021) indican que "es un estado emocional o afectivo que perciben los trabajadores ante la organización en consecuencia con el contenido del trabajo" (p.6).	La variable de satisfacción laboral será medida por las dimensiones: satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción por las prestaciones percibidas, satisfacción por la participación y satisfacción en el ambiente físico; para ello se aplicará la técnica de encuesta utilizando un cuestionario de 23 ítems en escala de Likert; este instrumento está dirigido a una muestra de 93 servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.	Satisfacción intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del trabajo • Oportunidades 	Ordinal
			Satisfacción con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido por la entidad • Supervisión • Salario 	
			Satisfacción por las prestaciones percibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción y formación • Negociación laboral 	
			Satisfacción por la participación	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en las decisiones 	
			Satisfacción en el ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno físico • Ventilación y temperatura 	

Fuente: Elaboración tomando los indicadores de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998, citado por Solís et al., 2021).

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Variable 2: Calidad de servicio	Para Caiza, et al. (2022), "es uno de los elementos más importantes en los negocios con el fin principal de cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes".	La variable Calidad de Servicio será medida por las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde se aplicará la técnica de encuesta con un cuestionario de 20 ítems en escala de Likert; dirigido a 351 usuarios.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas y equipos • Personal 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución del problema • Eficiencia del servicio 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del personal • Disposición del personal para ayudar 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Nivel de confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización del servicio • Resolución de inquietudes 	

Fuente: Elaboración tomando los indicadores de calidad de servicio, del modelo SERVPERF de (Parasuraman et al., 1988, citado por Caiza et al., 2022).

ANEXO 3: Instrumentos de Medición

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Buenos días / tardes, estimado (a) trabajador (a) esta encuesta denominada “Satisfacción laboral y calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023”. es de carácter anónima. Para ello, lea cuidadosamente los ítems y marque con un (X) solo una opción:

Muy insatisfecho (MI) =1

Insatisfecho (I) = 2

Indiferente (IN) = 3

Satisfecho (S) = 4

Muy satisfecho (MS) = 5

Edad: _____

Sexo: M F

Cargo: _____

Tiempo de servicio: _____

Ítems		Alternativas				
		MI	I	IN	S	MS
D1	Satisfacción intrínseca					
1	Se encuentra satisfecho con el trabajo que elabora.	1	2	3	4	5
2	Está satisfecho con la capacidad para decidir instantáneamente el punto de vista relativa a su labor.	1	2	3	4	5
3	Se encuentra satisfecho con las oportunidades que le brinda su trabajo para el desarrollo de sus capacidades.	1	2	3	4	5
4	Está satisfecho con las oportunidades que le brinda su trabajo para hacer las labores en beneficio de la institución.	1	2	3	4	5
D2	Satisfacción con la supervisión	MI	I	IN	S	MS
5	Está satisfecho con el vínculo personal que tiene con su jefe inmediato y demás jefes.	1	2	3	4	5
6	Se encuentra satisfecho con el trato de igualdad y justicia que obtiene por parte de esta institución.	1	2	3	4	5
7	Está satisfecho con la ayuda que le brinda su jefe inmediato.	1	2	3	4	5
8	Se siente satisfecho con la supervisión que realizan hacia usted.	1	2	3	4	5
9	Se encuentra satisfecho con la contigüidad y frecuencia que es inspeccionado.	1	2	3	4	5
10	Está satisfecho con la manera en que su supervisor considera o estima su trabajo.	1	2	3	4	5

D3	Satisfacción por las prestaciones percibidas	MI	I	IN	S	MS
11	Se siente satisfecho con el salario que le ofrece esta institución.	1	2	3	4	5
12	Se encuentra satisfecho de la formación que le brinda esta institución.	1	2	3	4	5
13	En esta entidad, usted se encuentra satisfecho por las oportunidades que le dan.	1	2	3	4	5
14	Está satisfecho de que esta entidad cumple con el contrato y leyes laborales.	1	2	3	4	5
15	Se siente satisfecho en la forma que se asigna la negociación sobre los aspectos laborales	1	2	3	4	5
D4	Satisfacción por la participación	MI	I	IN	S	MS
16	Se encuentra satisfecho con los objetivos, funciones y tareas que se deben lograr.	1	2	3	4	5
17	Está satisfecho con su participación en las decisiones de su área.	1	2	3	4	5
18	Está satisfecho con su participación en las decisiones que se toma dentro de su grupo de trabajo referente a la institución.	1	2	3	4	5
D5	Satisfacción en el ambiente físico	MI	I	IN	S	MS
19	Está satisfecho con la higiene y limpieza que hay en su oficina e institución.	1	2	3	4	5
20	Se siente satisfecho con el espacio y entorno físico donde labora.	1	2	3	4	5
21	Está satisfecho con la iluminación que existe en su oficina.	1	2	3	4	5
22	Se encuentra satisfecho con la ventilación que existe en su oficina.	1	2	3	4	5
23	Está satisfecho con la temperatura que existe en su ambiente laboral.	1	2	3	4	5

Fuente: Adaptación del instrumento de medida satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998), citado por (Solís et al., 2021).

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días / tardes, estimado (a) usuario esta encuesta denominada “Satisfacción laboral y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023”, es de carácter anónima. Para ello, lea cuidadosamente los Ítems y marque con un (X) solo una opción:

