

EXPLORANDO LA INTERCONEXIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN  
LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS  
COMERCIALES

EXPLORING THE INTERCONNECTION BETWEEN JOB SATISFACTION  
AND SERVICE QUALITY IN COMMERCIAL ENTERPRISES.

**Recibido: 21-03-2023**

**Aceptado: 9-05-2023**

<https://doi.org/10.61371/mce.v2i2.3>

Marco Antonio Hernandez Muñoz<sup>1</sup>

Carlos Alfredo Cerna Muñoz<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ORCID: 0000-0001-8563-8449, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo

<sup>2</sup> ORCID: 0000-0002-6477-350X, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

## RESUMEN

El artículo recopiló la problemática que emerge sobre la satisfacción laboral y la interconexión con la calidad de servicio que se da en las empresas de rubro comercial de Trujillo, se tuvo como muestra un total de 205 colaboradores los cuales fueron seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico, como método se utilizó un nivel correlacional para poder determinar la interacción entre ambas variables que se indagan, analizando sus dimensiones e indicadores por medio de un cuestionario de alta confiabilidad se llegó a concluir que la relación o interconexión es baja- moderada de un 0.468.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Calidad, Servicio, empresas, comerciales

## ABSTRACT

The article compiled the problems that emerge from job satisfaction and the interconnection with the quality of service that occurs in companies in the commercial sector of the province of Trujillo, a total of 201 employees were sampled, which were selected through a non-probabilistic sampling, as a method a correlational level is used to determine the relationship between the two variables that are investigated, analyzing the dimensions and indicators through a high reliability questionnaire, it is concluded that the relationship or interconnection is low- moderate of 0.468.

Keywords: Job satisfaction, Quality, Service, companies, commercial

## INTRODUCCIÓN

En el actual escenario empresarial, la gestión efectiva del rendimiento laboral se ha convertido en una oportunidad valiosa para los emprendedores, beneficiando tanto a

la organización como a sus colaboradores, esto garantizará la satisfacción en su desempeño lo cual repercute en los objetivos planificados por las empresas, obteniendo un efectivo servicio a su objeto de interés (clientes). A nivel global, las empresas se esfuerzan por adaptarse y competir invirtiendo en tecnología y capacitación, aunque a menudo el esfuerzo de los empleados no se valora adecuadamente. En América Latina, surge un problema llamado «ghosting laboral», afectando la productividad y el confort de los trabajadores. La falta de satisfacción laboral puede llevar a problemas como el agotamiento y la ansiedad (Rojas-Martines et al.,2020).

En el contexto peruano, la falta de satisfacción laboral lleva al descontento en el trabajo debido a condiciones y beneficios insatisfactorios. En términos de calidad de servicio, los consumidores peruanos valoran la atención y el respeto en sus decisiones de compra. Sin embargo, la mala experiencia en el servicio puede alejar a los clientes.

El objetivo tiene como eje el analizar la interconexión de la satisfacción laboral y la calidad del servicio de las empresas comerciales de Trujillo. 2023; para lo cual se plantearon los objetivos específicos para analizar las conexiones con la empatía, la fiabilidad y la seguridad en el servicio a los clientes . La relevancia social, la aplicabilidad práctica y el valor teórico respaldan la investigación, que busca ofrecer ideas y mejoras basadas en datos sólidos.

Como referencias teóricas se ha indagado que esta problemática afecta de manera global a las diferentes organizaciones como se precisa en la investigación que con el objetivo de respaldar teóricamente la investigación actual, se mencionan una serie de estudios recientes. En el ámbito internacional, comenzando con Quinto, Merchán y Bastidas (2023), quienes se propusieron determinar la relación entre satisfacción

laboral y el estrés que presentan los colaboradores de una empresa en Guayaquil. Utilizaron un alcance cuantitativo y de tipo correlacional, empleando un cuestionario basado en la escala Likert para medir ambas variables. Los resultados indicaron una correlación baja de  $-0.225$  entre estas dos variables, con un nivel de estrés del 80% y una satisfacción promedio del 81.4%, lo que sugiere un grado considerable de satisfacción.

En otro estudio, examinaron cómo impacta el trabajo en equipo, en la calidad del servicio al cliente en una empresa de la ciudad de México. Utilizaron encuestas para calificar cómo se desempeñan trabajadores en ventas y servicio al cliente. Obteniendo como indicadores que mostraron una relación entre estas variables desde la perspectiva de los clientes, con más del 86.7% de los clientes activos expresando satisfacción. Por otro lado, se identificó la necesidad de mejorar la atención inmediata a las reclamaciones, ya que el 61.6% de los usuarios no estaba satisfecho en este aspecto. (Muñoz, Inda y Cervantes, 2020).

