



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El compromiso organizacional y la calidad de servicio
de los trabajadores de la municipalidad del distrito de
Comas en el año 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTION PUBLICA**

AUTOR:

Br. Alexander Philander Retuerto Figueroa

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Pagina del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por su incommensurable amor. A mi esposa por su paciencia. Y a mis hijos, por todo lo que son, por todo lo que representan y por todo lo que, espero, puedan llegar a ser.

Agradecimiento

Gratitud especial a mi asesor, el Dr. Hugo Prado López, quien, desde el curso de proyecto de tesis, ha corregido mi trabajo continuamente en todos sus ámbitos, hasta su culminación y presentación.

Quiero expresar mi reconocimiento a la municipalidad de Comas. Al señor alcalde Dr. Miguel Saldaña Reátegui, por autorizar y permitir la realización de las encuestas. Al Sr. Víctor Silva y al Sr. Arturo Goicochea, por la colaboración y facilidades prestadas, lo cual demuestra que una buena gestión, empieza con buenas personas.

Declaración de autoría

Yo, **Alexander Philander Retuerto Figueroa**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016**”, presentada, en 98 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de diciembre del 2016

Alexander Philander Retuerto Figueroa

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presentamos la tesis titulada: El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016. El documento está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete secciones: (a) primera sección Introducción, (b) segunda sección se desarrolla la parte metodológica, (c) tercera sección se desarrolla los resultados de la investigación, (d) cuarta sección se presenta la discusión de estudio, (e) quinta y sexta sección se presenta las conclusiones y recomendaciones y (f) séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor

Tabla de contenido

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCION	15
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes Internacionales	16
1.1.2. Antecedentes Nacionales	18
1.2. Bases Teóricas y Fundamentación científica	20
1.2.1. Compromiso Organizacional.	20
Definición de Compromiso Organizacional.	20
Dimensiones del Compromiso Organizacional.	24
Importancia del Compromiso Organizacional	27
1.2.2. Calidad de Servicio	28
Definición de Calidad de Servicio	28
Dimensiones de la Calidad de Servicio.	36
Importancia de la Calidad de Servicio	39
1.2.3. Marco conceptual	40
1.3. Justificación	43
1.3.1. Justificación teórica	44
1.3.3. Justificación práctica	44
1.3.4. Justificación metodológica	44
1.4. Problema	45
1.4.1. Realidad problemática	45
1.4.2. Formulación del problema	47

1.5. Hipótesis	47
1.5.1. Hipótesis general	49
1.5.2. Hipótesis específicas	48
1.6. Objetivos	48
1.6.1 Objetivo General	48
1.6.2 Objetivos Específicos	48
II. MARCO METODOLOGICO	50
2.1. Variables	51
2.1.1. Definición de la variable compromiso organizacional	51
2.1.2. Definición de la variable calidad de servicio	51
2.2. Operacionalización de las variables	51
2.2.1. Compromiso organizacional	52
2.2.2. Calidad de servicio	53
2.3. Metodología	54
2.4. Tipo de estudio	54
2.5. Diseño de investigación	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.7.1. Técnica e instrumento de recolección	57
2.7.2. Validez	58
2.7.1. Confiabilidad	58
2.8. Método de análisis de datos	59
2.9. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
3.1. Descripción de los resultados	62
3.2. Contrastación de hipótesis	69
3.2.1. Hipótesis General	69
3.2.2. Hipótesis Específicas	70

IV. DISCUSION	75
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. REFERENCIAS	87
VIII. APENDICES	94
Apéndice A.- Cuestionario Compromiso Organizacional.	95
Apéndice B.- Cuestionario Calidad de Atención.	98
Apéndice C.- Matriz de consistencia	101
Apéndice D.- Constancia de Aplicación de Instrumento otorgada por la Municipalidad de Comas	103
Apéndice E.- Certificado de Validez de Contenido firmado por Expertos	104

Lista de tablas

	Pag.
Tabla 1	
Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	52
Tabla 2	
Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	53
Tabla 3	
Población de estudio- Trabajadores de la Municipalidad de Comas.	56
Tabla 4	
Ficha técnica del cuestionario medición de la variable (1): Compromiso organizacional	57
Tabla 5	
Ficha técnica del cuestionario medición de la variable (2): Calidad de Servicio	58
Tabla 6	
Validación del instrumento	58
Tabla 7	
Estadística de fiabilidad	59
Tabla 8	
Estadística de fiabilidad	59
Tabla 9	
Interpretación del valor de Rho	60
Tabla 10	
Distribución de frecuencias del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Comas	62
Tabla 11	
Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de Comas	63
Tabla 12	
Distribución de frecuencias del nivel de Identificación con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas	64
Tabla 13	
Distribución de frecuencias del nivel de Sentido de Pertenencia a la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas	65

Tabla 14	
Distribución de frecuencias del nivel de Deseo de Involucramiento con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas	66
Tabla 15	
Tabla cruzada Compromiso Organizacional y Calidad de servicio	67
Tabla 16	
Matriz de correlación entre la variable Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio.	69
Tabla 17	
Matriz de correlación entre la dimensión Identificación con la Organización y la variable Calidad de Servicio.	71
Tabla 18	
Matriz de correlación entre la dimensión Sentido de Pertenencia a la Organización y la variable Calidad de Servicio.	72
Tabla 19	
Matriz de correlación entre la dimensión Deseo de Involucramiento con la Organización y la variable Calidad de Servicio.	74

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de diseño de investigación	55
Figura 2 Distribución del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Comas	62
Figura 3 Distribución del nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de Comas	63
Figura 4 Distribución del nivel de Identificación con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas	64
Figura 5 Distribución del nivel de Sentido de Pertenencia a la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas	65
Figura 6 Distribución del nivel de Deseo de Involucramiento con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas	66
Figura 7 Tabla cruzada Compromiso Organizacional y Calidad de servicio	68

Resumen

La presente investigación, ha sido realizada teniendo como propósito, determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio. Esta investigación fue realizada, teniendo como población a los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016. En nuestro trabajo, el problema general planteado fue: ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016?

Respecto al tipo de investigación realizado, se planteó una de tipo sustantiva, de alcance correlacional, teniendo diseño de tipo no experimental, no causal. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas. Para la presente, se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico.

Para lograr establecer la confiabilidad del presente cuestionario, se procedió con aplicar una prueba de consistencia interna a la muestra de 40 trabajadores y, se logró obtener el estadístico Alfa de Cronbach para las dos variables: Compromiso Organizacional 0,817 y Calidad de Servicio 0,823. Posteriormente, se procedió a procesar los datos resultantes, para este efecto, se usó el programa estadístico SPSS versión 24. Así mismo, con estos resultados obtenidos, se logró observar evidencia, que existe relación moderada positiva entre las variables $R_h=0,476$.

Palabra clave: Compromiso organizacional y Calidad de servicio

Abstract

This research has been carried out with the purpose of determining the relationship between organizational commitment and quality of service. This research was carried out, having as population the workers of the municipality of the district of Comas in the year 2016. In our work, the general problem was: What is the relationship between the organizational commitment and the quality of service of the workers of the municipality of the district of Comas in the year 2016?

Regarding the type of research carried out, a substantive type was proposed, with a correlational scope, with a non-experimental, non-causal design. The population was formed by 40 workers of the municipality of the district of Comas. For the present, non-probabilistic sampling was used.

In order to establish the reliability of the present questionnaire, we proceeded to apply an internal consistency test to the sample of 40 workers, and it was possible to obtain the Cronbach Alpha statistic for the two variables: Organizational Commitment 0,817 and Quality of Service 0.823. Subsequently, we proceeded to process the resulting data, for this purpose, we used the statistical program SPSS version 24. Also, with these results obtained, it was possible to observe evidence that there is a moderate positive relationship between the variables $R_h = 0.476$.

Keyword: Organizational Commitment and Quality of Service

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales.

Méndez (2015), realizó su trabajo de Maestría titulado: “Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque eco-arqueológico en México”. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. Como objetivo planteado, se pretendió responder a la pregunta: el nivel de calidad del clima organizacional ¿es predictor del nivel de compromiso organizacional de los empleados del parque eco-arqueológico en México? La población en estudio, fue de aproximadamente 2000 empleados, de ellos se tomó la muestra de 633 empleados. Se utilizó un instrumento de clima organizacional de 20 indicadores y uno por la otra variable compromiso organizacional que constaba de 18 indicadores, más seis variables de tipo demográficas. Se terminó fusionando los dos cuestionarios en uno solo. Se obtuvo como resultado que el nivel de calidad de la variable clima organizacional no resultó predictor del nivel de compromiso organizacional de los empleados del parque eco-arqueológico en México. La autora concluyó, de acuerdo al análisis de los resultados que se obtuvieron por la aplicación del correspondiente instrumento, que el nivel de calidad del clima organizacional no resultó ser predictor del nivel de compromiso organizacional de los empleados del parque eco-arqueológico en México. En esta investigación se han analizado dos variables que se encuentran relacionadas en las organizaciones, obteniendo como válida la hipótesis nula, pues una variable no resultó tener la correlación esperada ya que no predijo el grado de compromiso organizacional.

Álvarez (2012), investigó y formuló su tesis para obtener el grado de magister; la cual se tituló: “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales (Venezuela)”. El estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transversal. Este trabajo planteó el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de clientes, en relación a la calidad del servicio ofrecido, por la red de supermercados en el Gobierno Venezolano, pues la interrogante planteada inicialmente fue: ¿Cuál será la percepción de los clientes,

de la calidad de servicio ofrecido por la red de supermercados en el Gobierno? El tamaño de población estuvo conformado por 2,950 beneficiarios, siendo que la muestra determinada de manera probabilística, estuvo conformada por 839 clientes. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y se elaboró como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER adaptación de SERVQUAL para redes de supermercados. Esta investigación tuvo como resultado que el índice de calidad de servicio fue de -1.27 , lo que nos muestra que las percepciones de los clientes, son más bajas que sus expectativas en un 25,4%, lo que permitió concluir que se advierten oportunidades de mejorar en algunos aspectos en estudio, para lograr una satisfacción total. Todos entendemos el caso especial venezolano, donde el gobierno es casi omnipresente, de ahí la importancia de realizar investigaciones que permiten advertir puntos a mejorar en la gestión, aunque su implementación real, depende de condiciones y voluntad política, lo cual, dadas sus condiciones particulares, es bastante difícil, pero no por ello, menos importante de estudiar a nivel teórico.

Gonzales (2015), realizó su tesis de post grado titulada: "Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados (México)". La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la percepción del grado de calidad del clima organizacional y la percepción del grado de reconocimiento laboral por los empleados de Vizcarra y Asociados. La población fue conformada por 109 empleados. De ellos, se tomó tan solo, la muestra de 93 empleados. Respecto al instrumento elaborado y empleado para la recolección de los datos, se adaptaron tres instrumentos: El primero de clima organizacional percibido, conformado por 20 ítems, segundo de reconocimiento laboral autopercebido, conformado por 25 ítems y el tercero de compromiso laboral autopercebido, conformado por 19 ítems. En esta investigación, se obtuvieron resultados que indicaron que las variables clima organizacional y el reconocimiento laboral al trabajador, resultaron ser predictoras del nivel de compromiso laboral por parte de los empleados; por ello, el investigador concluyó, que los administradores deben realizar esfuerzos permanentes para mantener un excelente clima

organizacional y reconocer el desempeño de sus empleados para lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de los objetivos institucionales. Entonces, podemos advertir que esta investigación confirma, que es necesario tener muy en cuenta el clima organizacional para un mayor compromiso laboral, ya que recae directamente en una buena calidad de servicio hacia los usuarios.

1.1.2 Antecedentes Nacionales.

Flores (2011), realizó la tesis de maestría titulada: Compromiso Organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. El tipo de investigación es descriptivo - correlacional mediante un enfoque cuantitativo, a su vez, la investigación utiliza el método descriptivo comparativo. Este trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de dicha universidad. La muestra fue de tipo censal, al tomar el universo de la población, que eran 681 trabajadores administrativos. Los resultados permiten a la autora concluir que las dos variables en estudio se encuentran relacionadas significativamente, así como diversos factores y dimensiones de dichas variables, también se encuentran significativamente relacionados en dichos trabajadores. Este trabajo guarda una similitud en ambas variables y permitirá junto a los otros trabajos mencionados líneas abajo, realizar la correspondiente discusión de los resultados de la presente investigación.

Bardalago (2014), realizó la Investigación titulada: Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Banco financiero del Perú Oficina Fiori - 2014, y se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el Banco Financiero del Perú Oficina Fiori – 2014. La población tuvo una muestra conformada por 30 trabajadores del Banco Financiero del Perú de la oficina Fiori. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue una encuesta y el Instrumento el cuestionario graduado en la escala de dicotómica para ambas variables. Como resultado de la investigación se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva, según los resultados hallados con la prueba de Rho

de Spearman que dio un valor de 0,802, por lo que se comprobó la hipótesis que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, además, se determinó el objetivo general del estudio.

Vallejos (2014) realizó la tesis titulada: La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar 2014. Este trabajo tenía como objetivo, la determinación de la relación existente entre la cultura organizacional y la variable compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad del Centro Poblado Miramar. La población estuvo compuesta de 30 trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar, y, al ser tan pequeña se utilizó una muestra censal. Como resultado de esta investigación se encontró una relación directa entre la variable cultura organizacional y el compromiso organizacional, pues al realizar acciones para la mejora de la cultura organizacional, se obtiene mayor compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad. El investigador concluyó que la municipalidad del Centro Poblado de Miramar, tiene un tipo de cultura o perfil organizacional autoritario benevolente, que tiene como característica central, decisiones centralizadas y sistema de comunicaciones precario. Esta investigación permite advertir la importancia de mejorar aspectos que incidan en la cultura organizacional, y que, en vista de la existencia de una relación directa con la otra variable en estudio, redundará en una mejora en el compromiso organizacional y la gestión de la municipalidad.

Champi y Minaya (2013), investigaron y publicaron su estudio como: Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador- UGEL 01 – 2012. La investigación es de tipo correlacional y diseño no experimental, transversal. Este trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los estudiantes de las instituciones públicas del distrito en referencia. La población estuvo compuesta por una muestra de 234 estudiantes. Se utilizó cuestionarios tipo Likert como instrumentos de recolección de datos. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman, permitieron concluir que el clima organizacional sí se relaciona positivamente con la calidad de servicio

educativo en las Instituciones Educativas Públicas de Villa el Salvador - UGEL 01 en el año 2012, habiendo obtenido un $Rho=0,407$.

Conde y Matos (2014), realizaron la tesis titulada: Clima organizacional y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de El Agustino, Lima – 2013. El estudio correspondió a un enfoque cuantitativo, nivel de la investigación descriptivo, el diseño de investigación es no experimental, transversal y de alcance correlacional. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la variable compromiso organizacional en la municipalidad distrital de El Agustino. La población fue de 103 empleados de la municipalidad distrital de El Agustino, la cual fue una muestra censal. Los instrumentos empleados incorporaban la escala de tipo Likert para la cuantificación de los resultados de su aplicación. Como resultado, se confirmó las hipótesis planteadas en el estudio, aceptándose como hipótesis principal de que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino - Lima 2013, lo cual estuvo sustentado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman= $0,639$, con una relación entre variables fuerte.

Todas estas investigaciones solventan sobradamente, la viabilidad e importancia de un estudio de similares características, el cual, dada la extensión e importancia de la localidad en estudio, permitirá extraer importantes conclusiones de esta Institución que brinda servicios a los ciudadanos de uno de los distritos más importantes de Lima Norte.

1.2 Bases Teóricas y Fundamentación científica

1.2.1 Compromiso Organizacional.

Nuestra investigación involucra el estudio de dos variables. Respecto a la primera variable que compone nuestra investigación, se puede definir la misma, según lo señalado por Robbins (1998) como el estado donde, un empleado o trabajador, se identifica con su organización específica, así como con las metas y deseos, y esto lo hace, para mantener el sentido de pertenencia a la organización. Podemos entender ello, como sigue: un nivel elevado de compromiso con el trabajo, significará la identificación con el trabajo propio. En cambio, un elevado

compromiso organizacional engloba más, viene a ser, la identificación con la propia organización a la cual se pertenece.