Muy mala (MM) = 1
Malo (M) = 2
Regular (R) = 3
Buena (B) = 4
Muy bueno (MB) = 5

Edad: _____

Sexo: M F

Ítems		Alternativas				
		MM	M	R	B	MB
D1	Elementos tangibles					
1	Cómo calificaría la infraestructura de manera visual.	1	2	3	4	5
2	Cómo calificaría la uniformidad del personal de esta institución.	1	2	3	4	5
3	Cómo calificaría usted la situación de los equipos de cómputos y los mobiliarios, son los apropiados.	1	2	3	4	5
4	Cómo calificaría las instalaciones en relación al tipo de servicio brindado.	1	2	3	4	5
D2	Fiabilidad	MM	M	R	B	MB
5	Cuando usted tiene un problema dentro de la institución, cómo calificaría la solución que le dieron a su problema.	1	2	3	4	5
6	Cómo calificaría al personal de esta institución, cumple con lo que le ofrece en el tiempo promedio.	1	2	3	4	5
7	El servicio del personal es confiable y eficiente, cómo lo considera.	1	2	3	4	5
8	Esta institución facilita un servicio adecuado, cómo lo calificaría.	1	2	3	4	5
D3	Capacidad De Respuesta	MM	M	R	B	MB
9	El personal de esta institución deja de hacer sus labores o lo que está haciendo para atender a su pregunta, cómo lo califica.	1	2	3	4	5
10	La atención del personal, Cómo lo considera.	1	2	3	4	5
11	Cómo considera que es la comunicación entre el personal y el usuario.	1	2	3	4	5
12	Cómo considera la actitud del personal siempre.	1	2	3	4	5
D4	Seguridad	MM	M	R	B	MB
13	Cómo considera el trato que recibe el personal para dar un buen servicio.	1	2	3	4	5

14	Cómo considera que es, la amabilidad y respeto del personal hacia usted.	1	2	3	4	5
15	Como considera que es, el comportamiento del personal.	1	2	3	4	5
16	Como considera que es, el trato que le brinda el personal de la institución.	1	2	3	4	5
D5	Empatía	MM	M	R	B	MB
17	Como calificaría la atención que le brinda el personal de la institución.	1	2	3	4	5
18	Como considera que es el horario de atención para los usuarios.	1	2	3	4	5
19	El personal comprende sus necesidades y se muestra comprensible en todo momento, como lo califica usted.	1	2	3	4	5
20	Nota el interés en el personal por resolver sus inquietudes y mejorar sus servicios, cómo lo considera.	1	2	3	4	5

Fuente: Adaptación del Instrumento de Medida de SERVPERF (Modelo Service Performance) de Parasuraman et al. (1988) adaptado por Caiza, et al. (2022).

ANEXO 4: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

“Año de la Unidad, la Paz y el desarrollo”

Tumbes, 16 de octubre del 2023

CARTA N°01-2023/R.F.C.D.C.

SEÑOR : Christian Anwar Aguayo Infante
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA

ASUNTO : Autorización para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrita, maestrante en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: “Satisfacción laboral y su relación en la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023”; para optar el título profesional de maestro en gestión pública. Asimismo, solicito a usted la debida autorización para la aplicación de encuestas de las variables: satisfacción laboral y calidad de servicio, con la finalidad de lograr mi propósito académico de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.



Atentamente,

Raji F.C Delgado Carrasco
DNI: 71985819

Adjunto:

- Correo electrónico: rajidc_23@outlook.com
- Celular: 942 242 069

ANEXO 5: Aprobación para ejecución de tesis



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
Ley N° 9667 del 25 -11 - 1942
Ruc: 20166679606
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE:

ABG. RAUL JOSE CHIROQUE RUIZ.

SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA.

AUTORIZA:

La Ejecución del Proyecto de Tesis Denominado “Satisfacción Laboral y su Relación en la Calidad de Servicio del Usuario de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2023”, a cargo de **RAJI FITZGERALD CRISTOBALINO DELGADO CARRASCO**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **71985819**, estudiante de la Escuela de Posgrado en Gestión Pública de la “Universidad Nacional de Tumbes”.

ZARUMILLA, 25 de Octubre del 2023.

Atentamente;

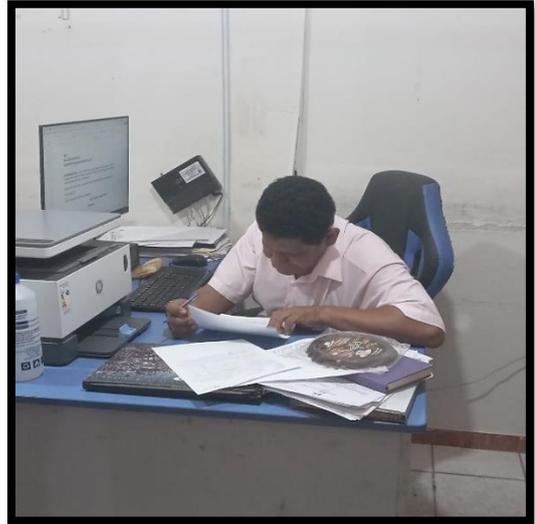


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA

ABOG. RAÚL JOSÉ CHIROQUE RUIZ
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

“Zarumilla. Tierra de las Playas del Amor y del Bendito Verano”

ANEXO 6: Evidencias de aplicación de encuestas al personal administrativo



ANEXO 7: Evidencias de aplicación de encuestas a los usuarios



ANEXO 8: Bases de datos de las encuestas aplicadas en la Municipalidad Provincial de Zarumilla