Por otro lado, se plantea como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales en una empresa de Guayaquil. Realizaron un estudio descriptivo-relacional, transversal con una muestra de 100 trabajadores. Utilizaron cuestionarios con 79 preguntas para evaluar los riesgos laborales y 23 ítems para medir la satisfacción laboral en la escala Likert. Los resultados mostraron un nivel bajo de satisfacción del 4% y un alto nivel del 58% en satisfacción. En cuanto al ambiente físico, el 26% informó una baja satisfacción. En resumen, no se encontró una relación significativa entre las variables y se sugirió la implementación de un programa para reducir los riesgos laborales. (Espinoza, et al., 2020)

En el contexto nacional, Dávila, et al. (2021) llevaron a cabo un informe en Lima

para explorar la relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional, debido a los cambios constantes que se replican en los horarios de trabajo. Utilizaron encuestas y encontraron como resultado una positiva moderada relación entre estas variables, con el 81.20% de los trabajadores informando un clima organizacional regular y más del 70.70% expresando estar satisfechos en el desarrollo de sus actividades. Rojas y Cáceres (2022) realizaron un informe en el distrito de Punta Negra determinando la relación del rendimiento laboral que se da en una empresa manufacturera de tuberías. Emplearon un diseño correlacional no experimental y una muestra de 60 colaboradores. Los resultados revelaron una relación positiva moderada entre estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0.653. Se recomendó la implementación de estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores. Otra investigación, buscó establecer la relación entre las variables similares en una empresa de telecomunicaciones en Huamachuco, La Libertad. Utilizaron un diseño correlacional no experimental y una muestra de 20 trabajadores. Los resultados mostraron niveles altos de satisfacción laboral y desempeño laboral, con una correlación positiva significativa. (Roque, 2022). Por último, se contrastó a la investigación donde se establece la relación entre la satisfacción del colaborador y la calidad del servicio en una empresa de mensajería en Trujillo. Utilizaron un diseño no transversal y una muestra de 41 usuarios. Los resultados indicaron una relación muy alta entre estas dos variables, pero se identificó que el 46.3% de los clientes consideraba que la calidad del servicio no se cumplía adecuadamente debido a problemas de coordinación (Peña, 2022). En cuanto a la revisión de aportes teóricos relacionados con las variables en estudio, se destaca que la satisfacción laboral se refiere al estado emocional creado en el am-

biente laboral, influenciado por actitudes y comportamientos diarios de los trabajadores (Zambrano, 2021). Además, identifica una relación de la satisfacción laboral con el trabajo en equipo y la orientación hacia resultados (Rberny, 2020). También se menciona que la calidad laboral se basa en las actitudes de forma particular y asociadas que muestran los trabajadores en su entorno de trabajo (Cruz, 2018). En cuanto a la calidad de servicio, se entiende como un conjunto de prácticas estratégicas cuyo objetivo es la satisfacción y confort de los clientes (Silva, 2018). Estas prácticas estratégicas incluyen la empatía en el servicio al cliente, la fiabilidad en la atención y la confianza transmitida por los empleados (Moreno, 2021; Carrera, Valenzuela y Gómez, 2021; Silva, Macías, Tello y Delgado, 2021).

## METODOLOGIA

El estudio realizado se enmarca en un tipo de investigación básica, cuyo objetivo principal es proporcionar información actualizada sobre la satisfacción laboral y la calidad del servicio ofrecidas por las empresas comerciales en Trujillo, 2023. Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, centrándose en la recopilación de datos medibles y en el uso de diseños cuantificables para analizar las variables mencionadas. El propósito de esta elección metodológica es cumplir con los objetivos de la investigación, tal como se respalda en las afirmaciones de Narváez (2023) y Flores (2022). En cuanto al diseño de investigación, se ha empleado un enfoque no experimental, lo que implica que las variables en estudio no fueron manipuladas intencionadamente. En cambio, toma de manera relevante a la observación de la realidad existente y posterior análisis de los datos recopilados. Además, se utiliza un enfoque transversal, ya que se recopilan datos en un momento

específico para describir la relación de las variables, en línea con lo que menciona Velázquez (2022).

El estudio también se caracteriza por ser correlacional, ya que su objetivo es establecer la significancia de relación entre las variables de satisfacción laboral y calidad del servicio. Para abordar esta relación, se utiliza un análisis estadístico que responde a las preguntas planteadas al comienzo de la investigación. Este enfoque correlacional se respalda en la descripción proporcionada por Artega (2022), sobre la investigación correlacional, analiza los datos cuantitativos y la utilización de análisis estadísticos para comprender la relación entre variables. La población estuvo conformada por los trabajadores de las empresas, que consta de 231 colaboradores. La muestra, estuvo representada por 231 trabajadores de la empresa para lo cual se aplicó un muestreo censal, para la recolección de datos se utilizó como técnica principal la encuesta, que permite recopilar datos, información de la muestra en estudio; el instrumento empleado fue un cuestionario adaptado de Burgos (2018), que contiene 15 ítems relacionados con la satisfacción laboral y la calidad del servicio. La validez y confiabilidad del cuestionario se evaluaron con la ayuda de tres profesionales expertos en el tema. se verifica la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach obteniendo un 0.899, lo que indica una alta consistencia y adecuación del cuestionario para la investigación.