Los autores Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974) consideraron que el compromiso organizacional debe ser entendido como el reconocimiento de los valores y metas propuestos por la organización, esto involucra su aceptación, y la voluntad para realizar un esfuerzo que redundará en el bien de la propia institución a la cual se pertenece. Otros autores como Díaz y Montalbán (2004) manifestaron que este concepto, puede definirse como la identificación psicológica de un individuo con la organización o institución en la cual labora o desempeña alguna función. Contemplando en su conjunto estas primeras ideas, podemos advertir que el compromiso organizacional vendría a ser un componente psicológico que une a la empresa con el trabajador, lo cual, obliga al mismo a comprometerse con ella. Pero, este sentido de obligación no es formal, lo que nos permite advertir que este sentir, puede ser fuerte o débil. Tal como señaló Pintado (2011), otro concepto muy relacionado, es el Clima Organizacional, el cual puede definirse como la percepción que en forma directa o de forma indirecta, tienen los trabajadores, sobre el conjunto de propiedades existentes en el entorno laboral, los mismos que se interpretan y analizan, para poder construir la percepción sobre clima laboral. Esto trae como consecuencia, ciertos comportamientos que inciden directamente en la organización, porque se condicionan, de alguna forma, los grados de motivación, así como el rendimiento en lo laboral y otros factores afines. Dada la mayor complejidad social en un mundo, cada vez más interconectado, es evidente que no se podrá resolver los problemas solo con ideas generales sin mayor posibilidad de aplicación práctica. Los objetivos de las organizaciones modernas, exigen habilidades, destrezas y actitudes diversas y encaminadas a un fin común.

Resulta de particular interés para nuestro estudio, evaluar la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común, tanto hacia dentro de la propia organización, así como hacia afuera, hacia el público objetivo. Siendo que existen diversas concepciones que explican el compromiso organizacional, revisaremos más ideas para poder entender este importante concepto. Arias (2001) sostuvo que, en países con mayor nivel de desarrollo, el tema de compromiso ha

sido estudiado a profundidad. Por el contrario, en los países considerados sub-desarrollados, la investigación resulta bastante escasa.

Hellriegel, Slocum y Woodman, (1999) mencionaron que el compromiso organizacional se puede conceptuar como la creencia que tiene el empleado, así como la aceptación de metas y los respectivos valores de la organización, además de la disposición personal para realizar un esfuerzo significativo que beneficie a la propia organización, así como el deseo de pertenecer a ella. Lo señalado nos permite advertir, tres componentes importantes a este respecto.

Arciniega (2002), indicó que todo trabajador puede experimentar las tres dimensiones, aunque desde luego, en distinto grado. El compromiso inicial de los empleados con su organización está definido en gran parte por las características particulares o peculiaridades de cada trabajador, por su temperamento o sus valores, así como por las experiencias en el trabajo y como han encajado con sus expectativas. Al transcurrir el tiempo, el compromiso organizacional, tenderá a fortalecerse, pues las personas logran establecer vínculos mucho más fuertes y duraderos con su organización, y también con los compañeros en el trabajo, pues comparten mayor tiempo entre ellos.

Podemos citar algunos componentes de la variable Compromiso Organizacional. Según indicó Varona (1993), cabe señalar la aceptación de tres perspectivas diferentes en la conceptualización del término compromiso organizacional, las cuales son:

- **Perspectiva de intercambio.** Vendría a ser, valga la redundancia, el resultado del intercambio de incentivos y las contribuciones sucedidos entre su organización y los trabajadores.
- **Perspectiva de orden psicológico.** Señala la identificación por parte del trabajador, con los correspondientes valores y objetivos de su organización, así como el deseo de poder contribuir a que su organización pueda alcanzar las metas y objetivos propuestos, así como el deseo de ser parte de ella.

- **Perspectiva de atribución.** Significa que el trabajador se encuentra voluntariamente obligado, de manera evidente e irrevocable en pertenecer a su organización y con ello, participa de los actos que eso implique.

Meyer y Allen (1991) relacionaron estas ideas y otras en sus investigaciones, la cual dividen en tres componentes: El componente afectivo, el de continuidad y el normativo, entendiendo estos como tres aspectos diferentes y que se relacionan entre sí. Ello significa desde la perspectiva de su trabajo, que un individuo puede estar vinculado afectivamente a su organización, y, a su vez, mantener o no, tal vínculo, entendido según el costo / beneficio personal, así como sentir o el no sentir, el deber de lealtad para con su institución.

En otros estudios, Álvarez (2008), nos dijo que los elementos determinantes del compromiso organizacional están presentados, en tres grupos esenciales. El primero de ellos, guarda relación con las características personales demográficas propias de la persona. El segundo elemento, se relaciona con las características del puesto de trabajo y las condiciones existentes y, finalmente, el último elemento se refiere a las experiencias de su ámbito laboral y su apreciación respecto a este. Sobre estos datos podemos comentar que factores como la edad, antigüedad en el puesto, incluso el estado civil, puede tener repercusiones sobre el compromiso organizacional. Es evidente que no es lo mismo, un trabajador temporal con dos meses de contrato, que un trabajador nombrado con 10 años en el puesto. Igualmente, es posible que existan diferencias entre personas solteras y otras con carga familiar, siendo estos, factores específicos, propios de cada estudio en particular. También podríamos afirmar que es entendible el segundo elemento, pues se puede inferir que el grado de compromiso organizacional puede variar dependiendo del puesto, su dificultad, la exigencia, etc.

El compromiso organizacional según Davis y Newstrom (1999), viene a ser el grado en el cual, un trabajador se identifica con su organización y, por ello, desea continuar participando en forma activa en la misma, lo cual nos permite identificar la importancia del concepto identificación. El comprometerse con la organización implica un componente psicológico mediante el cual, los empleados se sienten

obligados con la organización más allá de las formalidades del puesto, invirtiendo su tiempo y esfuerzos en beneficio de la propia organización.

A decir de Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional puede entenderse como el estado psicológico mediante el cual, se expresa el deseo (entendido como compromiso afectivo), la necesidad (viene a ser el compromiso continuo) y la correspondiente obligación (tal como compromiso normativo) que percibe el trabajador, por lo cual trata de colaborar y permanecer en la organización.

Dimensiones de la variable compromiso organizacional

Dimensión 1: Identificación con la organización.

Allen y Meyer (1991), señalan que el compromiso afectivo debe entenderse como la unión afectiva del trabajador, que le permite identificarse y también, involucrarse con su organización. Los trabajadores que desarrollan un fuerte sentido de compromiso afectivo, continúan laborando en sus empleos por decisión y deseo propio. Se puede entender ello, como lazos emocionales que el trabajador tiene con la organización.

Robbins (1998), indicó como elementos fundamentales que conforman esta dimensión, a la aceptación de los objetivos y valores de la organización, lo cual, necesariamente requiere la capacidad del trabajador para comprender y poder asumir voluntariamente, las directivas, propósitos y los valores de la institución, lo cual terminara promoviendo la alineación de éstos a sus metas propias. Ello permitirá la generación de un mejor desempeño laboral en el seno de la organización.

Chiavenato (2004) señaló que las emociones son sentimientos intensos dirigidos hacia algo o alguien. Los sentimientos son parte de un cumulo de experiencias que se van acumulando en el transcurrir del tiempo. Según ello, podemos deducir que ello ocurra, la permanencia de un trabajador en una organización, deberá abarcar un periodo relativamente largo, lo que permitirá construir las respectivas experiencias que fortalezcan la confianza recíproca entre la organización y el trabajador, pues ello es la base para que este, pueda comprometerse con los principios de la organización.

Robbins (1998) sostuvo que la confianza por identificación solo puede darse en periodos largos de tiempo y condicionada a experiencias positivas (pues esta confianza estará basada en la esperanza de que ninguna otra persona de la organización, se conducirá según su propio beneficio o de forma oportunista), lo que permite el surgimiento de una conexión emocional entre las partes involucradas.

Dimensión 2: El sentido de pertenencia.

Allen y Meyer (1991), lo entendieron como el sentido de obligación que tienen los empleados con su organización. En esta forma, los trabajadores con un alto sentido de pertenencia, seguirán en la institución en razón a la creencia de que el cumplir haciendo las cosas, es más, un tema de derecho y también de moral. Estos autores, también indican que esta lealtad sentida por el trabajador respecto a su organización, puede darse porque él se considera en deuda con la misma, por haber recibido algún aliciente u oportunidad, la cual fue positivamente valorada en su momento.

Kinicki y Kreitner (2003), sostuvieron que es de suma importancia para la organización y sus trabajadores, la creación e incentivo continuo respecto a esta importante dimensión del compromiso organizacional, pues desarrolla lazos y sentido de orgullo en la labor desempeñada. Bayona, Goñi y Madorrán (2000), expresaron que este elemento surge cuando el trabajador siente una obligación de continuar en su organización, pues en su idea, esa es la actitud correcta, pues consideran pertenecer a la propia organización y su funcionamiento.

Según Edel, García y Casiano (2007), manifestaron respecto al concepto relacionado de compromiso normativo, entendido como deber, que viene a ser aquel sustentado en la creencia respecto a la lealtad del trabajador hacia su institución. Es, bajo cierto punto de vista, una manera de retribución, posiblemente, por haber recibido ciertos beneficios, por lo que se da un sentido de correspondencia para con su institución. Esta forma de compromiso, acentúa un fuerte sentido de pertenencia y permanencia en su organización, una sensación de deuda del trabajador con su organización, esto, por darle una oportunidad o incentivo, lo que generó una valoración positiva por parte del trabajador.

Meyer y Allen (1991) señalaron que la retribución salarial percibida por el trabajador por los servicios prestados, no termina siendo suficiente motivación como para que se generen elevados niveles de compromiso organizacional, pues la posibilidad de realizar interesantes y diversas tareas, así como continua capacitación, mejora del potencial personal, así como la identificación con los valores y metas organizacionales, entre otros, son más apreciados por los trabajadores y es de esta forma, que se genera y mantiene el compromiso organizacional.

Dimensión 3: El deseo de involucramiento.

Muchos trabajadores sienten el deseo de participar en las decisiones de su institución, con el objetivo de contribuir con algunas ideas y su talento logrando el éxito deseado. Por ello, la propia institución u organización, debería ofrecer oportunidades de involucramiento para permitir responder satisfactoriamente al trabajador.

Alles (2007), mencionó que “el involucramiento de los empleados se relaciona con el enriquecimiento de las tareas de cada colaborador y con el incremento de su participación.” (p. 303) La autora señala la trascendencia del concepto, pues el hacer participar a las personas que laboran y forman parte de la organización será el acercamiento de las decisiones a los hechos cotidianos, con lo cual se logrará incrementar el involucramiento de ellos. Alles (2007), continuó: “En todos los casos se produce un mayor involucramiento de los empleados cuando existe una comunicación clara y la participación en los objetivos de la empresa” (p. 303). Al respecto nos dice la propia autora que se puede lograr esto, mediante una previa fijación de objetivos en la organización.

Robbins (1998), indicó respecto al involucramiento del trabajador con la organización, que ello necesita de la participación activa del mismo, en torno a la toma de decisiones al interior de la propia organización. Davis y Newstrom (1999), señalaron que el deseo de involucramiento se manifiesta en el deseo del trabajador que intenta lograr la eficacia personal, para lo cual, este tiene la autoconciencia y convencimiento de poseer las condiciones y habilidades necesarias para

desempeñar una labor, y cumplir con las metas impuestas en ciertas funciones, realizando con ello, un aporte valioso en su trabajo.

Evans y Lindsay (2008) nos dijeron al respecto, que el involucramiento es toda actividad en la que los trabajadores puedan formar parte de las decisiones que guardan relación con el trabajo, o incluso con tareas de mejoramiento de algún ámbito laboral. Esto se da con el objetivo de aprovechar la energía de los trabajadores y de esta forma, aumentar su motivación individual y grupal, convirtiéndose en un excelente medio para satisfacer las necesidades individuales tales como la autorrealización.

Importancia del compromiso organizacional

Arciniega (2002) mencionó que el compromiso organizacional, es una de las variables más ampliamente estudiadas desde hace algunas décadas. Posiblemente, las razones de ello, radica en que algunas investigaciones han permitido advertir que, el compromiso organizacional resulta ser un excelente predictor de rotación de personal, e incluso de la puntualidad y otros aspectos de la conducta del trabajador para con la organización. Los llamados: trabajadores camiseta, tienen mejor desempeño laboral y en general, muy bajos índices de ausentismo. Bayona, Goñi y Madorrán (2000) sostuvieron que la eficacia dentro de la organización, dependerá, principalmente, del logro de los objetivos fijados por la organización. Si bien, son recursos importantes, la tecnología, infraestructura o la estructura organizativa, todo ello puede emularse en cualquier organización, excepto, el propio capital humano comprometido con su organización.

Toda organización nace y se mantiene en busca del éxito; Peters y Waterman (1982) lo señalaron como el resultado de implicar a la organización, mediante la implementación de una cultura fuerte, teniendo una visión compartida, con el importante objetivo de lograr la mejor productividad, gracias a sus trabajadores. Esto, representaría una tarea más sencilla, si existiera en la organización, trabajadores con un alto compromiso organizacional. Por el contrario, sin el compromiso de los trabajadores de la organización, no se podrían obtener de manera continua y sostenible, buenos resultados en la gestión organizacional.

Robbins (1998), señaló que la variable estudiada, el compromiso organizacional, favorece el estudio del comportamiento del talento humano en las organizaciones, de una forma completa. Es una visión más integral y perdurable por considerar a las organizaciones como un todo, y no solo, evaluar la satisfacción del trabajador en su puesto. Un trabajador podría, incluso, no encontrarse satisfecho con un puesto determinado, y a su vez, considerarlo una situación transitoria. Ello permitirá, sentirse satisfecho con su propia institución. Pero, si el trabajador está insatisfecho por causa atribuible a la organización, será bastante probable que el trabajador pueda considerar su posible renuncia.

Todas estas ideas, nos explican de una manera clara, la importancia de la variable en estudio, pues la visión de las organizaciones y sus objetivos, no pueden lograrse, en un mundo cada vez más competitivo, sin el compromiso ni el sentir positivo por parte del personal que la compone. Ya sea en el ámbito público o privado, ninguna organización se sostendrá en el tiempo, sin tener en consideración estas ideas planteadas y aplicadas por las más exitosas organizaciones del orbe.

1.2.2 Calidad de servicio.

Empezaremos tratando de cimentar los conceptos aislados de calidad y servicio, para poder, posteriormente, completar el concepto final respecto a esta segunda variable.

El concepto de calidad, lo podemos encontrar definido por la Real Academia de la Lengua Española, y se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Cano (1998), conceptuó a la calidad, como aquella propiedad o propiedades inseparables de una cosa, las cuales, permiten poder evaluar comparativamente en términos de igual, superior o incluso, peor que otras del mismo grupo o especie. Larrea (1991) señaló que la calidad, existe desde la aparición de la necesidad económica del individuo, hasta la satisfacción del cliente y eventualmente, su repuesta de compra.

Tari (2000), en términos generales, entendió por calidad, la satisfacción de las necesidades del cliente y también, sus expectativas, pues de acuerdo a las nociones dictadas por la economía y el marketing moderno, se acepta que un

consumidor racional, no compra bienes en sí mismo como objetivo, se compran estos bienes, para satisfacer alguna necesidad, sea esta básica o suntuaria. Miranda (2006), sostuvo que la calidad viene a ser, el nivel de excelencia que una empresa ha elegido alcanzar, y con ello podrá satisfacer a su público objetivo. Esta idea sobre calidad, nos permite advertir la existencia de numerosos niveles de distinta exigencia, de acuerdo al producto, por lo que, en consecuencia, existirá una calidad de acuerdo a cada necesidad.