N° Trab.	V1: SATISFACCION LABORAL																							TOTAL V1	NIVEL V1										
	D1: Satisfaccion intrinseca				D2: Satisfaccion con la supervision				D3: Satisf. por las prestaciones percibidas				D4: Satisf. por la participacion				D5: Satisfaccion en ambiente físico																		
	P1	P2	P3	P4	Total D1	Nivel D1	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total D2	Nivel D2	P11	P12	P13	P14	P15	Total D3	Nivel D3	P16	P17			P18	Total D4	Nivel D4	P19	P20	P21	P22	P23	Total D5	Nivel D5
1	4	4	5	4	17	ALTO	4	5	4	4	4	5	26	ALTO	2	4	4	3	4	17	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	3	2	4	2	2	13	MEDIO	85	ALTO
2	5	4	4	4	17	ALTO	5	4	3	3	4	4	23	MEDIO	2	4	4	2	2	14	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	2	2	2	2	4	12	MEDIO	78	MEDIO
3	5	4	4	4	17	ALTO	4	4	4	4	4	5	25	ALTO	4	4	3	2	17	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	1	4	4	4	4	17	MEDIO	88	ALTO	
4	4	5	4	4	17	ALTO	4	3	4	4	4	4	23	MEDIO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	5	5	5	15	ALTO	4	4	3	2	2	15	MEDIO	84	MEDIO
5	4	3	3	4	14	MEDIO	3	4	2	3	4	4	20	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	84	MEDIO
6	5	5	3	4	17	ALTO	4	3	4	4	3	3	21	MEDIO	5	3	3	3	3	17	MEDIO	4	4	3	11	MEDIO	5	3	3	3	4	18	MEDIO	84	MEDIO
7	2	4	2	2	10	MEDIO	1	2	3	2	2	2	12	BAJO	1	1	2	4	4	12	MEDIO	2	2	1	5	BAJO	2	2	2	4	4	14	MEDIO	53	BAJO
8	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	4	5	23	MEDIO	3	3	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	2	4	4	18	MEDIO	83	MEDIO
9	5	4	4	4	17	ALTO	5	4	5	4	4	4	26	ALTO	5	4	4	4	4	21	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	96	ALTO
10	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	2	4	4	4	20	MEDIO	4	4	3	3	4	18	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	84	MEDIO
11	5	5	5	5	20	ALTO	4	4	2	5	5	5	25	ALTO	4	5	5	5	5	24	ALTO	5	5	5	15	ALTO	4	5	2	2	2	15	MEDIO	99	ALTO
12	4	4	5	4	17	ALTO	2	2	2	4	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	3	17	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	77	MEDIO
13	3	2	2	4	11	MEDIO	3	3	2	4	2	4	18	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	81	MEDIO
14	1	4	1	1	7	BAJO	1	1	1	1	2	1	7	BAJO	4	3	1	4	4	16	MEDIO	1	1	1	3	BAJO	4	1	1	1	1	8	BAJO	41	BAJO
15	3	3	4	4	14	MEDIO	3	3	3	2	2	3	16	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	3	3	2	2	2	13	MEDIO	73	MEDIO
16	2	2	3	3	10	MEDIO	3	2	3	4	4	4	20	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	2	4	2	2	2	12	MEDIO	72	MEDIO
17	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	2	5	5	4	4	20	ALTO	4	5	4	13	ALTO	2	2	4	4	4	16	MEDIO	99	ALTO
18	4	3	4	3	14	MEDIO	5	4	5	4	5	5	28	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	94	ALTO
19	5	5	5	5	20	ALTO	3	1	3	4	1	2	14	BAJO	1	1	1	1	5	BAJO	3	2	3	8	MEDIO	1	1	1	1	1	5	BAJO	52	BAJO	
20	3	2	3	2	10	MEDIO	3	4	2	4	4	4	21	MEDIO	3	4	4	4	4	19	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	82	MEDIO
21	4	5	5	5	19	ALTO	4	4	4	5	4	4	25	ALTO	3	4	5	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	5	3	4	3	3	18	MEDIO	94	ALTO
22	4	5	4	4	17	ALTO	2	3	2	3	4	4	18	MEDIO	3	3	3	4	3	16	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	83	MEDIO
23	5	5	4	5	19	ALTO	5	3	4	4	3	2	21	MEDIO	4	5	4	3	4	21	ALTO	4	4	5	13	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	99	ALTO
24	3	4	3	5	15	MEDIO	5	4	4	4	4	4	25	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	92	ALTO
25	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	15	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	115	ALTO
26	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	15	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	115	ALTO
27	5	4	4	4	17	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	4	4	4	5	5	22	ALTO	5	4	5	14	ALTO	5	5	4	5	5	24	ALTO	107	ALTO
28	3	2	3	4	12	MEDIO	4	3	4	4	3	2	20	MEDIO	1	2	2	4	2	11	BAJO	4	4	4	12	MEDIO	2	2	2	4	4	14	MEDIO	69	MEDIO
29	3	4	4	3	14	MEDIO	3	4	4	3	2	4	20	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	5	4	13	ALTO	4	4	3	3	3	17	MEDIO	84	MEDIO
30	4	4	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	4	4	16	MEDIO	2	4	3	3	3	15	MEDIO	1	2	2	5	BAJO	1	1	1	1	1	5	BAJO	53	BAJO
31	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	3	3	4	4	22	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	88	ALTO
32	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	4	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	15	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	115	ALTO
33	3	3	4	4	14	MEDIO	3	3	4	4	3	4	21	MEDIO	2	4	3	4	4	17	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	84	MEDIO
34	5	5	5	5	20	ALTO	4	5	2	4	3	2	22	MEDIO	4	5	5	5	5	24	ALTO	4	3	4	11	MEDIO	5	5	5	5	5	25	ALTO	102	ALTO
35	3	4	4	4	15	MEDIO	3	3	4	4	2	4	20	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	87	ALTO
36	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	5	4	4	23	ALTO	5	5	5	15	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	113	ALTO
37	3	2	3	4	12	MEDIO	4	2	2	4	3	3	19	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	3	3	2	3	2	13	MEDIO	76	MEDIO
38	4	5	4	4	17	ALTO	3	3	1	1	2	3	13	BAJO	2	3	3	2	3	13	MEDIO	1	1	1	3	BAJO	2	1	1	1	1	6	BAJO	52	BAJO
39	4	3	5	3	15	MEDIO	2	2	4	4	2	4	18	MEDIO	3	4	4	3	3	17	MEDIO	4	3	3	10	MEDIO	3	4	3	3	3	17	MEDIO	77	MEDIO
40	5	4	5	5	19	ALTO	5	4	5	4	4	4	26	ALTO	3	4	5	4	3	19	ALTO	5	4	5	14	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	103	ALTO
41	5	5	4	4	19	ALTO	5	4	5	4	4	4	26	ALTO	3	4	4	4	5	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	5	5	22	ALTO	99	ALTO
42	3	4	4	3	14	MEDIO	2	4	2	4	2	4	18	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	12	MEDIO	3	3	4	4	4	18	MEDIO	80	MEDIO
43	3	2	2	2	9	BAJO	3	2	2	2	1	3	13	BAJO	1	3	3	3	3	13	MEDIO	2	1	3	6	BAJO	1	3	4	2	2	12	MEDIO	53	BAJO
44	4	4	4	4	16	ALTO	2	1	4	2	4	4	17	MEDIO	3	4	4	4	4	19	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	84	MEDIO
45	3	3	2	1	9	BAJO	1	1	2	2	4	3	13	BAJO	1	4	4	1	1	11	BAJO	1	3	1	5	BAJO	5	4	4	1	1	15	MEDIO	53	BAJO
46	4	3	2	4	13	MEDIO	4	3	3	4	3	4	21	MEDIO	3	4	5	2	4	18	MEDIO	4	3	4	11	MEDIO	4	5	4	4	4	21	ALTO	84	MEDIO
47	5	4	5	5	19	ALTO	5	3	5	4	4	5	26	ALTO	4	4	5	4	3	20	ALTO	4	4	4	12	MEDIO	3	2	2	4	4	15	MEDIO	92	ALTO
48	3	4	3	4	14	MEDIO	1	3	3	4	4	4	19	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	4	4	4	12	MEDIO	2	2	4	2	2	12	MEDIO	67	MEDIO
49	5	4	4	4	17	ALTO	5	5	5	4	5	5	29	ALTO	1	2	5	5	3	16	MEDIO	5	5	5	15	ALTO	5	3	5	3	3	19	ALTO	96	ALTO
50	3	3	3	4	13	MEDIO	3	2	3	1	4	4	17	MEDIO	1	2	2	3	1	9	BAJO	2	3	3	8	MEDIO	1	1	1	1	1	5	BAJO	52	BAJO
51	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	15	ALTO	5	5	5</						