Recolectados los datos se analizaron con el software SPSS v.26 y Excel. Se organizó una matriz de datos para el procesamiento estadístico. Se realizaron análisis descriptivos de frecuencia y se aplicó la prueba de normalidad. Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables. Se verificaron las hipótesis planteadas inicialmente en el estudio.

## RESULTADOS

Se desarrolla el análisis de los resultados, teniendo como premisa los objetivos propuestos después de recolectar los datos en la muestra, para lo cual es necesario precisar que al momento de recolectar la información se presentaron imprevistos como la falta de participación de los encuestados indicando que no disponían

de tiempo y otro es el tema de la falta de empatía por lo cual en la muestra propuesta se había indicado 236 colaboradores y como base resultante se tiene 205, procedimiento a realizar el análisis de los resultados aplicando estadística inferencial para determinar la relación entre las variables.

**Tabla 1**  
*Aplicación de prueba de normalidad*

	Estadístico	Kolmogorov- Smirnova	
		gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.116	205	0.095
Calidad del servicio	0.062	205	,0050

### Interpretación:

El análisis o prueba de normalidad con la intención de poder definir la prueba de correlación que se aplicará, indica como alternativa la base e Kolmogorov-Smirnov, teniendo como referencia la cantidad de la muestra que supera a 50 participantes.

**Tabla 2**  
*Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio*

		Satisfacción Laboral	Calidad del servicio
R de Pearson	Satisfacción Laboral	correlación	1,000
		Sig.	,419**
		N	,001
Calidad de servicio		correlación	205
		Sig.	,009**
		N	1,000

### Interpretación:

En cuanto a determinar la relación entre la satisfacción y calidad de servicio se muestra que existe relación de 0,001, pero esta es moderada con un valor de 0,419, por lo cual se deben establecer mecanismos que las fortalezcan en beneficio de las empresas, estos es muy similar a lo mostrado por García (2018) muestra una correlación pequeña entre las variables indicando que la falta de coordinación entre la amabilidad y

la cooperación en la realización de las actividades impiden o debilitan se brinde al cliente un servicio de estándares aceptables mostrando resultados del 0.218 de correlación; por otra parte el resultado difiere del encontrado como lo muestra Valenzuela y Morón (2019) al determinar una relación alta de 0.85 y una significancia de 0.002, mostrando que si es posible convergen y estructurar componentes sólidos para la mejora de satisfacción en las MYPES.

**Tabla 3**  
*Relación percibida entre la satisfacción laboral y empatía*

		Satisfacción Laboral	Empatía
R de Pearson	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,358**
		N	205
	Empatía	Coefficiente de correlación	,358**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	205

## Interpretación

La correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión empatía muestra una correlación baja, con indicadores de reacción del 0.358 y una significancia de 0.045, mostrando como indicadores más bajo, el interés que muestran los colaboradores por satisfacer las necesidades de los clientes. Los resultados mostrados se contrastan con los encontrados por Giraldo (2021) al analizar la relación que existe entre las actividades que motivan a los colaboradores de las empresas en Bogotá, identifica que el aspecto que se muestra como eje es el trato que tienen los jefes con los colaboradores por lo cual se refleja hacia los clientes y que al cambiar la actitud de los que tienen mayor jerarquía da como resultado un mejor desarrollo en la organización y una mejora en la elaboración de productos y la oferta

de los servicios por parte de los colaboradores. Para Valdivia, Gonzales y Armes-to (2023) muestra una relación entre los prestadores de servicios particulares de nivel medio, debido a los factores como el de limpieza en el centro laboral con lo cual motiva a brindar un mejor servicio y mejora la interacción con los clientes expresado en el nivel de empatía y motivación con un valor del 98.7 % en el análisis descriptivo y en el análisis correlación muestra una correlación inversa de -.119 y significancia de 0.303 dando paso a la aceptación de la hipótesis nula por lo tanto es un factor que se debe mejorar confirmando estos resultados lo manifestado por Aun (2023) quien indica que si existen factores de motivación y empatía contribuirán a la mejor satisfacción de los colaboradores y no sea alterada.