El Doctor Edwards Deming, fue un estadístico y matemático de gran renombre internacional, muy reconocido por su trabajo en el lejano Japón, y fue quien revolucionó las concepciones sobre calidad y productividad que se tenía en tierras japonesas. Sus conceptos han sido empleados en diversas compañías industriales y también en empresas de servicios. Sus métodos, hacen uso de herramientas de estadísticas, así como un cambio de la cultura empresarial, ello está orientado para lograr tanto calidad como productividad. Edwards Deming sostenía que, la plana directiva de la organización debe asumir el liderazgo, si desea lograr que cualquier programa de implementación de calidad resulte efectivo. Esto será con la meta de ser competitivos, permanecer en el negocio y también, proveer empleo por largo tiempo en su respectiva industria.

Deming (1989), señaló que la calidad debe estar orientada a satisfacer las necesidades del usuario o de los consumidores, tanto en la actualidad, así como en el futuro. El doctor Deming nos dice que, al mejorar la calidad, es posible elevar la productividad de su organización e incrementar la competitividad. Deming concebía la calidad, como el seguimiento de cuatro labores, también conocidas como el ciclo de Deming o el ciclo PDCA. La primera, Planificar (Plan), viene a ser el establecimiento de las diversas necesidades del cliente. Esto será previa planificación del diseño y de los procedimientos. El siguiente paso, hacer (Do), involucra realizar lo planificado previamente. El tercer elemento Comprobar (Check) viene a ser la medición de los resultados. Y, finalmente, actuar (Act), involucra el empezar nuevamente el ciclo por medio de la información necesaria para ello.

Crosby (1987), indicó sobre la calidad que es conformidad con los requerimientos, por lo que estos deben estar establecidos en forma clara. Los

diversos programas para mejorar la calidad, favorecen la reducción de los costos, incrementando con ello, la productividad en la organización. Hacer las cosas bien, no perjudica ni incrementa el costo de los servicios o productos, por el contrario, el hacer mal las cosas es lo que genera gastos innecesarios. La palabra calidad tiene diversos significados, a decir de Juran (1990), dos de ellos son los más representativos: La calidad que consiste en las características de un producto basado en las necesidades del cliente y por lo cual brindan satisfacción del producto y la calidad entendida como libertad después de las deficiencias.

Respecto al concepto de servicio, Kotler (2004) lo definió como el servicio como la obra, realización o el acto, en esencia intangible y que no tiene como resultado obtener la propiedad de algo. Complementa esta definición, indicando que muchos servicios son intangibles, debido a que puede que no incluyan casi ningún elemento físico, como las consultorías especializadas, aunque otros, pueden contar con un componente físico, como podría ser el caso de las locales de comidas rápidas. Lamb, Hair y Mc Daniel (2002), conceptualizaron el término servicio, como la resultante de aplicar esfuerzos personales o incluso mecánicos, a las personas o también, a objetos. Conceptualmente, los servicios, están referidos a cierto hecho, desempeño o también esfuerzo, el cual no es factible de poseerse de forma física. Según lo señala la American Marketing Association (A.M.A.), respecto al concepto de servicios, nos dice que son productos principalmente intangibles, perecederos y no es factible su transporte o almacenamiento.

Tubon (2011) nos dijo que el servicio es un proceso. Mientras que podemos considerar a los artículos como objetos, los servicios vendrían a ser las realizaciones. Los servicios están caracterizados por su intangibilidad, el ser heterogéneos e inseparables de la producción y consumo, pues el servicio no se puede almacenar, siendo que su carácter es perecedero pues se consume mientras se realiza con el cliente algún proceso. Rodríguez (2004) sostuvo que la calidad de servicio puede concebirse así: Para un cliente externo o interno, es un servicio que satisface las necesidades y expectativas existentes. Para un comprador, es una entrega que corresponde a las requerimientos y exigencias de su pedido. Para un individuo responsable de producción, comprende la conformidad con los métodos y con las prácticas comunes. Para el trabajador común, es el reconocimiento de su

labor, lo cual resulta satisfactorio. Para la organización, la calidad es una cuestión de vital trascendencia, pues de ello dependerá su supervivencia.

Sobre nuestra investigación en particular, cabe resaltar que, siendo una investigación sustantiva y de alcance correlacional, será aplicada a un mismo grupo, razón por la cual, según las variables en estudio, se ha optado por aplicar el instrumento definido a los trabajadores de la municipalidad. Generalmente se estudia la calidad de atención desde la óptica del cliente o usuario, pues es este, quien recibe finalmente la atención, pero, tal como se indica en los párrafos precedentes, los autores señalan también, la importancia de evaluar la calidad, no solo desde la perspectiva del cliente, si bien esta sería una forma válida de hacerlo, sino también, desde la perspectiva del proveedor del servicio, es decir, de la perspectiva de la propia entidad o del trabajador, pues ellos son los que tienen el contacto con el que recibe el servicio y pueden entender lo que este usuario percibe o espera recibir.

En esta línea de pensamiento, Hoffman y Bateson (2002), señalaron sobre la calidad del servicio y su medición, la importancia de contemplar esto, desde la perspectiva de la propia organización. Refiriéndose a las encuestas para los trabajadores, consideran que es importante para un sistema de calidad de los servicios, las investigaciones sobre los trabajadores. Ello se explica, si consideramos que el producto es una actuación, entonces, es esencial que la organización escuche a los actores. Estos autores refieren que muchas veces, en la búsqueda por conseguir la satisfacción total de los clientes, olvidamos a los trabajadores, quienes son los que efectivamente prestan el servicio. Se debe tener en cuenta que, la satisfacción que puedan sentir los trabajadores para con la organización, está en relación directa con la satisfacción que puedan entregar a los usuarios o clientes.

Lantis y Joyce (2002) señalaron que los proveedores de atención, también vienen a ser clientes del propio sistema que brinda los servicios. Esto se fundamenta en que estos trabajadores dependen de la infraestructura, equipos, supervisión, entre otros factores, y ello influiría en la calidad de servicio

proporcionado al usuario. Aquí se resaltó la importancia que tienen los proveedores del servicio para poder proporcionar un servicio, valga la redundancia, de calidad.

Ello es entendible, pues resulta evidente, que, para ofrecer un servicio, debe diseñarse o implementarse siguiendo lineamientos mínimos que permitan alcanzar los objetivos propuestos. Los trabajadores de la entidad materia de la presente investigación, son los que están en contacto directo con el usuario, el cual, percibirá una atención de calidad o no, dependiendo de cómo se brinde tal atención. Debido a ello y para poder correlacionar ambas variables sobre el mismo grupo, se decidió diseñar y realizar la aplicación del instrumento a quienes proveen el servicio y según las dimensiones aceptadas sobre el concepto de calidad de atención.

En nuestro país, Onésimo Mego Núñez, realizó una investigación titulada “Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú”. Esta investigación y sus resultados se publicaron en la Revista Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional de Trujillo – Escuela de Postgrado Volumen 9 número 3 en el año 2013. En esta investigación se trató de conocer la calidad de servicio ofrecido por la Municipalidad de Chiclayo. Mego (2013) realizó la aplicación de una encuesta a 80 proveedores de servicio, entre empleados y obreros municipales, según las dimensiones de la calidad de atención tales como fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo cual permite sustentar el estudio de la calidad de servicio desde la perspectiva del proveedor de servicio.

Velasco (2010) sobre la calidad de servicio, afirmó que, solo prestando atención a los detalles, es la forma de lograr la calidad del servicio. Pero ello, requiere la intervención de todos los empleados, desde el más alto directivo de la organización hasta llegar al último eslabón organizacional, porque el cliente no ve el servicio más que lo que no funciona. Drucker (1990) dijo que "la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar" (p. 41).

Otro concepto que guarda relación a la calidad de servicio, según Pérez (2006) es la calidad de la atención al cliente, el cual es el proceso que está enfocado a conseguir la satisfacción completa de las diversas necesidades del usuario o

cliente. Ello permite fidelizar a los clientes que ya conocen nuestros productos o servicios, así como atraer un mayor número de clientes a partir de la experiencia positiva referida de persona a persona. Este es un concepto genérico, aplicable en el ámbito privado, pero, también resulta aplicable en sus principios, al ámbito público, pues el administrado y el satisfacer sus diversas necesidades, son – o al menos deberían ser - el objetivo más importante para cualquier trabajador estatal comprometido, aunque ello, no siempre es así.

Grönroos (1984), nos dijo que la calidad del servicio viene a ser la resultante de una valoración, la cual se denomina calidad de servicio percibido, siendo que, en ello, el cliente tiene que comparar sus propias expectativas, con la percepción real que tendrá, por el servicio que recibió. El concepto de servicio esperado, se forma por diversos factores que, directamente influirán en las propias expectativas del cliente, por lo que resulta conveniente, desarrollar algún sistema de comunicación apropiado entre la organización y los usuarios finales. Por ser el trabajador, quien tiene contacto directo con los usuarios, este se convierte, en el primer canal de comunicación sobre el servicio que se ofrece, así como también, permitirá conocer de los inconvenientes que pueden producirse como resultado de esa prestación del servicio, y finalmente, cómo estos y otros problemas pueden resolverse. Esta idea es una de las bases de nuestra investigación, pues permite advertir la importancia de considerar una visión de la calidad, desde el punto de vista del que provee el servicio, mediante el respeto a sus procedimientos y protocolos y posteriormente, poder plantar mejoras de los mismos.

Otra idea respecto a la Calidad de atención al cliente, según la concepción señalada por Blanco y Lobato (2010) es que, vienen a ser el conjunto de ciertas actividades que deben ser desarrolladas por las instituciones con orientación al mercado - lo cual no limita su aplicación al ámbito privado o estatal - encaminadas a satisfacer las exigencias de los clientes para devolverlas de forma eficiente, identificando sus necesidades futuras. Todo ello con el fin de poder satisfacerlas en su etapa y momento oportuno.

En los tiempos actuales, de globalización y competencia, el servicio de atención al cliente es una herramienta fundamental que busca comprender y

preferiblemente, anticipar las necesidades a satisfacer en los actuales clientes y los futuros. Los clientes de la actual generación, le otorgan más importancia a los elementos intangibles de los productos que adquieren o necesitan, es decir, a los servicios. Tal como sostuvo Masaaki (2014), la Calidad se refiere a una mejora en todas las áreas. Plantea como ejemplo que los gerentes japoneses mejoran la competitividad de sus compañías mediante el mejoramiento, pues si se cuida la calidad, se cuidara también las utilidades como consecuencia de ello.

Ahora, ¿Cómo aplicar esto a una organización o entidad estatal en general? De acuerdo a lo expresado por Blanco y Lobato (2010); La organización de una empresa, debe comenzar con la identificación de todas las actividades que debe realizar esta, para alcanzar los objetivos propuestos y los fines perseguidos. Estas actividades diversas, deberán ser cubiertas por grupos de trabajo con una persona a cargo, la cual cuente con la autoridad suficiente para poder llevar a cabo las funciones requeridas por el puesto y responsabilidad.

En estos conceptos podemos ver ideas que, de ser tomadas en cuenta, redundarían en beneficio del público objetivo, siendo que este no debería ser tratado con menos ahínco por ser entidades públicas o privadas, pues el concepto de calidad trasciende estas tenues fronteras. Lamentablemente, el aparato estatal de nuestro país, es endeble en términos de niveles de atención, razón por la cual, no es tan sencillo uniformizar o emplear conceptos tan generales.

Para efectos de introducir estos conceptos en el ámbito público o estatal, debemos entender que las diversas entidades del sector publico necesitan legitimarse para obtener y contribuir con el desarrollo del propio estado. Para Osborne y Gaebler (2002), el gobierno se desarrolló durante la era industrial, con problemas por burocracias lentas y centralizadas, más preocupadas por las reglas y regulaciones, otorgando importancia desmedida a sus cadenas jerárquicas de mando, algo que ya no funciona en la actualidad pues se volvieron burocracias enormes, derrochadoras e ineficaces. Osborne y Gaebler (2002) sostuvieron que gran parte de las actividades que desarrollan los países para volverse más eficientes y eficaces, en sus diversos estamentos, están encabezadas por el movimiento de la Nueva Gerencia Pública (NGP). La NGP a través de sus nuevas

concepciones y herramientas, busca contribuir a mejorar la gestión del gobierno, enfocándose al cliente - ciudadano, con el fin de lograr mayor eficiencia en su funcionamiento, mejores resultados y mayor legitimidad y aceptación por parte de la ciudadanía.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), realizaron sus investigaciones para medir la calidad de los servicios. Ellos propusieron un modelo conceptual al cual llamaron Modelo de los Cinco Gaps o también conocido como el Modelo de las Discrepancias. Identificaron cinco elementos que, a decir de los autores, serían los causantes de las fallas en las políticas sobre calidad. El déficit de calidad es la brecha entre lo que ya existe; es decir, la calidad esperada por el usuario (vienen a ser las expectativas) y la calidad percibida posteriormente (vienen a ser las percepciones). De acuerdo a este planteamiento, es posible identificar cinco dimensiones en este modelo.

Zeithaml et al (1993), idearon una metodología especial, la cual se podría definir como un instrumento de múltiple escala, el cual, las empresas podrán utilizar, y de esta manera comprender mejor, las diferentes expectativas y percepciones que poseen los usuarios en relación al servicio que se ofrece. La referida escala se identificó con una clasificación de preguntas, y se realizó un cuestionario conformado por preguntas estandarizadas. Esto fue desarrollado en Estados Unidos, bajo el apoyo del Marketing Science Institute, resultando la creación de la llamada, escala SERVQUAL.

Partiendo del estudio realizado, se confirma la importante idea de que, para poder alcanzar un nivel óptimo en calidad, se debe, mínimamente, igualar y preferiblemente superar las expectativas esperadas por el cliente. Los autores, desarrollaron este modelo, en el cual, la calidad percibida del servicio, se puede entender, como una diferencia existente entre las expectativas esperadas de los usuarios y lo que, finalmente estos, realmente perciben. En relación al diseño de esta escala, inicialmente se identificaron una serie de criterios generales existentes en la empresa, ello, en base a ciertos indicadores plausibles de ser medidos, agrupándolos al principio, en un grupo conformado por diez criterios: Elementos

tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Profesionalidad, Cortesía, Seguridad, Credibilidad, Accesibilidad, Comunicación y Comprensión del cliente.

Más adelante, se pudo observar que ciertos criterios se encontraban correlacionados, por lo cual, podrían ser comprendidos dentro de otros criterios más amplios generales, por lo que optaron por realizar una nueva forma de clasificación, luego de lo cual, quedaron finalmente las cinco conocidas dimensiones: Fiabilidad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Dimensiones de la Calidad de Servicio

Tomaremos como base el modelo desarrollado por Zeithaml et al (1993) SERVQUAL, pues permite valorar tanto la calidad de servicio desde la perspectiva del proveedor u organización y también desde la óptica final del cliente, siendo que por el alcance de nuestra investigación y para efectos de realizar una correcta correlación, tan solo abarcaremos el estudio y aplicación del instrumento al proveedor del servicio, en este caso a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Comas que realizan atención directa al público.

Dimensión 1: Fiabilidad.

Se entiende como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente en la forma pactada y con exactitud. Resulta sencillo entender la importancia de esta dimensión para un cliente potencial, por lo que la organización, debe prestarle atención para poder satisfacer esta exigencia, antes de realizar el propio servicio. El encontrar y definir apropiadamente los procedimientos que permitan cumplir con esta exigencia, permitirá a la organización alcanzar el tan anhelado objetivo de poder brindar un servicio de calidad, pues si mínimamente no se puede cumplir con ello, el cliente no percibirá el servicio como bueno.

Farfán (2007) señaló respecto a este concepto, la idea central de realizar un proceso o hacer un producto sin fallas, pues esto permitiría lograr la competitividad, elemento clave para cualquier industria. Cumplir lo prometido, reduciendo los riesgos asociados a la propia producción del servicio, permitirá generar una buena percepción sobre el servicio prestado, lo cual, obviamente será valorado

positivamente por los propios usuarios del servicio, constituyendo la base de mejores empresas y organizaciones.

Ejemplo de ello, tenemos en nuestro país a la tienda Hiraoka, que es la única tienda de electrónica que no se encuentra físicamente en ningún centro comercial importante, habiendo logrado mantenerse competitiva en locales relativamente aislados y contando aun, con gran éxito, por la imagen confiable que proyecta hacia su público objetivo.