N° USUARIOS	V2: CALIDAD DE SERVICIO																				TOTAL V2	NIVEL V2										
	D1: Elementos tangibles					D2: Fiabilidad					D3: Capacidad de respuesta					D4: Seguridad							D5: Empatía									
	P1	P2	P3	P4	Total D1	P5	P6	P7	P8	Total D2	P9	P10	P11	P12	Total D3	P13	P14	P15	P16	Total D4			P17	P18	P19	P20	Total D5					
1	3	4	4	2	13	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	5	3	3	14	REGULAR	63	REGULAR
2	2	3	2	2	9	DEFICIENTE	2	3	3	1	9	DEFICIENTE	1	2	3	3	9	DEFICIENTE	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	49	REGULAR
3	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	4	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
4	3	4	4	5	16	EFICIENTE	2	2	3	3	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	60	REGULAR
5	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	61	REGULAR
6	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	64	REGULAR
7	3	4	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	66	REGULAR
8	2	3	4	3	12	REGULAR	4	4	3	3	14	REGULAR	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	3	14	REGULAR	68	REGULAR
9	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	60	REGULAR
10	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	4	4	3	3	14	REGULAR	62	REGULAR
11	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
12	4	3	3	3	13	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	66	REGULAR
13	3	3	2	3	11	REGULAR	2	3	3	2	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	57	REGULAR
14	3	3	2	2	10	REGULAR	3	3	3	2	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	2	3	2	10	REGULAR	55	REGULAR
15	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	57	REGULAR
16	3	3	3	3	9	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	3	3	3	11	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	44	DEFICIENTE
17	3	3	3	4	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	62	REGULAR
18	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	61	REGULAR
19	2	3	3	2	10	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	2	3	2	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	1	11	REGULAR	54	REGULAR
20	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	4	4	3	3	14	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
21	3	4	4	3	14	REGULAR	2	3	4	3	12	REGULAR	3	4	4	5	16	EFICIENTE	4	3	4	5	16	EFICIENTE	4	4	5	4	17	EFICIENTE	75	EFICIENTE
22	4	3	3	3	13	REGULAR	3	2	3	3	11	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	60	REGULAR	
23	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
24	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	2	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	63	REGULAR
25	2	3	3	4	12	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	4	16	EFICIENTE	74	EFICIENTE
26	3	3	1	3	10	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	3	15	REGULAR	70	REGULAR
27	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	4	16	EFICIENTE	79	EFICIENTE
28	3	3	3	2	11	REGULAR	3	3	2	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	3	11	REGULAR	3	2	3	3	11	REGULAR	56	REGULAR
29	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	4	3	4	5	16	EFICIENTE	4	5	4	5	18	EFICIENTE	3	4	5	5	17	EFICIENTE	3	3	5	5	16	EFICIENTE	74	EFICIENTE
30	3	3	3	2	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	2	3	3	10	REGULAR	55	REGULAR
31	2	3	2	2	9	DEFICIENTE	3	3	4	3	13	REGULAR	4	3	2	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	59	REGULAR
32	3	4	4	5	16	EFICIENTE	3	3	3	2	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	2	11	REGULAR	62	REGULAR
33	2	4	2	2	10	REGULAR	3	2	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	58	REGULAR
34	4	5	3	5	17	EFICIENTE	3	3	2	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	63	REGULAR
35	2	2	3	3	10	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	2	2	3	3	10	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	52	REGULAR	
36	4	4	4	3	15	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	63	REGULAR
37	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	5	4	4	4	17	EFICIENTE	4	5	4	4	17	EFICIENTE	4	5	4	4	17	EFICIENTE	81	EFICIENTE
38	3	3	2	4	12	REGULAR	3	2	3	4	12	REGULAR	4	3	2	3	12	REGULAR	2	2	3	2	9	DEFICIENTE	2	3	3	2	10	REGULAR	55	REGULAR
39	3	2	3	3	11	REGULAR	1	3	4	3	11	REGULAR	4	5	5	5	19	EFICIENTE	3	5	5	4	17	EFICIENTE	4	5	5	4	18	EFICIENTE	76	EFICIENTE
40	3	3	2	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	61	REGULAR
41	2	2	3	3	10	REGULAR	3	3	3	2	11	REGULAR	2	3	2	2	9	DEFICIENTE	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	55	REGULAR
42	3	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	59	REGULAR
43	3	3	3	3	12	REGULAR	3	2	2	3	10	REGULAR	1	2	2	3	8	DEFICIENTE	4	3	2	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	54	REGULAR
44	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	2	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	13	REGULAR	58	REGULAR	
45	3	3	3	2	11	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	5	5	18	EFICIENTE	3	3	4	3	13	REGULAR	4	5	5	5	19	EFICIENTE	76	EFICIENTE
46	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	3	3	10	REGULAR	2	3	2	2	9	DEFICIENTE	3	2	2	3	10	REGULAR	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	46	DEFICIENTE
47	3	3	2	2	10	REGULAR	3	2	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	3	2	3	3	11	REGULAR	57	REGULAR
48	3	4	4	3	14	REGULAR	1	3	3	2	9	DEFICIENTE	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	2	2	9	DEFICIENTE	57	REGULAR
49	3	2	3	3	11	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	3	2	2	3	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	55	REGULAR	
50	3	3	2	3	11	REGULAR	2	2	3	3	10	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	57	REGULAR
51	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	3	3	13	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	70	REGULAR
52	3	4	4	3	14	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	63	REGULAR
53	2	2	2	3	9	DEFICIENTE	2	3	4	4	13	REGULAR	2	3	2	2	9	DEFICIENTE	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	54	REGULAR
54	2	2	3	3	10	REGULAR	2	2	4	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	57	REGULAR
55	3	3	3	4	13	REGULAR	4	4	5	3	16	EFICIENTE	2	2	1	2	7	DEFICIENTE	4	5	4	5	18	EFICIENTE	5	5	4	5	19	EFICIENTE	73	REGULAR
56	3	3	3	4	13	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3													