**Tabla 4**  
*Relación de la satisfacción laboral y fiabilidad*

		Satisfacción Laboral	Fiabilidad	
R de Pearson	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,518**	
		N	205	
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	205	205

Interpretación:

Muestra una relación moderada entre la variable satisfacción laboral y la fiabilidad con indicadores de correlación de 0.518 y una significancia de 0,024, se refleja que los indicadores que muestran una tendencia a mejorar en el tiempo de atención y el interés para resolver los problemas de los clientes, por lo cual este resultado se contrasta con lo desarrollado por Silva-Trevi-

ño et al.,(2021) se destaca que la relación encontrada es de un 0.80 en la seguridad de los empleados lo cual repercute en la calidad que se brinda a sus clientes, asegurando una asociación positiva entre las variables satisfacción y empatía o fiabilidad transmitida de los colaboradores al cliente, siendo así un factor importante en las organizaciones.

**Tabla 5**  
*Interrelación entre satisfacción laboral y seguridad*

		Satisfacción Laboral	Seguridad	
R de Pearson	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,714**	
		N	205	
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	205	205

Interpretación:

En cuanto al análisis de la relación entre la variable independiente y la dimensión de la variable independiente en relación al indicador seguridad, se muestra que es la relación más significativa entre las analizadas mostrando una correlación alta del 0.714 y una significancia de 0.001 aplicando el criterio de decisión se afirma una relación entre las unidades de análisis, este resultado se relaciona directamente con la estabilidad laboral que tienen los trabajadores por lo cual centran su objetivo en desempeñar una buena interacción con los clientes y así establecer vínculos que

permitan ser utilizados como recurso de justificación de resultados, este hallazgo se confirma y compara con lo estudiado por Merino-Plaza, Roca-Castello y Martínez Asensi (2020) encontrando, que la seguridad percibida muestra un 0.748 así mismo identifica que las variables sociodemográficas son relevantes, dentro de las que más influye es, la buena relación que se da en la empresa brindando un buen clima laboral, afirmando la importancia de la seguridad en todos los aspectos, económicos, sociales, psicológicos; una mejor calidad de servicio.

## CONCLUSIONES

Existen muchas evidencias referidas a las variables investigadas en relación al problema planteado, es preciso indicar que el estudio muestra una población muy compleja, el tema así mismo abordado es variante, esto porque los diversos factores que pueden estar involucrados afectan en algunos casos de forma significativa por lo cual la relación entre estas es variada, como se muestra en la pregunta planteada, concluyendo que si existe una relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio que se ofertan en las diferentes entidades comerciales de Trujillo, sería recomendable que futuros estudios incluyeran

una muestra mucho más representativa y estratificada por sectores así se tendría un panorama más claro de la estrategias a utilizar acorde al rubro de cada empresa, la relación entre la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente indican una lata relación entre la seguridad y fiabilidad, no obstante refleja que la empatía aún se debe mejorar entre los jefes, compañeros de trabajo y clientes ya que refleja una correlación baja. Por ultimo los resultados encontrados refieren una relación media, entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio con tendencia de mejora.

## REFERENCIAS

- Agusdin, B. (2020). The Influence of Work Discipline, Motivation, Job Satisfaction and the Work Environment on the Performance of Contract Employees. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(11), 174. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i11.2174>
- Carrera, M., Valenzuela, K. & Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Revista Digital Publisher CEIT*. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/886/886](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/886/886)
- Espinoza, E., Quimi, J., Escobar, K., & Camacho, I. (mayo, 2020). Riesgos Psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1088/1121>
- Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G.. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- García J.(2018) Satisfacción laboral y su relación con la Calidad en Lima Metropolitana
- Giraldo C.(2021) Actividades motivacionales que favorecen el incremento de la producción empresarial. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8121552>
- Liébana Presa, Cristina, Fernández Martínez, M.ª Elena, Bermejo Higuera, José Carlos, Carabias Maza, M.ª Rosa, Rodríguez Borrego, M.ª Aurora, & Villaceros Durbán, Marta. (2018). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63-68. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2012000200004>
- Merino-Plaza, María José, Carrera-Hueso, Francisco Javier, Roca-Castelló, María Rosa, Morro-Martín, María Dolores, Martínez-Asensi, Amparo, & Fikri-Benbrahim, Narjis. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32(4), 352-361. Epub 07 de diciembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>
- Montoya, P., Bello, N., & Neira, J. (2021). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Valenzuela R., Morón E. (2019), Impacto del clima laboral para el crecimiento de las mypes exportadoras, gamarra en el año 2019 . <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e8703131-509a-4bed-a8c9-ea9df6f70f0c/content>
- Valdivia Ramírez, M. S., y González Casanova, F. R. (2023). Motivación y satisfacción laboral de docentes en gastronomía de institutos de Lima. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 316-329. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.20>