Dimensión 2: Elementos tangibles.

Está relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, etc. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, podemos resumir este concepto, como aquello que puede ser percibido por nuestros sentidos. Elementos como limpieza o modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. Zeithaml y Bitner (2002) describieron esta dimensión, como el aspecto que presentan las instalaciones o infraestructura, los materiales y equipos, e incluso el aspecto del personal, pues todo ello transmite una imagen mental en el cliente, generando una idea respecto a la calidad del servicio.

Es evidente, que encontrarse frente a un ambiente con equipos en mal estado, con instalaciones ruinosas, con personal con mal aspecto, no puede generar confianza ni percepción de buen servicio en el público objetivo. Claro está, que por sí sola esta idea, no basta para considerar un servicio como bueno o de calidad, es por ello que se necesita la coexistencia de otros factores, pero, ello no resta importancia a este concepto, de ahí la importancia de su medición. En nuestro país, podemos recordar hace unos años, el servicio de transporte público no tenía normas de atención ni calidad, el servicio se prestaba sin mayores lineamientos que las normativas de tránsito principalmente. En razón de ello, era común ver a los cobradores e incluso a muchos choferes de autobuses o combis, no preocuparse por su aspecto, vistiéndose inadecuadamente. Posteriormente, la autoridad municipal, empezó a normar al respecto, obligando a los choferes y cobradores usar uniforme, tales como camisa y pantalón con identificación de la empresa

correspondiente, con el ánimo de brindar una mejor imagen y servicio al sector, lo que resalta la importancia de esta dimensión en los tiempos modernos.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Esta se entiende como la disposición que permite ayudar a los clientes, brindándoles el servicio de forma más rápida. Zeithaml y Bitner (2002) dijeron que ello está referido a la disposición para prestar soporte al cliente, ayudándolo con sus necesidades, así como el poder prestar el servicio requerido con la mayor celeridad posible, lo que termina generando una buena percepción por parte de este. Este soporte o ayuda involucra también, apoyo y respuesta al cliente en torno a las interrogantes sobre el servicio y sus condiciones.

La capacidad de respuesta está directamente relacionada, no solo con la velocidad de respuesta, sino con la propia habilidad que tienen los trabajadores para resolver situaciones o inconvenientes que puedan presentarse en la jornada de trabajo. De ahí la importancia en las capacitaciones o preocupaciones de la dirección de la organización en fomentar un ambiente laboral cómodo y satisfactorio para que el trabajador, pueda realizar su trabajo con la mejor disposición, mejorando la imagen global del servicio.

Dimensión 4: Seguridad.

Está relacionado con la inexistencia de peligros, los riesgos o las dudas. A su vez, tiene que ver con los conocimientos y atención que muestran los empleados y las habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Zeithaml y Bitner (2002) señalaron que la seguridad tiene que ver con la habilidad del trabajador, basada en sus conocimientos y condiciones personales, tales como la amabilidad y cortesía, lo cual permite transmitir la suficiente confianza al usuario, logrando influir en su percepción.

Es decir, no solo hablamos de seguridad en el sentido de inexistencia de riesgos o peligros, pues si bien estas condiciones también son importantes a la hora de brindar un servicio de calidad, es de tal importancia la seguridad como imagen, que de ello hablan Zeithaml y Bitner (2002) respecto a esta dimensión resaltando

el papel que cumple el trabajador y sus conocimientos para generar la correcta concepción en el cliente sobre la calidad del servicio prestado.

Dimensión 5: Empatía.

Zeithaml y Bitner (2002) dijeron que tiene que ver con la atención individual o personalizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes, pues esta dimensión está relacionada con el cuidado en la atención del usuario. Según la RAE, el concepto alude a la capacidad o el sentimiento de identificarse con alguien en particular. Esto nos permite advertir que el elemento humano es el único que puede presentar esta característica, de ahí la obligación de la empresa u organización de potenciar este factor tan importante, pues una empresa o entidad no posee esta característica, solamente su personal.

Las organizaciones pueden valerse de ciertas cualidades personales de sus empleados para mejorar la percepción de los servicios ofrecidos, potenciando estas cualidades naturales mediante capacitaciones, o estableciendo normas de atención con patrones estándar que permitan generar la correcta sensación en el público objetivo, con lo cual, el cliente o usuario se encontrara cómodo y bien atendido. Esto será más sencillo de lograr si el empleado se encuentra comprometido y motivado, con lo cual, será más factible emplear sus cualidades y habilidades innatas en favor de la organización.

Estas dimensiones nos permitirán generar y adaptar el modelo ya existente y previa opinión de los expertos sobre su viabilidad, se podrán lograr resultados que nos ayuden a cumplir los objetivos de la presente investigación.

Importancia de la calidad del servicio

Luego de estos esbozos iniciales, y la presentación de los conceptos necesarios para entender y sustentar nuestro trabajo, centrémonos en la propia visión de la Institución en cuestión para poder advertir no solo la importancia de la calidad de servicio en forma aislada, sino en la propia institución materia de análisis. Tal como señala el Reglamento de asistencia, puntualidad y permanencia del personal empleado de la municipalidad distrital de Comas, en su Artículo 12°. - Derechos de los trabajadores. Son derechos de los trabajadores...b) Recibir capacitación en el

trabajo a fin de prepararlo para el desempeño de las labores contratadas o para ocupar un nuevo puesto de trabajo, actualizar y perfeccionar su productividad y calidad de servicio; así como, para prevenir riesgos de salud y trabajo. Podemos advertir, que, desde esta normativa, no solo es un objetivo, sino un derecho del propio trabajador mejorar la calidad del servicio que brinda en su puesto de trabajo.

Esto puede concordarse con la Misión Institucional y sus Objetivos descritos en sus planes anuales y pagina web, a saber: Misión Institucional. "Trabajamos en equipo para cumplir con un ser una institución sólida e integrada..., prestadora de servicios de calidad, promovemos el desarrollo de capacidades para lograr eficiencia y eficacia con igualdad de oportunidades al interior de nuestra gente". Y tiene como objetivo, mejorar la calidad de los servicios públicos locales, haciéndolos más eficientes para una mejor atención al vecino.

Esto denota la importancia de evaluar si los trabajadores municipales conocen sobre el concepto de calidad, si existe calidad del servicio prestado y si están cumpliendo con los procedimientos y mecanismos destinados a elevar la calidad en la atención que se brinda a los administrados en los diversos servicios ofrecidos por la municipalidad.

1.2.3 Marco Conceptual.

Calidad. El Diccionario de la Real Academia Española de 1984, señala en su definición sobre calidad, a la cualidad o manera de ser, también se refiere a alguien que tiene la estimación general, o resulta ser lo mejor de su grupo o especie. Un concepto más amplio y mercantil podría ser la suma de propiedades o las diversas características que puede presentar un producto o servicio, lo cual le permite satisfacer las diversas necesidades, ya sea del usuario o también, del consumidor.

Calidad de Servicio. Grönroos (1984), nos dijo que la calidad del servicio viene a ser la resultante de una valoración, la cual se denomina calidad de servicio percibido, siendo que, en ello, el cliente tiene que comparar sus propias expectativas, con la percepción real que tendrá, por el servicio que recibió.

Capacitación. Según la RAE, viene a ser la acción y efecto de capacitar. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Cargos. Según el artículo 4° del D.S. N° 043-2004-PCM, vienen a ser los elementos que conforman una organización. Se encuentra prevista en la clasificación del Cuadro de Asignación de Personal de la institución, de acuerdo a la naturaleza específica de la función a realizar y conforme al nivel de responsabilidad encomendado en el puesto, lo que amerita en algunos casos, el cumplimiento de requisitos mínimos y ciertas calificaciones para ser cubiertos adecuadamente.

Clima Laboral. Guillén y Guil (2000) sostuvieron que este concepto viene a indicar la percepción que adquiere un grupo de personas, las cuales forman parte de una empresa u organización, y que entre ellas establecen diversas interacciones en su contexto de trabajo.

Cultura. Según lo expresado por Cantú (2002), es la conducta considerada normal de una sociedad y que influye en todas sus acciones.

Cultura Corporativa. Viene a ser el conjunto de ciertos valores, incluyendo diversas conductas y variadas formas de comunicación, las cuales son aceptadas por todos los integrantes de la compañía, según la acepción de Horovitz y Jurgens (1994).

Clima organizacional. De acuerdo a lo expresado por Chiavenato (2004), viene a ser el medio interno de cierta organización, es decir, la podemos entender como la atmosfera psicológica única y de ciertas características, existente en cada organización.

Cuadro para asignación del personal (CAP). En la norma suprema D.S. N° 043-2004-PCM, en su artículo 4° y 8°, se define como el documento usado en la gestión institucional, aquí se encuentran los cargos definidos y aprobados por la Institución, en base a su estructura orgánica prevista en el Reglamento de Organización y Funciones. El CAP es un documento técnico-normativo, es útil y necesario para una correcta gestión administrativa. Esto se debe a que este cuadro, contiene los distintos cargos clasificados, los cuales, técnicamente se han determinado como necesarios para que la Entidad, pueda lograr los fines y objetivos institucionales propuestos. Aquí también se regulan las diversas características de cada uno de los cargos.

Cuestionario. Hernández, Fernández y Baptista (2007), señaló que es el conjunto de preguntas sobre una o más variables que pueden ser medidas. Podemos observar dos diferentes formas de preguntas, las llamadas preguntas abiertas y las cerradas. Sobre las primeras permiten mayor amplitud en la respuesta, sin limitar previamente las alternativas. Por el contrario, las preguntas cerradas solo permitirán opciones de respuesta limitadas tales como si o no, cierto o falso, etc.

Escala Tipo Likert. Padua (1987) nos dijo que se trata de una escala aditiva, la cual tiene un nivel de medición ordinal. Esta escala se forma por una serie de ítems, frente a los cuales, se pedirá que el sujeto de la investigación pueda responder según su parecer más próximo. El ítem presentado al sujeto de averiguación, es la característica que el investigador está interesado en poder medir para posteriormente analizar. Las respuestas posibles se formulan en forma de niveles de acuerdo o desacuerdo que permitirán evaluar y completar la investigación.

Manual de organización y funciones (MOF). Según la página web de la municipalidad de Lima, es un documento normativo en el cual se describen las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo. Este documento desarrolla las funciones específicas, a partir de la estructura orgánica y las funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones. También, se tiene en cuenta, los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal-CAP, según cada institución.

Municipalidad. La Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, señala en su artículo 40°: “Las municipalidades son los órganos de gobierno local que se ejercen en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que les asigna la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades y la presente ley”. Esto lo podemos concordar con la correspondiente norma citada, Ley Orgánica de Municipalidades en su Artículo I.- “Gobiernos Locales. Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo

elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización...”

Organización. Según la RAE es la: “Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.” Para Porter, Lawler & Hackman (1975), las organizaciones están conformadas por una serie de individuos o grupos, los cuales tienen en común, la consecución de ciertos fines y objetivos. Esto se podrá lograr, por medio de funciones diferentes, que deberán estar coordinadas y dirigidas hacia un mismo objetivo, debiendo, además existir, cierta continuidad en ello a través del tiempo.

Plaza. Según D.S. N° 043-2004-PCM, en su artículo 4°: “Es la dotación presupuestal que se considera para las remuneraciones de personal permanente o eventual. La plaza debidamente prevista en el presupuesto institucional permite habilitar los cargos contemplados en el CAP...”

Reglamento de Organización y Funciones- ROF. De acuerdo a lo señalado en el D.S. N° 043-2004-PCM: “Es el documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la Entidad, orientada al esfuerzo institucional y logro de su misión, visión y objetivos. Contiene las funciones generales de la Entidad y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, establece sus relaciones y responsabilidades”.

Sistema de calidad. Según indicó López (2005): “Un sistema de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio posventa.” (p. 12).

1.3 Justificación

La última gestión municipal se ha calificado de desastrosa, afianzando aún más la mala percepción de los pobladores sobre sus autoridades y sobre la gestión municipal en general. Debido a ello, los administrados del distrito, tienen gran desconfianza en el trabajo municipal, y será importante evaluar si los trabajadores se sienten cómodos en sus labores y conforme a ello, si desean realizar un buen

trabajo, o al menos pretenden hacerlo. Es evidente que el compromiso organizacional y el servicio brindado, son dos variables de gran trascendencia dentro de la organización y gestión municipal. A pesar de ello, no es sumamente claro, cuáles serán los efectos concretos que pueden tener tales variables respecto al desempeño esperado de los trabajadores municipales y su efecto sobre los servicios ofrecidos a la población del distrito de Comas.

1.3.1 Justificación Teórica.

El análisis de estas variables, y los resultados obtenidos, se podrán incorporar al conocimiento científico, pues la presente investigación, aborda un problema real que afecta a una población, siendo que sus resultados, llenarán el vacío de información sobre la relación estudiada, permitiendo posteriores investigaciones experimentales. El verificar si las teorías sobre compromiso organizacional y calidad de servicio, confirman o refutan nuestras hipótesis, nos permitirá arribar a importantes conclusiones que sirvan de base para posibles mejoras, que redundaran en beneficio de la Institución y los habitantes de este populoso distrito.

1.3.3 Justificación Práctica.

El análisis del compromiso organizacional, se utiliza para determinar la identificación de los trabajadores con la Institución y sus metas, lo que permitirá advertir que aspectos positivos de la gestión actual se estarían cumpliendo en este aspecto. Analizar la calidad de servicio brindado desde la perspectiva de los propios trabajadores, permitirá evaluar si conocen los conceptos involucrados sobre calidad y la realización de buenas prácticas con miras a arribar a una posible certificación en un sistema de gestión de calidad, objetivo ya alcanzado por otras municipalidades, lo que debería ser lo deseable si nos atenemos a los objetivos y visión de la Municipalidad de Comas.

1.3.3 Justificación Metodológica.

Al realizar un trabajo de investigación científica, esta tiene que justificar en varios aspectos su realización. La justificación metodológica ocurrirá cuando el tema a investigar, propone métodos o instrumentos para poder generar conocimiento válido, confiable y verificable. Si una tesis, propone la búsqueda de nuevos métodos

o también, de nuevas técnicas para generar conocimientos o, en todo caso, buscar nuevas formas de realizar una investigación, podríamos decir que tal trabajo de investigación, tiene una justificación metodológica válida. En el presente caso, los instrumentos empleados han sido previamente validados por expertos, lo que otorga confiabilidad, y estamos presentando la correlación de dos variables que podrían explicar un mejor o peor desempeño en la atención de los ciudadanos, lo que permitiría inferir los resultados de la gestión municipal, por lo que consideramos que se estaría cumpliendo esta justificación.

1.4 Problema

1.4.1 Realidad Problemática.

En el mundo globalizado de hoy, las organizaciones, ya sean estas públicas o de ser el caso, organizaciones privadas, están constantemente implementando nuevos métodos y estrategias para mejorar sus labores cotidianas; cambiando las formas tradicionales de hacer las cosas. La tecnología y el internet han influido en estos cambios, pero estas son solo herramientas, pues sigue siendo el hombre quien está al frente de las personas y los servicios. Hoy en día, se requiere una nueva forma de dirigir y atender a la población en la satisfacción de sus necesidades básicas.

El gozar de un ambiente adecuado puede jugar un papel fundamental a la hora de intentar alcanzar altos estándares de servicios, pues resulta evidente suponer que un personal desmotivado, no internalizará los objetivos que debería cumplir una institución: Cada vez más, resulta indispensable encontrar, formar y mantener “empleados camiseta” que refuercen la buena percepción de la gestión en aras de mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Esta es la nueva forma de entender la gestión de servicios públicos ofrecidos en las entidades del estado, pues permite una mejor eficiencia y transparencia para beneficio de la población.

El distrito de Comas posee una extensión de 50 kilómetros cuadrados aproximadamente, con una población es aproximadamente 522,760 habitantes según el INEI Año 2014. Es uno de los pilares de crecimiento económico en Lima Norte, englobando negocios y franquicias exitosas, tales como Cines modernos,

Tiendas por Departamento, Supermercados, KFC, Pizza Hut, entre otros. De ahí la importancia de descubrir objetivamente la relación de las dos variables en estudio.