92	3 4 4 3	14	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	5 4 4 4	17	EFICIENTE	4 5 4 4	17	EFICIENTE	4 5 4 4	17	EFICIENTE	81	EFICIENTE
93	3 4 4 3	14	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	5 4 4 4	17	EFICIENTE	4 5 4 4	17	EFICIENTE	4 5 4 4	17	EFICIENTE	81	EFICIENTE
94	2 4 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	51	REGULAR
95	3 4 3 3	13	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 4 4 4	15	REGULAR	4 4 4 4	15	REGULAR	4 3 4 4	15	REGULAR	74	EFICIENTE
96	4 3 2 2	11	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	64	REGULAR
97	3 4 4 3	14	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	5 4 4 4	17	EFICIENTE	4 5 4 4	17	EFICIENTE	4 5 4 4	17	EFICIENTE	81	EFICIENTE
98	3 4 4 3	14	REGULAR	4 4 4 4	15	REGULAR	4 3 3 3	13	REGULAR	4 4 4 3	15	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	70	REGULAR
99	3 4 4 4	15	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	79	EFICIENTE
100	3 4 4 4	15	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	79	EFICIENTE
101	2 4 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	51	REGULAR
102	3 4 3 3	13	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 4 4 4	15	REGULAR	4 4 4 3	15	REGULAR	4 3 4 4	15	REGULAR	74	EFICIENTE
103	4 3 2 2	11	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	64	REGULAR
104	4 4 3 3	14	REGULAR	3 4 3 4	14	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 3 3 3	13	REGULAR	70	REGULAR
105	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	2 3 2 3	10	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	57	REGULAR
106	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	3 2 3 4	12	REGULAR	2 2 3 3	10	REGULAR	2 2 3 3	10	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	52	REGULAR
107	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 2 3	10	REGULAR	3 2 2 3	10	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	56	REGULAR
108	2 4 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 2 3 3	11	REGULAR	3 3 2 2	10	REGULAR	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
109	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 2 3	10	REGULAR	3 3 2 2	10	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	56	REGULAR
110	4 4 3 3	14	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	63	REGULAR
111	2 4 4 2	12	REGULAR	4 3 4 4	15	REGULAR	2 3 4 3	12	REGULAR	3 4 4 3	14	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	66	REGULAR
112	3 3 3 3	12	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 4	14	REGULAR	5 4 3 3	15	REGULAR	69	REGULAR
113	3 4 3 3	13	REGULAR	4 4 3 3	13	REGULAR	4 3 4 3	14	REGULAR	3 4 4 4	15	REGULAR	4 3 3 3	13	REGULAR	68	REGULAR
114	3 3 2 2	10	REGULAR	2 3 4 1	10	REGULAR	3 3 3 2	11	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	55	REGULAR
115	3 3 4 3	13	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	4 3 3 4	14	REGULAR	3 4 3 4	14	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	66	REGULAR
116	3 4 3 3	13	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	4 3 3 4	14	REGULAR	4 4 4 3	15	REGULAR	68	REGULAR
117	3 4 2 2	11	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	62	REGULAR
118	2 3 3 2	10	REGULAR	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	3 2 2 3	10	REGULAR	2 3 2 2	9	DEFICIENTE	2 3 2 2	9	DEFICIENTE	46	DEFICIENTE
119	3 3 2 3	11	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	60	REGULAR
120	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 2 3 3	11	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	64	REGULAR
121	3 3 2 3	11	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 4 3	14	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	66	REGULAR
122	3 3 3 2	11	REGULAR	4 2 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	60	REGULAR
123	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	61	REGULAR
124	2 3 2 4	11	REGULAR	3 2 3 3	11	REGULAR	2 2 3 3	10	REGULAR	3 2 3 3	11	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	56	REGULAR
125	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	61	REGULAR
126	3 4 3 2	12	REGULAR	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	2 3 2 2	9	DEFICIENTE	45	DEFICIENTE
127	4 3 3 3	13	REGULAR	3 3 4 4	14	REGULAR	4 3 4 3	14	REGULAR	4 4 3 4	15	REGULAR	3 4 3 2	12	REGULAR	68	REGULAR
128	3 4 4 3	14	REGULAR	4 3 4 4	15	REGULAR	2 4 4 3	13	REGULAR	3 4 4 3	14	REGULAR	4 4 3 3	14	REGULAR	70	REGULAR
129	2 4 4 3	13	REGULAR	5 3 4 5	17	EFICIENTE	5 5 4 4	18	EFICIENTE	4 5 3 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	80	EFICIENTE
130	3 3 2 3	11	REGULAR	3 1 3 3	10	REGULAR	1 3 4 3	11	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 2 3	11	REGULAR	55	REGULAR
131	3 1 3 3	10	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	59	REGULAR
132	3 2 2 3	10	REGULAR	3 2 3 2	10	REGULAR	3 3 2 3	11	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	2 4 3 3	12	REGULAR	54	REGULAR
133	3 4 2 2	11	REGULAR	3 2 3 2	10	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	3 3 4 4	14	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	59	REGULAR
134	2 4 4 2	12	REGULAR	4 3 3 3	13	REGULAR	3 4 4 3	14	REGULAR	3 4 3 4	14	REGULAR	3 4 4 3	14	REGULAR	67	REGULAR
135	3 4 3 3	13	REGULAR	3 2 3 3	11	REGULAR	4 3 3 4	14	REGULAR	3 4 4 4	15	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	66	REGULAR
136	4 4 4 4	16	EFICIENTE	5 2 4 5	16	EFICIENTE	5 5 4 4	18	EFICIENTE	4 5 4 4	17	EFICIENTE	4 5 5 3	17	EFICIENTE	84	EFICIENTE
137	3 4 4 2	13	REGULAR	5 5 4 4	18	EFICIENTE	5 4 4 3	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	5 5 4 5	19	EFICIENTE	82	EFICIENTE
138	3 4 4 3	14	REGULAR	3 4 4 4	15	REGULAR	4 3 4 3	14	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	75	EFICIENTE
139	3 4 4 2	13	REGULAR	4 3 4 3	14	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	3 4 3 4	14	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	70	REGULAR
140	2 3 3 2	10	REGULAR	3 3 4 4	14	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	62	REGULAR
141	2 3 4 2	11	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 4 4	13	REGULAR	3 4 3 4	14	REGULAR	4 4 3 4	15	REGULAR	65	REGULAR
142	2 4 3 3	12	REGULAR	4 3 3 3	13	REGULAR	3 4 4 4	14	REGULAR	3 4 4 4	15	REGULAR	3 4 2 3	12	REGULAR	66	REGULAR
143	3 4 4 2	13	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	77	EFICIENTE
144	2 3 4 3	12	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	76	EFICIENTE
145	3 4 4 3	14	REGULAR	3 2 3 3	11	REGULAR	2 3 3 2	10	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	4 4 2 3	12	REGULAR	60	REGULAR
146	4 3 4 3	14	REGULAR	4 3 3 3	13	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	66	REGULAR
147	3 4 4 3	14	REGULAR	2 2 3 3	10	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	4 4 3 3	14	REGULAR	3 4 2 2	11	REGULAR	62	REGULAR
148	2 5 3 2	12	REGULAR	3 2 3 3	11	REGULAR	2 3 3 4	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	60	REGULAR
149	4 4 4 3	15	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	79	EFICIENTE
150	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	3 4 4 4	15	REGULAR	3 5 3 2	13	REGULAR	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	3 2 4 3	12	REGULAR	56	REGULAR
151	3 2 1 1	7	DEFICIENTE	3 2 3 3	11	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 2	11	REGULAR	53	REGULAR
152	3 4 4 3	14	REGULAR	4 3 4 4	15	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	77	EFICIENTE
153	4 5 5 5	19	EFICIENTE	4 3 5 4	16	EFICIENTE	2 2 1 1	6	DEFICIENTE	4 3 4 3	14	REGULAR	5 4 5 5	19	EFICIENTE	74	EFICIENTE
154	3 3 3 3	12	REGULAR	2 2 3 3	10	REGULAR	2 2 1 1	6	DEFICIENTE	2 3 3 2	10	REGULAR	2 4 2 2	10	REGULAR	48	REGULAR
155	3 4 3 4	14	REGULAR	4 3 4 4	15	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	77	EFICIENTE
156	3 3 3 2	11	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	2 3 2 2	9	DEFICIENTE	3 3 2 2	10	REGULAR	2 4 3 2	11	REGULAR	52	REGULAR
157	4 4 3 3	14	REGULAR	4 3 3 3	13	REGULAR	3 3 4 4	14	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	66	REGULAR
158	5 5 4 5	19	EFICIENTE	4 4 5 2	15	REGULAR	1 2 2 2	7	DEFICIENTE	3 5 5 4	17	EFICIENTE	4 4 5 5	18	EFICIENTE	76	EFICIENTE
159	3 4 3 3	13	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	62	REGULAR
160	3 4 3 3	13	REGULAR	3 4 4 4	15	REGULAR	4 3 3 3	13	REGULAR	3 4 4 3	14	REGULAR	4 4 4 3	15	REGULAR	70	REGULAR
161	3 4 3 4	14	REGULAR	4 3 4 4	15	REGULAR	5 4 5 5	19	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	5 5 4 5	19	EFICIENTE	83	EFICIENTE
162	4 4 5 3	16	EFICIENTE	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	64	REGULAR
163	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	60	REGULAR
164	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	60	REGULAR
165	3 3 3 3	12	REGULAR	2 3 4 2	11	REGULAR	3 3 2 1	9	DEFICIENTE	2 3 3 2	10	REGULAR	2 4 3 2	11	REGULAR	53	REGULAR
166	2 3 3 2	10	REGULAR	3 3 4 3	13	REGULAR	3 3 3 2	11	REGULAR	2 2 2 2	8	DEFICIENTE	3 2 4 3	12	REGULAR	54	REGULAR
167	2 4 4 2	12	REGULAR	3 2 3 3	11	REGULAR	3 3 2 3	11	REGULAR	2 3 3 3	11	REGULAR	3 4 2 2	11	REGULAR	56	REGULAR
168	3 4 3 3	13	REGULAR	2 2 2 3	9	DEFICIENTE	2 3 4 3	12	REGULAR	3 3 3 3	12	REGULAR	3 4 3 3	13	REGULAR	59	REGULAR
169	4 5 4 3	16	EFICIENTE	4 4 3 4	15	REGULAR	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 4 4	16	EFICIENTE	4 4 3 4	15	REGULAR	78	EFICIENTE
170																	