La Ley 27444°, en su artículo 50°, define al administrado como: "...la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo". Se amplía esta definición en el artículo 51°, indicando como tales, a aquellos que promuevan o son afectados por las decisiones que pudieran surgir en los procedimientos administrativos. Los Administrados tienen 13 derechos regulados en la propia Ley 27444° en su artículo 55°, que en términos generales componen lo que podríamos llamar una atención de calidad.

La presente investigación persigue determinar el grado de compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad distrital de Comas. Evaluando a los trabajadores que brindan atención directa al público con el instrumento diseñado, podremos determinar si existe un fuerte o débil compromiso con la Organización y si esta variable tiene relación directa con la calidad de servicio brindado desde la perspectiva del propio proveedor del servicio, en este caso, los propios trabajadores que están en contacto con el público día a día. Podemos suponer que un trabajador desmotivado y que no guarda ni interioriza los valores de su Institución, no debería, en principio, realizar un trabajo amable y cálido en beneficio de los usuarios del distrito.

El determinar esta relación redundará en un beneficio evidente para la actual gestión municipal, pues permitirá conocer, en parte, la realidad existente desde la óptica de los trabajadores municipales y su efecto en los servicios ofrecidos, por lo que podremos arribar a interesantes conclusiones al final del presente estudio. Dada la naturaleza de la presente investigación, al no tratarse de una investigación experimental, existirán evidentes limitaciones en la formulación y planteamiento, pero, esperamos, pueda servir de base a posteriores desarrollos que complementen y completen lo ya presentado.

1.4.2 Formulación del Problema

Problema General.

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general.

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.

Hipótesis específicas.

Hipótesis Específicas 01.

Existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Hipótesis Específicas 02.

Existe una relación significativa entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Hipótesis Específicas 03.

Existe una relación significativa entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

1.6 Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.

Objetivos específicos.

Objetivos Específicos 1.

Determinar la relación existente entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Objetivos Específicos 2.

Determinar la relación existente entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Objetivos Específicos 3.

Determinar la relación existente entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

2.1.1. Definición de la variable Compromiso Organizacional.

El compromiso organizacional según Davis y Newstrom (1999), viene a ser el grado en el cual, un trabajador se encuentra identificado con su organización, razón por la cual, desea continuar participando activamente en la misma, lo cual nos permite identificar la importancia del concepto identificación. El comprometerse con la organización implica un componente psicológico mediante el cual, los empleados se sienten obligados con la organización más allá de las formalidades del puesto, invirtiendo su tiempo y esfuerzos en beneficio de la propia organización.

2.1.2. Definición de la variable Calidad de Servicio.

Grönroos (1984), nos dijo que la calidad del servicio viene a ser la resultante de una valoración, la cual se denomina calidad de servicio percibido, siendo que, en ello, el cliente tiene que comparar sus propias expectativas, con la percepción real que tendrá, por el servicio que recibió. A su vez, Rodríguez (2004) sostuvo que la calidad de servicio puede concebirse así: Para un cliente externo o interno, es un servicio que satisface las necesidades y expectativas existentes. Para un comprador, es una entrega que corresponde a las requerimientos y exigencias de su pedido. Para un individuo responsable de producción, comprende la conformidad con los métodos y con las prácticas comunes. Para el trabajador común, es el reconocimiento de su labor, lo cual resulta satisfactorio. Para la organización, la calidad es una cuestión de vital trascendencia, pues de ello dependerá su supervivencia.

2.2. Operacionalización de variables.

Martínez (2004) señaló la importancia de realizar correcta y adecuadamente la operacionalización de las variables a estudiar, pues de ello dependería la inclusión de elementos importantes y la exclusión de otros no relevantes, mejorando y favoreciendo a la precisión de lo que se quiere medir. Siendo que no es posible medir los conceptos directamente, se deberá previamente definir operativamente la variable en estudio. Grajales (1996) sostiene que la operacionalización de las variables puede equipararse a la definición operacional de las mismas, pues la idea

es encontrar elementos concretos que conviertan en factibles las mediciones a realizarse. De lo anterior podemos advertir que una correcta operacionalización de variables nos permitirá realizar de mejor manera la investigación, permitiendo medir los aspectos concretos de nuestro estudio, logrando acercarnos a la consecución de los objetivos planteados.

Operacionalización de variable Compromiso Organizacional

En la presente investigación, aplicamos nuestro instrumento que consta de 22 preguntas, para obtener información sobre el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas, considerando tres dimensiones ya definidas: identificación con la organización, sentido de pertenencia a la organización y el deseo de involucramiento con la organización.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
	Autoestima	1, 2		
Identificación con la organización	Pasión en el Puesto	3, 4, 5		
	Correspondencia	6, 7	Nunca (1)	Bajo (22-51)
Sentido de pertenencia a la organización	Satisfacción Personal	8, 9, 10	Casi nunca (2)	
	Seguridad Laboral	11, 12	A veces (3)	Moderado (52-81)
	Sentido de Arraigo	13, 14	Casi siempre (4)	Alto (82-110)
Deseo de involucramiento con la organización	Incentivos	15, 16, 17	Siempre (5)	
	Capacitación	18, 19, 20		
	Participación en decisiones	21, 22		

Operacionalización de variable Calidad de Servicio

En la presente investigación, aplicamos nuestro instrumento que consta de 22 preguntas, para obtener información sobre el nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas, considerando cinco dimensiones ya definidas: Fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Fiabilidad	Manejo de errores	1, 2		
	Conclusión del servicio en tiempo previsto	3		
	Cumplimiento de promesas	4		
	Modernidad de equipamiento	5, 6		
Elementos tangibles	Instalaciones adecuadas	7, 8		
	Elementos materiales adecuados	9	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bajo (22-51)
Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar	10	A veces (3)	Medio (52-81)
	Rapidez de servicio	11, 12		
	Comunicación de conclusión de servicios	13	Casi siempre (4)	Alto (82-110)
	Comportamiento confiable	14	Siempre (5)	
Seguridad	Amabilidad del trabajador	15		
	Conocimientos del trabajador	16, 17		
	Atención personalizada	18		
Empatía	Horarios convenientes	19, 20		
	Preocupación por los clientes	21, 22		

2.3. Metodología

Según Hernández et al (2007) señalaron: “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (p. 4).

Hernández et al (2007) señalaron que la metodología de la investigación, puede presentar tres tipos de enfoques; el enfoque cuantitativo, el enfoque cualitativo y el enfoque mixto.

Al poder analizar los datos recolectados mediante técnicas estadísticas, podemos concluir, tal como señalan Hernández et al (2007), que estamos frente a una investigación con variables cualitativas de tipo ordinal.

Respecto al método empleado en la presente investigación, debemos señalar el empleo del método hipotético – deductivo. Según Cegarra (2011), el método hipotético – deductivo, es comúnmente empleado tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica, siendo el camino lógico para buscar una solución a los problemas que pueden plantearse. Este método consiste en formular hipótesis sobre las posibles soluciones respecto del problema planteado y, posteriormente, comprobar con los datos existentes, la verificación o refutación de lo planteado, es decir, se realiza la contrastación de las hipótesis previamente planteadas.

2.4. Tipo de Estudio

La presente investigación es sustantiva, siendo esta uno de los tipos de investigación que se orienta a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, según los autores Sánchez y Reyes (2009).

Este tipo de investigación, según Carrasco (2006) trata de responder a los problemas teóricos o facticos, pues su propósito consiste en responder objetivamente a interrogantes planteadas en cierto fragmento de la realidad, siendo su ámbito, la realidad social y natural.

2.5. Diseño de Investigación

De acuerdo a Hernández et al (2007), “el termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 120). Para la presente investigación, siguiendo el criterio de estos autores, estamos frente a un diseño de investigación no experimental, pues se trata de “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

También debemos señalar que estamos frente a una investigación transversal o transaccional pues a decir de los autores citados, son investigaciones “que recopilan datos en un momento único” (p. 151). Nuevamente, en atención a lo que sostuvieron Hernández et al (2007), las investigaciones de esta naturaleza; no experimental, transversal y de alcance correlacional, describen las relaciones de dos o más variables en un momento determinado. A veces, estas relaciones pueden estudiarse únicamente en términos correlacionales, otras veces, se pueden estudiar en función de la relación causa - efecto (correlacional causal).

Estos diseños de investigación, también pueden, simplemente, establecer la existencia de ciertas relaciones entre las distintas variables en estudio, sin necesidad de precisar, sentido de causalidad o el análisis de relaciones causales. En los casos en que se ven limitadas al estudio de relaciones no causales, se dice que estarían fundamentadas en el planteamiento y proposición de hipótesis correlacionales.

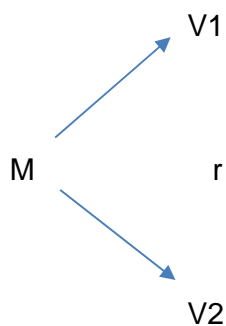


Figura 1. Diagrama de diseño de investigación

Dónde:

M: Es la muestra de la población (Población Censal)

V1: Compromiso organizacional

V2: Calidad de servicio

r: Relación entre la variable V1 y V2

Para Hernández et al (2007), “no se deben considerar los alcances como “tipos” de investigación” (p. 78). A pesar de ello, siguiendo a estos autores, indicaremos que la presente investigación tiene alcance correlacional y “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81)

2.6. Población, muestra y muestreo

Debido al tamaño de la población considerada, la población fue censal, o como señala López (1999) muestra censal, porque la parte en estudio representó a la totalidad de la población. Nuestra población estuvo constituida por trabajadores de las diferentes áreas que atienden al público en la Municipalidad de Comas.

Tabla 3

Población de estudio- Trabajadores de la Municipalidad de Comas.

Municipalidad	Cantidad
Distrito	(Población)
Comas	40
Total	40

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica e instrumento de recolección.

La técnica empleada en la recolección de datos será la aplicación de una encuesta, y el instrumento para la medición de las variables planteadas será el cuestionario. García (2004) dijo que “la encuesta sirve para recopilar datos” (p. 20) y que, además, la encuesta se puede realizar mediante cuestionarios. Hernández et al (2007), señalaron sobre el cuestionario que “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). García (2004) indico que “El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés.” (p. 29)

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario medición de la variable (1): Compromiso organizacional

Instrumento de medición de la variable Compromiso organizacional	
Autor	Br. Retuerto Figueroa, Alexander Philander.
Objetivo	Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.
Lugar de aplicación	Municipalidad de Comas.
Descripción	Cuestionario impreso con 22 ítems con 5 posibles respuestas según escala Likert.
Duración de la Aplicación	08 minutos aproximadamente.
Escala de medición	Escala de Likert, se asignará un puntaje a cada ítem (Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Niveles y rango	El valor mínimo de alcanzable será de 22 y el valor máximo será de 110. De ello tenemos que el Rango será de 88. Los niveles son: Bajo, moderado y alto

Tabla 5*Ficha técnica del cuestionario medición de la variable (2): Calidad de Servicio*

Instrumento de medición de la variable Calidad de Servicio	
Autor	Br. Retuerto Figueroa, Alexander Philander.
Objetivo	Determinar el nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.
Lugar de aplicación	Municipalidad de Comas.
Descripción	Cuestionario impreso con 22 ítems con 5 posibles respuestas según escala Likert.
Duración de la Aplicación	08 minutos aproximadamente.
Escala de medición	Escala de Likert, se asignará un puntaje a cada ítem (Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Niveles y rango	El valor mínimo de alcanzable será de 22 y el valor máximo será de 110. De ello tenemos que el Rango será de 88. Los niveles son: Bajo, moderado y alto

2.7.2. Validez.

Para verificar la validez del instrumento, se utilizó el juicio de expertos, los cuales fueron dos especialistas quienes determinaron la adecuación de los ítems de cada uno de los instrumentos.

Tabla 6*Validación del instrumento*

Validador	Resultado
Dr. Hugo Prado López	Aplicable
Mg. Oswald Hidalgo Torres	Aplicable

2.7.3. Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento fue verificada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Esta medición se realizó en el programa SPSS 24 luego de ingresar los datos recogidos.

La confiabilidad respecto a la variable (1) está expresada en la siguiente tabla:

Tabla 7

Estadística de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elementos
0,817	22

Tal como se puede observar, el valor obtenido representa una buena confiabilidad.

Por otro lado, la confiabilidad respecto a la variable (2) está expresada en la siguiente tabla:

Tabla 8

Estadística de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elementos
0,823	22

Tal como se puede observar, el valor obtenido representa una buena confiabilidad.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, puesto que es el usado en el caso de variables cualitativas ordinales, por ser un coeficiente no paramétrico.

El análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se realizó con el software IBM SPSS versión 24. En este mismo software se realizó el cálculo presentado del alfa de Cronbach, las tablas que se presentaran a continuación en la tercera parte de esta investigación. Con el uso del coeficiente de correlación se logró demostrar la correlación entre las dos variables en estudio; compromiso organizacional y calidad de servicio, en la muestra investigada.

Tal como señaló Bisquerra (2004), el coeficiente de correlación rho de Spearman puede estar comprendido entre los valores (- 1.00 + 1.00), siendo que si se obtienen valores negativos, estaremos frente a una correlación negativa o

inversa. Por el contrario, si los valores son positivos, estaremos frente a una correlación positiva o directa.

Tabla 9

Interpretación del valor de Rho

Valor obtenido	Interpretación
0 – 0.20	Correlación prácticamente nula
0.21 – 0.40	Correlación baja
0.41 – 0.70	Correlación moderada
0.71 – 0.90	Correlación alta
0.91 - 1	Correlación muy alta

Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Editorial La Muralla

2.9. Aspectos éticos

El aspecto ético a considerar en la presente investigación, se ve reflejada en el respeto a la autoría teórica y doctrinaria, incluso legal de todo el contenido de este trabajo, así mismo se respetó y se mantendrá confidencialidad en la población sobre la cual se aplicó el instrumento. La presente investigación está libre de todo tipo de plagio y salvaguarda los principios y derechos de toda persona y su autoría intelectual y se ha realizado bajo la normativa APA, según las exigencias de la universidad.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Obtenidos los datos mediante el instrumento previamente validado, se procedió a ingresarlos al programa SPSS versión 24. Aquí se han obtenido los cálculos de frecuencias, alfa de Cronbach, coeficiente rho de Spearman, etc. A continuación, describiremos los resultados obtenidos en las variables y sus dimensiones:

Variable Compromiso Organizacional

Tabla 10

Distribución de frecuencias del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10
Moderado	33	82.5
Alto	3	7.5
Total	40	100

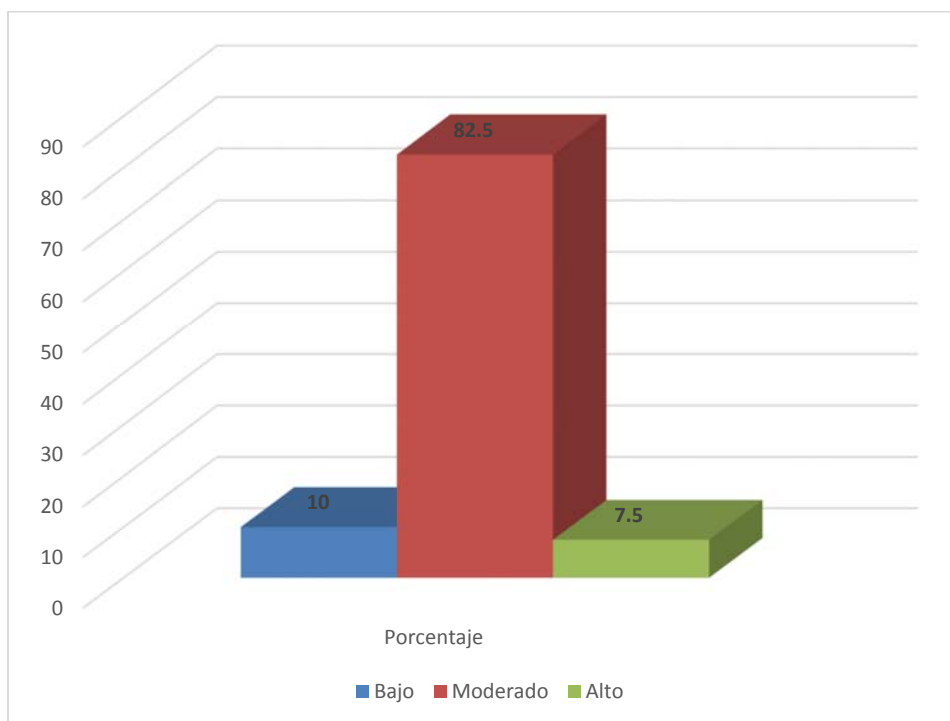


Figura 2. Distribución del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Interpretación:

En la tabla 10 y de acuerdo a la figura 2, podemos observar que un 10% de los encuestados tiene el nivel del compromiso organizacional en un nivel bajo, mientras que un 7.5% de la población considerada tiene un nivel alto. El mayor porcentaje de la población, un 82.5%, tiene un moderado nivel de compromiso organizacional.

Variable Calidad de Servicio**Tabla 11**

Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	23	57.5
Alto	17	42.5
Total	40	100

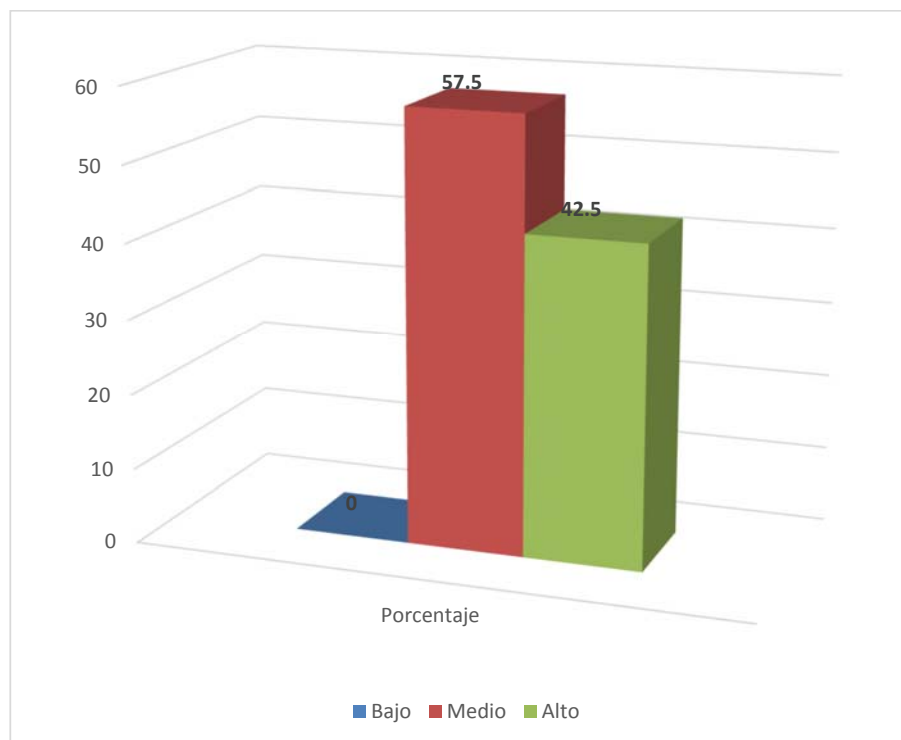


Figura 3. Distribución del nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Interpretación:

En la tabla 11 y de acuerdo a la figura 3, podemos observar que un 0% de los encuestados tiene el nivel de calidad de servicio en un nivel bajo, mientras que un 42.5% de la población tiene un nivel alto de calidad de servicio. El mayor porcentaje de la población, un 57.5%, tiene un nivel medio de calidad de servicio.

Variable Compromiso Organizacional

Dimensión Identificación con la organización

Tabla 12

Distribución de frecuencias del nivel de Identificación con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Moderado	37	92.5
Alto	3	7.5
Total	40	100

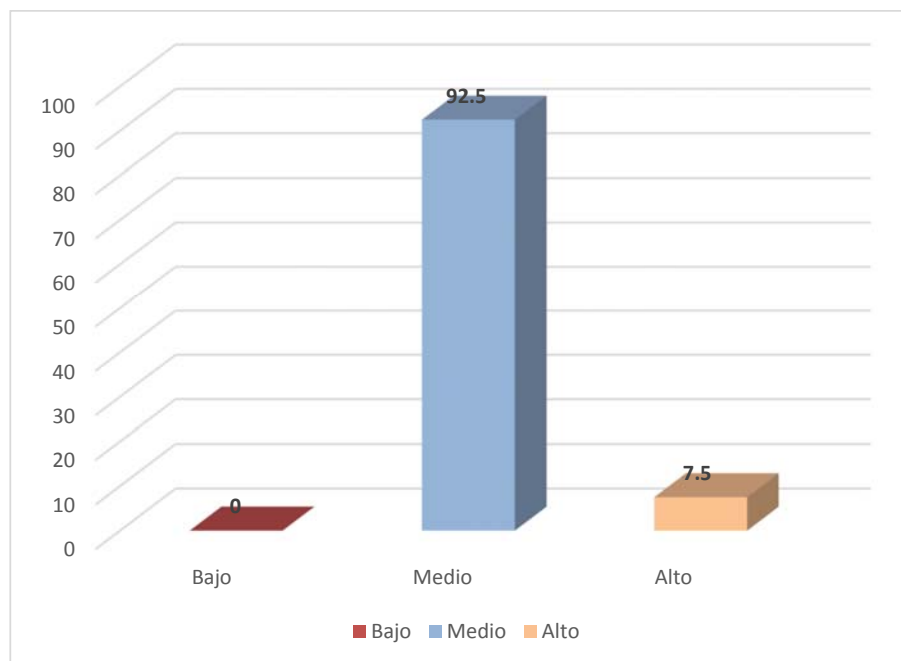


Figura 4. Distribución del nivel de Identificación con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Interpretación:

En la tabla 12 y de acuerdo a la figura 4, podemos observar que un 0% de los encuestados tiene el nivel de Identificación con la organización en un nivel bajo, mientras que un 7.5% de la población tiene un nivel alto de Identificación con la organización. El mayor porcentaje de la población, un 92.5%, tiene un nivel moderado de Identificación con la organización.

Variable Compromiso Organizacional

Dimensión Sentido de Pertenencia a la organización

Tabla 13

Distribución de frecuencias del nivel de Sentido de Pertenencia a la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Moderado	26	65
Alto	14	35
Total	40	100

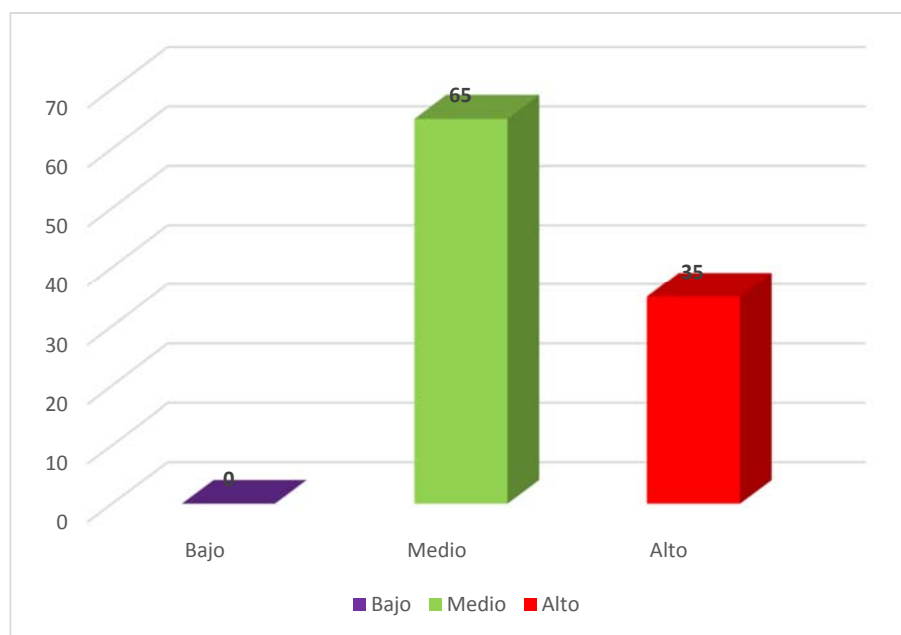


Figura 5. Distribución del nivel de Sentido de Pertenencia a la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Interpretación:

En la tabla 13 y de acuerdo a la figura 5, podemos observar que un 0% de los encuestados tiene el nivel de Sentido de Pertenencia a la organización en un nivel bajo, mientras que un 35% de la población tiene un nivel alto de Sentido de Pertenencia a la organización. El mayor porcentaje de la población, un 65%, tiene un nivel moderado de Sentido de Pertenencia a la organización.

Variable Compromiso Organizacional

Dimensión Deseo de Involucramiento con la organización

Tabla 14

Distribución de frecuencias del nivel de Deseo de Involucramiento con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	55
Moderado	14	35
Alto	4	10
Total	40	100

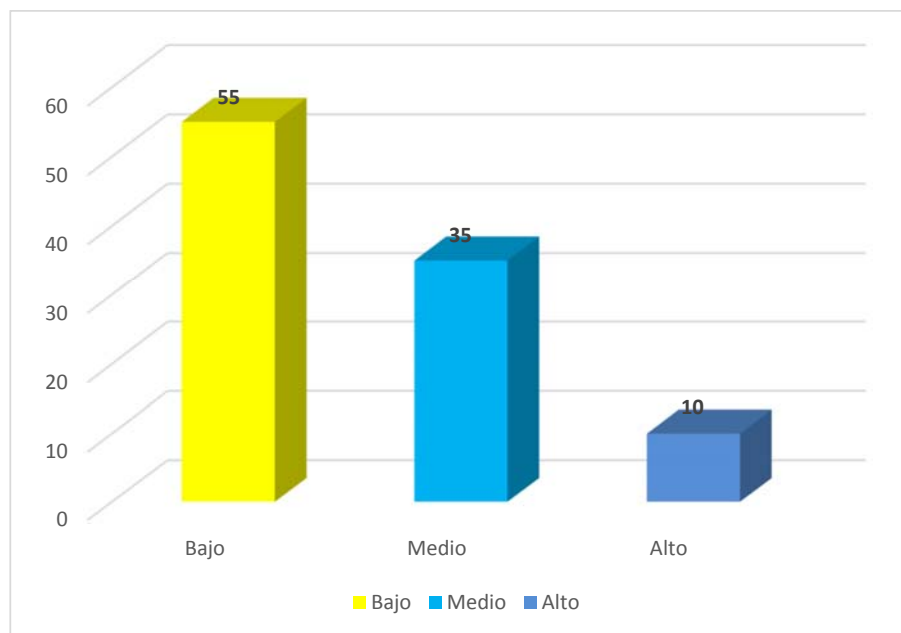


Figura 6. Distribución del nivel de Deseo de Involucramiento con la organización de los trabajadores de la municipalidad de Comas

Interpretación:

En la tabla 14 y de acuerdo a la figura 6, podemos observar que un 35% de los encuestados tiene el nivel de Deseo de Involucramiento con la organización en un nivel moderado, mientras que un 10% de la población tiene un nivel alto de Deseo de Involucramiento con la organización. El mayor porcentaje de la población, un 55%, tiene un nivel bajo de Deseo de Involucramiento con la organización.

Tabla de contingencia**Tabla 15**

Tabla cruzada Compromiso Organizacional y Calidad de servicio

Compromiso Organizacional	Calidad de servicio			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	0 0%	4 10%	0 0%	4 10%
Moderado	0 0%	16 40%	17 42.5%	33 82.5%
Alto	0 0%	3 7.5%	0 0%	3 7.5%
Total	0 0%	23 57.5%	17 42.5%	40 100%

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 10% tienen un bajo nivel de compromiso organizacional y el 7.5% tiene un alto nivel de compromiso organizacional. El mayor nivel observado de compromiso organizacional es el moderado con un 82.5% de los encuestados.

Del 100% de los encuestados, el 57.5% tienen un nivel medio de calidad de servicio y el 42.5% tiene un nivel alto de calidad de servicio.

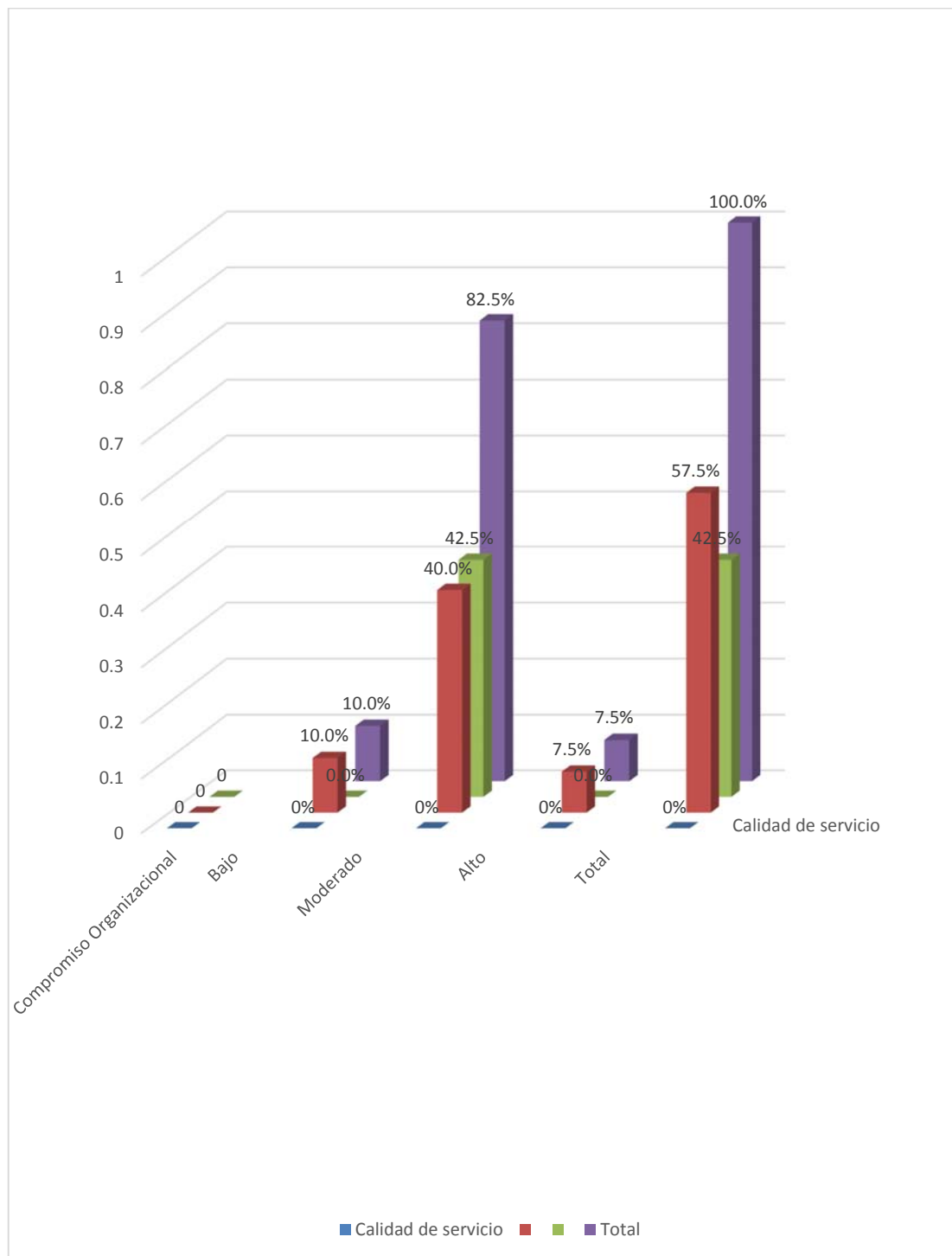


Figura 7. Tabla cruzada Compromiso Organizacional y Calidad de servicio

3.2. Contrastación de Hipótesis

3.2.1. Hipótesis General.

Pasaremos a probar la hipótesis general, la cual plantea la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio.