188	2	4	3	12	REGULAR	2	2	3	10	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	58	REGULAR
189	3	5	3	14	REGULAR	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	14	REGULAR	4	4	4	15	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	72	REGULAR
190	3	4	4	14	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	5	5	4	18	EFICIENTE	80	EFICIENTE
191	3	3	5	16	EFICIENTE	3	2	2	10	REGULAR	2	2	3	10	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	60	REGULAR
192	2	3	2	9	DEFICIENTE	3	4	4	14	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	3	4	3	12	REGULAR	58	REGULAR
193	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	15	REGULAR	71	REGULAR
194	1	3	3	10	REGULAR	4	3	4	14	REGULAR	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	68	REGULAR
195	3	3	3	12	REGULAR	4	3	3	13	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	65	REGULAR
196	4	3	4	15	REGULAR	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	15	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	3	14	REGULAR	74	EFICIENTE
197	2	3	3	11	REGULAR	2	2	3	9	DEFICIENTE	3	3	2	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	12	REGULAR	55	REGULAR
198	4	4	4	15	REGULAR	2	3	4	13	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	15	REGULAR	75	EFICIENTE
199	4	4	4	15	REGULAR	2	3	4	13	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	76	EFICIENTE
200	4	3	4	15	REGULAR	3	3	4	14	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	76	EFICIENTE
201	3	4	3	13	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	15	REGULAR	4	3	4	16	EFICIENTE	75	EFICIENTE
202	4	3	2	11	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	63	REGULAR
203	4	4	3	14	REGULAR	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	13	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	4	13	REGULAR	70	REGULAR
204	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	3	2	10	REGULAR	3	3	2	10	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	56	REGULAR
205	2	2	2	8	DEFICIENTE	3	3	2	10	REGULAR	2	2	3	10	REGULAR	2	2	3	10	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	50	REGULAR
206	3	3	2	11	REGULAR	2	3	2	10	REGULAR	3	3	2	10	REGULAR	2	3	2	10	REGULAR	3	4	3	12	REGULAR	53	REGULAR
207	3	3	2	11	REGULAR	3	1	3	10	REGULAR	1	3	4	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	55	REGULAR
208	3	4	2	11	REGULAR	2	2	3	9	DEFICIENTE	2	3	3	11	REGULAR	3	3	4	14	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	58	REGULAR
209	3	1	3	10	REGULAR	3	1	3	8	DEFICIENTE	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	54	REGULAR
210	4	3	4	15	REGULAR	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	15	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	3	14	REGULAR	74	EFICIENTE
211	2	4	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	2	10	REGULAR	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	DEFICIENTE
212	4	4	3	14	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	63	REGULAR
213	2	3	2	11	REGULAR	3	2	3	11	REGULAR	2	2	3	10	REGULAR	3	2	3	11	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	56	REGULAR
214	3	3	2	11	REGULAR	4	2	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	60	REGULAR
215	3	4	3	13	REGULAR	3	2	3	11	REGULAR	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	15	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	66	REGULAR
216	3	3	2	11	REGULAR	3	1	3	10	REGULAR	1	3	4	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	55	REGULAR
217	2	3	4	12	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	76	EFICIENTE
218	2	3	2	10	REGULAR	3	3	4	14	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	62	REGULAR
219	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	15	REGULAR	5	4	5	19	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	5	5	4	19	EFICIENTE	83	EFICIENTE
220	3	5	4	15	REGULAR	3	3	4	13	REGULAR	3	4	5	15	REGULAR	3	4	3	14	REGULAR	4	5	3	15	REGULAR	72	REGULAR
221	4	4	4	15	REGULAR	2	3	4	13	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	76	EFICIENTE
222	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	3	2	10	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	57	REGULAR
223	4	3	4	15	REGULAR	3	3	4	14	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	76	EFICIENTE
224	3	4	3	13	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	4	4	3	15	REGULAR	69	REGULAR
225	2	4	4	14	REGULAR	4	3	4	15	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	4	15	REGULAR	76	EFICIENTE
226	3	4	4	14	REGULAR	5	4	5	18	EFICIENTE	5	4	4	17	EFICIENTE	5	5	5	20	EFICIENTE	5	4	4	17	EFICIENTE	86	EFICIENTE
227	2	4	4	12	REGULAR	3	2	3	11	REGULAR	3	3	2	11	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	4	2	11	REGULAR	56	REGULAR
228	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
229	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
230	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	60	REGULAR
231	3	2	2	9	DEFICIENTE	2	2	3	10	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	2	11	REGULAR	53	REGULAR
232	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
233	4	5	4	18	EFICIENTE	2	4	4	13	REGULAR	2	2	3	9	DEFICIENTE	3	4	3	14	REGULAR	3	4	2	11	REGULAR	65	REGULAR
234	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
235	3	3	2	11	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	58	REGULAR
236	3	3	2	11	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	58	REGULAR
237	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
238	3	2	2	10	REGULAR	2	2	3	10	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	12	REGULAR	55	REGULAR
239	3	2	2	9	DEFICIENTE	2	2	3	10	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	12	REGULAR	54	REGULAR
240	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	60	REGULAR
241	5	4	5	18	EFICIENTE	4	5	5	19	EFICIENTE	1	2	2	7	DEFICIENTE	5	5	5	20	EFICIENTE	5	5	5	20	EFICIENTE	84	EFICIENTE
242	5	5	5	20	EFICIENTE	4	5	5	19	EFICIENTE	1	2	2	8	DEFICIENTE	4	5	5	19	EFICIENTE	2	2	2	8	DEFICIENTE	74	EFICIENTE
243	4	5	5	19	EFICIENTE	5	4	5	19	EFICIENTE	3	2	2	9	DEFICIENTE	5	5	5	19	EFICIENTE	2	2	2	9	DEFICIENTE	75	EFICIENTE
244	2	4	4	12	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	4	4	2	14	REGULAR	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	4	10	REGULAR	60	REGULAR
245	2	4	4	12	REGULAR	5	4	4	17	EFICIENTE	4	4	2	14	REGULAR	4	2	2	8	DEFICIENTE	4	2	4	10	REGULAR	69	REGULAR
246	4	3	2	11	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	64	REGULAR
247	4	4	3	14	REGULAR	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	13	REGULAR	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	3	13	REGULAR	70	REGULAR
248	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	3	2	10	REGULAR	3	4	3	13	REGULAR	57	REGULAR
249	2	2	2	8	DEFICIENTE	3	2	2	9	DEFICIENTE	2	2	3	10	REGULAR	2	2	3	10	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	49	REGULAR
250	3	3	3	12	REGULAR	2	2	2	10	REGULAR	3	2	2	10	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	56	REGULAR
251	2	4	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	2	3	11	REGULAR	3	3	2	10	REGULAR	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
252	3	3	3	12	REGULAR	2	3	2	10	REGULAR	3	3	2	10	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	56	REGULAR
253	2	4	3	12	REGULAR	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	11	REGULAR	2	2	2</									