Planteamiento de las hipótesis

Hipótesis nula (H_0)

El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.

Hipótesis alterna (H_1)

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para hallar la correlación de las variables, pues las variables son cualitativas ordinales.

Tabla 16

Matriz de correlación entre la variable Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio.

			Compromiso Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Calidad de Servicio	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Autoría propia.

Fuente de generación: Software IBM SPSS v.24

De acuerdo a este cálculo, y dado que el p obtenido es menor que el nivel de significancia, es decir:

$$p = 0.002 < \text{nivel de significancia } 0.01$$

Entonces se deberá rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que es la planteada en la investigación. Esto significa que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.

Además, podemos observar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Por último, nos remitiremos a la tabla 9 para realizar una interpretación del valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.41 – 0.70, es decir, estamos frente a una correlación moderada.

3.2.2. Hipótesis específicas.

Planteamiento de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

Hipótesis nula (H_0)

No existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Hipótesis alterna (H_1)

Existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para hallar la correlación de las variables, pues las variables son cualitativas ordinales.

Tabla 17

Matriz de correlación entre la dimensión Identificación con la Organización y la variable Calidad de Servicio.

			<i>Identificación con la Organización</i>	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	<i>Identificación con la Organización</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Autoría propia.

Fuente de generación: Software IBM SPSS v.24

De acuerdo a este cálculo, y dado que el p obtenido es menor que el nivel de significancia, es decir:

$$p = 0.007 < \text{nivel de significancia } 0.01$$

Entonces se deberá rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que es la planteada en la investigación. Esto significa que existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Además, podemos observar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Por último, nos remitiremos a la tabla 9 para realizar una interpretación del valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.41 – 0.70, es decir, estamos frente a una correlación moderada.

Hipótesis específica 02

Hipótesis nula (H₀)

No existe una relación significativa entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Hipótesis alterna (H₁)

Existe una relación significativa entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para hallar la correlación de las variables, pues las variables son cualitativas ordinales.

Tabla 18

Matriz de correlación entre la dimensión Sentido de Pertenencia a la Organización y la variable Calidad de Servicio.

			<i>Sentido de Pertenencia a la Organización</i>	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	<i>Sentido de Pertenencia a la Organización</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,003
	Calidad de Servicio	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Autoría propia.

Fuente de generación: Software IBM SPSS v.24

De acuerdo a este cálculo, y dado que el p obtenido es menor que el nivel de significancia, es decir:

$$p = 0.003 < \text{nivel de significancia } 0.01$$

Entonces se deberá rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que es la planteada en la investigación. Esto significa que existe una relación significativa entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Además, podemos observar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Por último, nos remitiremos a la tabla 9 para realizar una interpretación del valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.41 – 0.70, es decir, estamos frente a una correlación moderada.

Hipótesis específica 03

Hipótesis nula (H_0)

No existe una relación significativa entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Hipótesis alterna (H_1)

Existe una relación significativa entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para hallar la correlación de las variables, pues las variables son cualitativas ordinales.

Tabla 19

Matriz de correlación entre la dimensión Deseo de Involucramiento con la Organización y la variable Calidad de Servicio.

				<i>Deseo de Involucramiento con la Organización</i>	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	<i>Deseo de Involucramiento con la Organización</i>	de	Coeficiente de correlación	1,000	,388**
		con	Sig. (bilateral)	.	,013
			N	40	40
	Calidad de Servicio		Coeficiente de correlación	,388**	1,000
			Sig. (bilateral)	,013	.
			N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Autoría propia.

Fuente de generación: Software IBM SPSS v.24

De acuerdo a este cálculo, y dado que el p obtenido es menor que el nivel de significancia, es decir:

$$p = 0.013 < \text{nivel de significancia } 0.05$$

Entonces se deberá rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que es la planteada en la investigación. Esto significa que existe una relación significativa entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.

Además, podemos observar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Por último, nos remitiremos a la tabla 9 para realizar una interpretación del valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.21 – 0.40, es decir, estamos frente a una correlación baja.

IV. Discusión

La presente investigación nos ha permitido conocer en forma objetiva la relación existente entre las variables en estudio. Los resultados ya han sido presentados en forma clara y se ha cumplido con probar las hipótesis planteadas inicialmente. Los objetivos planteados inicialmente, como determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016 y los objetivos específicos los cuales relacionaron las dimensiones de la variable compromiso organizacional y la calidad de servicio han podido ser respondidos.

Tal como señalan nuestros resultados, el nivel del compromiso organizacional tiene un moderado nivel de compromiso organizacional, siendo este, el mayor porcentaje de la población, un 82.5%, Respecto al nivel de calidad de servicio, el mayor porcentaje de la población, un 57.5%, tiene un nivel medio de calidad de servicio, con lo que ya podríamos advertir una correlación entre estas variables. Ello se confirmó en el correspondiente análisis, pues el compromiso organizacional se relacionó significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016. Además, se pudo determinar que la correlación fue positiva, es decir, que las variables guardaban una relación directa entre ellas, siendo que el valor el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.41 – 0.70, es decir, la correlación existente era moderada.

Lo anterior guarda relación y coherencia con la investigación señalada en los antecedentes realizada por Flores (2011), pues en ella también se demostró que las variables compromiso organizacional y calidad de servicio estaban significativamente relacionadas, lo cual es congruente con los datos. Esto resulta razonable, pues de existir lazos afectivos y psicológicos en los trabajadores para con su organización, es plausible suponer que la atención brindada a los clientes será adecuada. Sobre las correlaciones halladas con las dimensiones de la variable compromiso organizacional, en las tres dimensiones sometidas a correlación se halló una relación directa y moderada, lo cual también es verificado en el estudio señalado sobre las dimensiones estudiadas en los trabajadores.

En investigación realizada por Bardalago (2014), se estudia nuestra segunda variable calidad de servicio con otra muy relacionada con el compromiso organizacional; La Cultura Organizacional según Kinicki y Kreitner (2003), será el conjunto de valores que comparten todos los miembros de una organización que le proporcionan identidad propia. Resulta evidente que, para la generación de estos valores y la identificación de los trabajadores, debe existir un buen nivel de compromiso organizacional. Como resultado de la investigación de Bardalago, se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva, según los resultados hallados con la prueba de Rho de Spearman que dio un valor de 0,802, por lo que se comprobó la hipótesis que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, además, se determinó el objetivo general del estudio. Esta correlación hallada fue muy alta, lo que podría explicarse porque si bien son variables similares, el estudio ha sido aplicado en una organización privada, pero, de igual forma, guarda coherencia con nuestros resultados, en el sentido de que nuestros valores demuestran también la existencia de una correlación positiva entre nuestras variables, aunque en menor grado, lo que es también entendible por tratarse de una organización pública con ciertas limitaciones tanto coyunturales, así como estructurales que influyeron en los resultados.

Según lo revisado en el apartado bases teóricas, la primera variable en estudio, el compromiso organizacional, tal como lo sostuvo Arciniega (2002) ha sido ampliamente estudiada desde hace décadas. En razón de ello, podemos advertir la utilidad de cualquier investigación aplicada a una organización, pues podremos extraer importantes conclusiones sobre la conducta del trabajador y su relación con el entorno inmediato. Otros autores revisados también ponen de relieve la importancia del trabajador y su comportamiento laboral, en específico la conducta que denota un compromiso con la organización. Peters y Waterman (1982) señalaron la importancia de una cultura fuerte dentro de la organización y la importancia que los trabajadores tienen en ello.

Tal como señalaba la bibliografía consultada, la otra variable en estudio, calidad de atención, puede y en nuestro caso, debe evaluarse desde la óptica del propio proveedor de este servicio, pues las personas que atienden directamente al cliente son las que se relacionan directamente con él y entregan lo que más tarde

será la percepción del propio usuario sobre la calidad de atención. De ahí la importancia de poder evaluar la propia actuación interna de la institución, con miras a poder verificar y posteriormente mejorar, de ser el caso, en este crucial aspecto de la atención al público. Respecto a ello, Hoffman y Bateson (2002), señalaron sobre la calidad del servicio y su correspondiente medición, la importancia de analizar esta variable, desde la perspectiva de la propia institución. Refiriéndose a las encuestas para los trabajadores, consideran que es importante para un sistema de calidad de los servicios, las investigaciones sobre los propios trabajadores, pues son ellos los actores e intervinientes en generar la primera impresión de calidad en el cliente. Lantis y Joyce (2002) también señalaron que los proveedores de atención, es decir, los trabajadores, también vienen a ser clientes del propio sistema que brinda los servicios. Esto puede comprenderse fácilmente, ya que los trabajadores dependen de la infraestructura, equipos, supervisión, entre otros factores, y ello influiría en la calidad de servicio proporcionado al usuario final. Dadas algunas desventajas que podría presentar una institución del estado como la municipalidad, vemos que, a pesar de algunas limitaciones, el mayor porcentaje de la población, un 57.5%, tiene un nivel medio de calidad de servicio y una relación positiva con nuestra otra variable.

Respecto a la variable calidad de servicio, podemos mencionar que al tratarse nuestra investigación de una entidad pública, la cual tiene un campo de acción diferente al de una organización privada, mencionaremos una investigación realizada por Armas (2014), quien estudio la: "Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012". Este trabajo tuvo como objetivo la determinación de la influencia en la calidad de servicio, sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Sanagorán en el departamento de La Libertad. Como resultado, se pudo determinar que la satisfacción de los usuarios, no resulta ser satisfactoria, y ello puede explicarse por el fuerte contenido político que influye en las decisiones municipales, lo que, no permite mejorar los diversos servicios ofrecidos por la Municipalidad. Este trabajo demostró que existe un componente político inherente a la gestión de gobiernos locales, y que cualquier mejora a implantar, deberá tener en cuenta aspectos objetivos y científicos para cambiar la percepción de los administrados.

De no ser aplicadas diversos mecanismos para generar un sentimiento positivo de pertenencia y compromiso con la organización, la atención al público, será deficiente, decayendo con ello, la percepción respecto a la calidad de atención en la institución.

Podemos notar que nuestra investigación nos indicó que del 100% de los encuestados, el 10% tienen un bajo nivel de compromiso organizacional y el 7.5% tiene un alto nivel de compromiso organizacional. El mayor nivel observado de compromiso organizacional es el moderado con un 82.5% de los encuestados. Siendo que para la otra variable en estudio, del 100% de los encuestados, el 57.5% tienen un nivel medio de calidad de servicio y el 42.5% tiene un nivel alto de calidad de servicio.

Tal como ha sido expuesto en el apartado correspondiente, las pruebas estadísticas realizadas han confirmado las hipótesis planteadas, en todos los casos. La correlación, en cada uno de los casos ha sido comprobada, esto es la existencia de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la calidad de servicio. Sin embargo, debemos precisar que, si bien se ha probado la existencia de correlación entre las variables y las dimensiones propuestas como objetivos e hipótesis, la correlación en todos los casos solo era de nivel moderado, siendo que en el caso de la relación entre la dimensión deseo de involucramiento y calidad de servicio, la correlación hallada correspondía a un nivel bajo.

Respecto a ello, se debe tener en cuenta que la existencia de correlación, comprueba nuestras hipótesis, pero el grado no ha sido en ningún caso, fuerte o alto, lo cual puede explicarse por ciertos problemas inherentes a las instituciones del estado, las cuales no tendrán las mismas ventajas ni estructura, que una organización institución privada.

Respecto a las investigaciones previas expuestas en los antecedentes, podemos advertir que la variable compromiso organizacional tiene gran incidencia en las otras variables previamente estudiadas. En los casos precedentes, se analizaron relaciones con cultura organizacional y clima organizacional, entre otros. Además, respecto a la investigación de Vallejos (2014) sobre compromiso organizacional en la municipalidad de Miramar, se advirtieron algunas percepciones

concordantes con la realidad estudiada, pues al realizar acciones para la mejora de la cultura organizacional, se obtiene mayor compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad. Los encuestados señalaron también, la existencia de decisiones centralizadas, característica típica de las organizaciones representativas del gobierno local, estas son las mismas limitaciones que presentan las entidades públicas en general.

IV. Conclusiones

Luego de exponer los resultados obtenidos, pasaremos a plantear las conclusiones de la presente investigación.

Primera.

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016. Además, podemos señalar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. En la tabla 7 podremos observar cómo interpretar el valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.41 – 0.70, es decir, estamos frente a una correlación moderada.

Segunda.

Existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016. Además, podemos señalar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Por último, nos remitiremos a la tabla 7 para realizar una interpretación del valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.41 – 0.70, es decir, estamos frente a una correlación moderada.

Tercera.

Existe una relación significativa entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016. Además, podemos señalar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Por último, nos remitiremos a la tabla 7 para realizar una interpretación del valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.41 – 0.70, es decir, estamos frente a una correlación moderada.

Cuarta.

Esto significa que existe una relación significativa entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016. Además, podemos observar que la correlación es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Por último, nos remitiremos a la tabla 7 para realizar una interpretación del valor de rho obtenido. Según este cuadro, el valor obtenido estaría en el intervalo de 0.21 – 0.40, es decir, estamos frente a una correlación baja.

VI. Recomendaciones

Primera.

De acuerdo a los resultados obtenidos, hemos comprobado la existencia de una correlación positiva entre las variables en estudio. Además, el compromiso organizacional es solo moderado principalmente, razón por la cual, se sugiere que la propia institución trate de fortalecer los lazos con sus trabajadores para mejorar su respuesta y sentimiento hacia la institución.

Segunda.

Si bien los datos nos han señalado la existencia de una correlación entre las dimensión identificación con la organización y calidad de atención, también hemos obtenido una correlación moderada, lo que significa que a pesar de la relación existente entre ambas variables, existen otros factores que influirán en la calidad de atención, por lo que se sugiere reforzar los lazos institucionales y fomentar una cultura de calidad, con establecimientos de procedimientos en beneficio de los trabajadores, quienes harán extensivo esta actitud a los usuarios finales.

Tercera.

La segunda hipótesis específica fue probada, pero al tener un grado moderado de correlación, se sugiere enfatizar mejoras en las dimensiones de las variables por parte de la gestión municipal, ello hará sentir más valioso al personal, lo que mejorará su compromiso con la institución y a su vez permitirá una mejora en la calidad de atención.

Cuarto.

La relación entre la dimensión deseo de involucramiento y la calidad de atención ha sido la que ha obtenido la correlación más baja de todas, siendo de nivel de correlación bajo. Esto nos permite advertir de la necesidad de revisión de procesos y procedimientos, por lo que se sugiere que la municipalidad pueda evaluar estas necesidades, pues existen otros factores que pueden influir en la calidad de atención, más allá de algunas falencias del compromiso organizacional. Es de suma importancia la realización de diagnósticos más amplios, teniendo en cuenta

múltiples enfoques para mejorar la relación de la institución con el personal y de estos con el público usuario.

IV. REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis de maestría). Recuperado de [http:// biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/)
- Álvarez, G. (2008) Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Revista Cuadernos de Estudios Empresariales*, volumen 18, 73 – 88.
- Alles, M. (2007) *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Gramica.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*. Recuperado de: [http://www.ejournal unammx/rca/200/RCA20001.pdf](http://www.ejournal.unammx/rca/200/RCA20001.pdf)
- Arciniega L. (2002). *Ponte la Camiseta, Compromiso Organizacional en México*. Recuperado de: <http://direccionestrategica.itam.mx/wp-content/uploads/2010/06/Compromiso-Organizacional.doc>
- Armas (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo).
- Bardalago, R. (2014). *Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Banco financiero del Perú Oficina Fiori – 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
- Bayona, C., Goñi S. y Madorrán (2000). Compromiso organizacional. Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/266454597_Compromiso_Organiz

acional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos

- Blanco, C. y Lobato, F. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente Gestión Administrativa*. Madrid: MacMillan.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid, España: Editorial la Muralla S.A - Colección Aula Abierta (1ª ed.).
- Cantú, H. (2002), *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Champi, C. y Minaya, B. (2013). *Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador- UGEL 01 – 2012*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Conde, R. y Matos, C. (2014), *Clima organizacional y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de El Agustino, Lima – 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Crosby, P. H. (1987). *La calidad no cuesta, el arte de cerciorarse de la calidad*. México: Editorial CECSA.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Editorial Thomson.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.

- Deming, W. (1989). *Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Díaz, F. y Montalbán, M. (2004). *El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral*. Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional. Una investigación. Volumen I*. Versión electrónica. Recuperado de: https://issuu.com/econoboy_conde/docs/climaycomp
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- Farfán, Y. (2007). *La Fiabilidad*. Cusco, Perú: Editorial Moderna.
- Flores M. (2011) *Compromiso Organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno*. (Tesis de Maestría, Universidad Federico Villareal).
- García, F. (2004) *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México: Limusa.
- Gonzales (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados (México)*. (Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos).
- Grajales, T. (1996). *Conceptos Básicos para la Investigación Social*. México: Publicaciones Universidad de Montemorelos.
- Grönroos, C. (1984). *Service quality model and its marketing implications*. European Journal of marketing. Vol 18, p 36 – 44.
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. España: Mc Graw Hill.

- Hellriegel D., Slocum, J. y Woodman R. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. México D.F.: Internacional Thomson Editores.
- Horovitz, J. y Jurgens, M. (1994). *La satisfacción total del cliente: la estrategia de 25 compañías europeas líderes en calidad de servicio*. McGraw-Hill Interamericana.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003) *Comportamiento Organizacional. Conceptos, Problemas y Practicas*. México: Mc Graw-Hill.
- Kotler, B. (2004). *El Marketing de Servidos Profesionales*. Barcelona: Editorial Paidos.
- Lamb, C, Hair, J. y Mc Daniel, C. (2002) *Marketing*. (6ª ed.). México, D.F.: International Thomson Editores.
- Lantis, K., Green, C. P., & Joyce, S. (2002). *La calidad de la atención y los proveedores del servicio*. Population Council & Population Reference Bureau. Washington DC.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. S.A.
- López, J. (1999). *Proceso de Investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- López, S. (2005). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Editorial Ideas propias.

- Martínez, C. (2004). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Editorial UNED.
- Masaaki, I. (2014). *Gemba Kaizen: un enfoque de sentido común para una estrategia de mejora continua*. España: McGraw-Hill.
- Mego, O. (2013) Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú. *Ciencia y Tecnología. Volumen 9 (Número 3)*. Universidad Nacional de Trujillo – Escuela de Postgrado. 59 – 74.
- Méndez (2015). *Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque eco-arqueológico en México*. (Tesis de maestría, Universidad de Morelia).
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, Vol. 01. P 61 – 89.
- Miranda, S. (2006). *La calidad, su evolución histórica y algunos conceptos y términos asociados*. Recuperado de: <https://arturolopezugto.files.wordpress.com/2010/10/la-calidad-su-evolucion-historica-y-algunos-conceptos-y-terminos-asociados1.doc>
- Osborne, D., y Gaebler, T. (2002). *La reinención del gobierno: la influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Padua, J. (1987). *Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales*. México: El Colegio de México y el Fondo de Cultura Económica.
- Pérez V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. España: Editorial Ideas propias.
- Peters, T. y Waterman R. (1982). *In search of excellence*. New York: Warner Books Press.
- Pintado, D. (2011) *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Perú: Editorial Autores Nacionales (3ª ed.).

- Porter, L., Lawler, E. y Hackman, R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGrawHill.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulian, P. (1974). *Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians*. *Journal of Applied Psychology*, 59.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- Rodríguez, M. (2004). *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial*. (Tesis de licenciatura, Universidad Veracruzana. Coatzacoalcos – Minatitlán).
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Tari, J. (2000). *Calidad total; fuente de ventaja competitiva*, Universidad de Alicante Madrid: Edición electrónica - Editorial Espagrafic.
- Tubon, P. (2011). *El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria la raíz del Jean del Canton Pelileo*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/sequence=4>
- Vallejos (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo).
- Varona, F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Revista Diálogos*. N° 35. Recuperado de <http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2015/35/35-revista-dialogos-conceptualizacion-y-supervision-de-la-comunicacion.pdf>
- Velasco, J. (2010) *Gestión de la Calidad*. Madrid España: Ediciones Pirámide (2ª ed.).

Zeithaml, V., Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

APENDICES

Cuestionario sobre Compromiso Organizacional para los trabajadores de la Municipalidad de Comas

Fecha:

Sexo: Femenino [] Masculino []

Edad:

Grado de instrucción:

Antigüedad en el trabajo: [] Años.

Instrucciones: Responda con seriedad, el presente cuestionario es totalmente anónimo y solo tiene fines académicos.

Marque con una X la respuesta que le parezca más cercana a su realidad, según el criterio siguiente: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
#						
01	La Gerencia de su área, desarrolla actividades para mejorar la autoestima del personal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
02	La Gerencia de su área, brinda apoyo psicológico a los trabajadores	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
03	La Gerencia de su área, promueve la calidad de atención en sus labores diarias	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

04	Las labores diarias se realizan por convicción personal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
05	Los trabajadores se sienten parte importante en su área de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
06	Los trabajadores se adaptan a los valores y ética definidos por la Municipalidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
07	Se logra culminar todo el trabajo encomendado dentro del horario establecido	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
08	La Municipalidad motiva a sus trabajadores	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
09	El tener buena actitud en su trabajo, le brinda satisfacción personal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	El reconocimiento por su desempeño, influye positivamente en su actividad laboral	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	Realizar su trabajo con excelencia le da seguridad en su puesto	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Se siente protegido por la Institución donde labora	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	Su actividad laboral es valorada en su área de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	El reconocimiento en su trabajo fomenta el esfuerzo grupal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	El salario percibido, está en función del trabajo realizado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

16	Los méritos individuales se toman en cuenta para la asignación de los puestos de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	Se aplican políticas de incentivos en su área de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	La Municipalidad o su Gerencia de área, promueven programas de capacitación periódica	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	Se aplican políticas de mejoras en la remuneración por capacitaciones constantes	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
20	Se brinda talleres de mejora personal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21	La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por los Jefes de área	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22	Los trabajadores participan en la toma de decisiones, para mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Gracias por su participación.

Cuestionario sobre Calidad de Atención para los trabajadores de la Municipalidad de Comas

Fecha:

Sexo: Femenino [] Masculino []

Edad:

Grado de instrucción:

Antigüedad en el trabajo: [] Años.

Instrucciones: Responda con seriedad, el presente cuestionario es totalmente anónimo y solo tiene fines académicos.

Marque con una X la respuesta que le parezca más cercana a su realidad, según el criterio siguiente: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
#						
01	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
02	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

03	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
04	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
05	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
06	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
07	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
08	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
09	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	Actúa con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

13	Se le comunica al ciudadano cuando terminara la atención de su tramite	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
20	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Gracias por su participación.

Matriz de consistencia

TÍTULO: El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016										
AUTOR: Br. Alexander Philander Retuerto Figueroa										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
<p>Problema principal ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?</p>	<p>Objetivo principal Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación existente entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Determinar la relación existente entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Determinar la relación existente entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p>	<p>Hipótesis principal El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p>	Variable 1: Compromiso Organizacional							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de Valores	Niveles		
			Identificación con la Organización	Autoestima	1, 2		Nunca (1)	Bajo		
				Pasión en el Puesto	3,4,5					
				Correspondencia	6,7					
			Sentido de Pertenencia a la Organización	Satisfacción Personal	8, 9, 10		Casi nunca (2)		Moderado	
				Seguridad Laboral	11, 12		A veces (3)			
				Sentido de Arraigo	13, 14		Casi siempre (4)			
			Deseo de Involucramiento con la Organización	Incentivos	15, 16, 17		Siempre (5)			Alto
				Capacitación	18, 19, 20					
				Participación en decisiones	21, 22					

TÍTULO: El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016							
AUTOR: Br. Alexander Philander Retuerto Figueroa							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016?</p>	<p>Objetivo principal Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación existente entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Determinar la relación existente entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Determinar la relación existente entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p>	<p>Hipótesis principal El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre el Sentido de Pertenencia a la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre el Deseo de Involucramiento con la Organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Comas en el año 2016.</p>	Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	
			Fiabilidad	Manejo de errores	1, 2	Nunca (1)	Bajo
				Conclusión del servicio en tiempo previsto	3		
				Cumplimiento de promesas	4		
			Elementos Tangibles	Modernidad de equipamiento	5, 6	Casi nunca (2)	Medio
				Instalaciones adecuadas	7, 8	A veces (3)	
				Elementos materiales adecuados	9		
			Capacidad de Respuesta	Disposición de ayudar	10		
				Rapidez de servicio	11, 12		
				Comunicación de conclusión de servicios	13		
			Seguridad	Comportamiento confiable	14	Siempre (5)	Alto
				Amabilidad del trabajador	15		
Conocimientos del trabajador	16, 17						
Empatía	Atención personalizada	18					
	Horarios convenientes	19, 20					
	Preocupación por los clientes	21, 22					

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



MUNICIPALIDAD DE COMAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CONSTANCIA

El que suscribe, Subgerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Comas, hace constar:

*Que, Don **ALEXANDER PHILANDER RETUERTO FIGUEROA**, identificado con D.N.I. N° 10197340, a desarrollado la investigación titulada "El Compromiso Organizacional y la Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2016" con la aplicación de una encuesta los días 9 y 13 de Diciembre del 2016 en esta entidad. Habiendo logrado los objetivos esperados por esta investigación.*

Se expide la presente constancia en Exp. N° 52808-2016 a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Comas, 15 de Diciembre del 2016.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ARTURO CARLOS GOICOCHEA CARDOZO
SUBGERENTE

ACGC/caap

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Compromiso Organizacional

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Identificación con la Organización							
1	La Gerencia de su área, desarrolla actividades para mejorar la autoestima del personal	✓		✓		✓		
2	La Gerencia de su área, brinda apoyo psicológico a los trabajadores	✓		✓		✓		
3	La Gerencia de su área, promueve la calidad de atención en sus labores diarias	✓		✓		✓		
4	Las labores diarias se realizan por convicción personal	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores se sienten parte importante en su área de trabajo	✓		✓		✓		
6	Los trabajadores se adaptan a los valores y ética definidos por la Municipalidad	✓		✓		✓		
7	Se logra culminar todo el trabajo encomendado dentro del horario establecido	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Sentido de Pertinencia a la Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Municipalidad motiva a sus trabajadores	✓		✓		✓		
9	El tener buena actitud en su trabajo, le brinda satisfacción personal	✓		✓		✓		
10	El reconocimiento por su desempeño, influye positivamente en su actividad laboral	✓		✓		✓		
11	Realizar su trabajo con excelencia le da seguridad en su puesto	✓		✓		✓		
12	Se siente protegido por la Institución donde labora	✓		✓		✓		
13	Su actividad laboral es valorada en su área de trabajo	✓		✓		✓		
14	El reconocimiento en su trabajo fomenta el esfuerzo grupal	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: Deseo de involucramiento con la Organización		Si	No	Si	No	Si	No
15	El salario percibido, está en función del trabajo realizado	/		/		/	
16	Los méritos individuales se toman en cuenta para la asignación de los puestos de trabajo	/		/		/	
17	Se aplican políticas de incentivos en su área de trabajo	/		/		/	
18	La Municipalidad o su Gerencia de área, promueven programas de capacitación periódica	/		/		/	
19	Se aplican políticas de mejoras en la remuneración por capacitaciones constantes	/		/		/	
20	Se brinda talleres de mejora personal	/		/		/	
21	La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por los Jefes de área	/		/		/	
22	Los trabajadores participan en la toma de decisiones, para mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**


Apellidos y nombres del juez evaluador: Hidalgo Torres Oswald.....DNI: 09905425.....
 Especialidad del evaluador: Magister en Gestión Pública.....

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Ing. En. OSWALDO HIDALGO TORRES
 CEA. N° 101

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	/		/		/		
2	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad	/		/		/		
3	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	/		/		/		
4	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	/		/		/		
	DIMENSIÓN: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	/		/		/		
6	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	/		/		/		
7	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	/		/		/		
8	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	/		/		/		
9	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	/		/		/		
	DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Actúa con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	/		/		/		
11	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	/		/		/		
12	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	/		/		/		

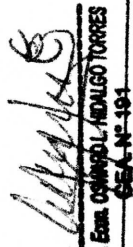
13	Se le comunica al ciudadano cuándo terminará la atención de su trámite	/							
	DIMENSIÓN: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano	/		/		/		/	
15	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable	/		/		/		/	
16	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano	/		/		/		/	
17	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos	/		/		/		/	
	DIMENSIÓN: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos	/		/		/		/	
19	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención	/		/		/		/	
20	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar	/		/		/		/	
21	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención	/		/		/		/	
22	Existe interés por solucionar cualquier inconveniente con el ciudadano	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Hidalgo Torres Osward Luis DNI: 09905425

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mag. Esm. OSWARD L. HIDALGO TORRES
C.E. N° 194
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Compromiso Organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Identificación con la Organización							
1	La Gerencia de su área, desarrolla actividades para mejorar la autoestima del personal	✓		✓		✓		
2	La Gerencia de su área, brinda apoyo psicológico a los trabajadores	✓		✓		✓		
3	La Gerencia de su área, promueve la calidad de atención en sus labores diarias	✓		✓		✓		
4	Las labores diarias se realizan por convicción personal	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores se sienten parte importante en su área de trabajo	✓		✓		✓		
6	Los trabajadores se adaptan a los valores y ética definidos por la Municipalidad	✓		✓		✓		
7	Se logra culminar todo el trabajo encomendado dentro del horario establecido	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Sentido de Pertenencia a la Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Municipalidad motiva a sus trabajadores	✓		✓		✓		
9	El tener buena actitud en su trabajo, le brinda satisfacción personal	✓		✓		✓		
10	El reconocimiento por su desempeño, influye positivamente en su actividad laboral	✓		✓		✓		
11	Realizar su trabajo con excelencia le da seguridad en su puesto	✓		✓		✓		
12	Se siente protegido por la Institución donde labora	✓		✓		✓		
13	Su actividad laboral es valorada en su área de trabajo	✓		✓		✓		
14	El reconocimiento en su trabajo fomenta el esfuerzo grupal	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: Deseo de involucramiento con la Organización		Si	No	Si	No	Si	No
15	El salario percibido, está en función del trabajo realizado	✓		✓		✓	
16	Los méritos individuales se toman en cuenta para la asignación de los puestos de trabajo	✓		✓		✓	
17	Se aplican políticas de incentivos en su área de trabajo	✓		✓		✓	
18	La Municipalidad o su Gerencia de área, promueven programas de capacitación periódica	✓		✓		✓	
19	Se aplican políticas de mejoras en la remuneración por capacitaciones constantes	✓		✓		✓	
20	Se brinda talleres de mejora personal	✓		✓		✓	
21	La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por los Jefes de área	✓		✓		✓	
22	Los trabajadores participan en la toma de decisiones, para mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

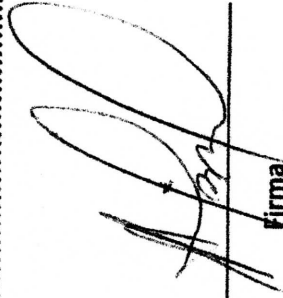
Apellidos y nombres del juez evaluador: *Franco Lopez Hugo Rivas* DNI: *43313069*
 Especialidad del evaluador: *Docente Tercer Grado de Educación Primaria*

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano	✓		✓		✓		
2	La corrección de errores en los expedientes o trámites se realiza con facilidad	✓		✓		✓		
3	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos	✓		✓		✓		
4	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador	✓		✓		✓		
6	Se le brinda actualización de tecnología en forma periódica en su área de trabajo	✓		✓		✓		
7	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas	✓		✓		✓		
8	La entidad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus trabajadores	✓		✓		✓		
9	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Actúa con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas	✓		✓		✓		
11	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente	✓		✓		✓		
12	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad	✓		✓		✓		