284	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	3	3	4	2	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	2	2	11	REGULAR	55	REGULAR
285	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	2	2	3	2	9	DEFICIENTE	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	2	2	11	REGULAR	52	REGULAR
286	3	4	5	5	17	EFICIENTE	2	2	3	2	9	DEFICIENTE	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	2	2	11	REGULAR	60	REGULAR
287	2	5	4	5	16	EFICIENTE	2	4	3	2	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	2	2	11	REGULAR	61	REGULAR
288	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	3	4	4	1	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	2	2	11	REGULAR	55	REGULAR
289	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	1	3	3	4	11	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	3	4	2	2	11	REGULAR	51	REGULAR
290	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	3	4	2	2	11	REGULAR	48	REGULAR
291	3	3	5	5	16	EFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	2	4	2	2	10	REGULAR	55	REGULAR
292	2	4	5	5	16	EFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	2	4	2	2	10	REGULAR	55	REGULAR
293	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	1	2	7	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	2	4	2	2	10	REGULAR	46	DEFICIENTE
294	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	1	4	4	3	12	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	2	4	2	2	10	REGULAR	50	REGULAR
295	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	3	3	2	4	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	2	4	2	2	10	REGULAR	51	REGULAR
296	3	5	4	4	16	EFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	2	4	2	2	10	REGULAR	55	REGULAR
297	4	5	5	5	19	EFICIENTE	2	1	3	4	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	5	4	5	5	19	EFICIENTE	5	5	5	5	20	EFICIENTE	75	EFICIENTE
298	5	5	4	5	19	EFICIENTE	2	2	3	2	9	DEFICIENTE	1	3	3	2	9	DEFICIENTE	5	4	5	5	18	EFICIENTE	5	4	5	5	19	EFICIENTE	74	EFICIENTE
299	4	4	5	5	19	EFICIENTE	4	5	5	5	19	EFICIENTE	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	5	4	5	5	19	EFICIENTE	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	74	EFICIENTE
300	3	3	3	3	12	REGULAR	4	5	5	4	18	EFICIENTE	5	3	4	5	17	EFICIENTE	2	4	4	3	13	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	74	EFICIENTE
301	3	4	5	4	16	EFICIENTE	5	5	4	5	19	EFICIENTE	1	3	3	2	9	DEFICIENTE	3	4	4	5	16	EFICIENTE	4	4	4	4	16	EFICIENTE	76	EFICIENTE
302	2	4	2	2	10	REGULAR	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	47	REGULAR
303	2	4	2	2	10	REGULAR	4	4	2	2	12	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	2	2	10	REGULAR	2	1	2	2	7	DEFICIENTE	46	DEFICIENTE
304	4	4	4	4	16	EFICIENTE	1	4	4	1	10	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	4	2	4	2	12	REGULAR	4	2	4	4	14	REGULAR	68	REGULAR
305	4	4	4	4	16	EFICIENTE	1	5	4	1	11	REGULAR	4	1	4	4	13	REGULAR	4	2	2	4	12	REGULAR	4	2	4	1	11	REGULAR	63	REGULAR
306	4	4	4	4	16	EFICIENTE	1	1	1	1	4	DEFICIENTE	4	1	4	4	13	REGULAR	4	5	2	4	15	REGULAR	4	2	4	1	11	REGULAR	59	REGULAR
307	4	3	4	4	15	REGULAR	2	3	4	5	14	REGULAR	4	5	4	4	17	EFICIENTE	3	3	2	1	9	DEFICIENTE	5	5	5	5	20	EFICIENTE	75	EFICIENTE
308	2	4	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	51	REGULAR
309	3	4	3	3	13	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	74	EFICIENTE
310	4	3	2	2	11	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	64	REGULAR
311	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	4	4	13	REGULAR	70	REGULAR
312	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	2	3	10	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	57	REGULAR
313	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	2	2	3	3	10	REGULAR	2	2	3	3	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	49	REGULAR
314	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	2	3	10	REGULAR	3	2	2	3	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	56	REGULAR
315	2	4	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	2	3	3	11	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
316	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	2	3	10	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	56	REGULAR
317	5	3	4	4	16	EFICIENTE	2	2	2	3	9	DEFICIENTE	1	3	3	2	9	DEFICIENTE	5	5	5	5	20	EFICIENTE	5	5	5	5	20	EFICIENTE	74	EFICIENTE
318	5	4	5	2	16	EFICIENTE	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
319	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	45	DEFICIENTE
320	3	5	4	4	16	EFICIENTE	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
321	2	4	2	2	10	REGULAR	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	47	REGULAR
322	3	4	3	3	13	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	74	EFICIENTE
323	4	3	2	2	11	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	64	REGULAR
324	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	4	3	13	REGULAR	70	REGULAR
325	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	2	3	10	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	57	REGULAR
326	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	2	2	3	3	10	REGULAR	2	2	3	3	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	49	REGULAR
327	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	2	3	10	REGULAR	3	2	2	3	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	56	REGULAR
328	2	4	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	2	3	3	11	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
329	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	2	3	10	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	56	REGULAR
330	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	4	2	2	10	REGULAR	45	DEFICIENTE
331	5	4	5	2	16	EFICIENTE	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
332	3	4	4	5	16	EFICIENTE	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	53	REGULAR
333	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	7	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	45	DEFICIENTE
334	2	4	2	2	10	REGULAR	4	2	2	2	10	REGULAR	1	2	1	2	6	DEFICIENTE	2	4	4	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	46	DEFICIENTE
335	3	3	2	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	58	REGULAR
336	2	4	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	51	REGULAR
337	3	4	3	3	13	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	74	EFICIENTE
338	4	3	2	2	11	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	64	REGULAR
339	4	4	3	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	4	4	4	4	16	EFICIENTE	3	3	4	4	13	REGULAR	70	REGULAR
340	3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	3	3	11	REGULAR	2	3	2											