



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Compromiso organizacional y atención al usuario en una
municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023

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

AUTORA:

Chillitupa Zevallos, Yeny (orcid.org/0009-0003-3679-4682)

ASESORES:

Mg. Paredes Vasquez, Karina Lisset (orcid.org/0000-0001-8295-3726)

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert (orcid.org/0000-0001-6377-0203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por ser el forjador de mi camino, que me permitió culminar con éxito esta etapa de mi vida, con todo mi corazón a mis padres Máximo Chillitupa Lovon y Gumercinda Zevallos Catillo, quienes son mi apoyo incondicional y son mi motor a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la formación brindada durante la maestría, aportando con sus enseñanzas invaluable en mi formación;

A mis padres, hermana y hermanos que los tengo a mi lado y son el pilar y fortaleza; gracias a ello sé que les debo todo lo bueno que me ha pasado en la vida.

Infinitamente a mi asesora Mg. Karina Lisset Paredes Vásquez, por su apoyo y paciencia en la elaboración de esta tesis.

A los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo, que me apoyaron en realizar esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación:	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Compromiso organizacional	19
Tabla 2 Dimensión Compromiso afectivo	20
Tabla 3 Dimensión Compromiso de continuidad	20
Tabla 4 Dimensión Compromiso normativo.....	21
Tabla 5 Variable Atención al usuario	21
Tabla 6 Dimensión Intangibilidad	22
Tabla 7 Dimensión Inseparabilidad	22
Tabla 8 Dimensión Heterogeneidad	23
Tabla 9 Tabla cruzada Compromiso organizacional y Atención al usuario	23
Tabla 10 Correlación del compromiso organizacional y atención al usuario	24
Tabla 11 Correlación del compromiso Afectivo y atención al usuario	25
Tabla 12 Correlación del compromiso de Continuidad y atención al usuario	26
Tabla 13 Correlación del compromiso Normativo y atención al usuario	27

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la atención al usuario en la municipalidad distrital de una Ollantaytambo- Cusco, 2023, tuvo como tipo de investigación básica, diseño del estudio fue no experimental – correlacional, una muestra de 150 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. Se llegó a la conclusión que de acuerdo con los resultados obtenidos para el objetivo general se llega a concluir que efectivamente existe relación entre el compromiso organizacional y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0,815 el cual se encuentra entre el 0,75 y 0,89 se obtiene como resultado una correlación positiva fuerte. Debido a que el coeficiente $p(0)$ fue inferior a (0,000), sabiendo que el grado común de significancia es 0,05 se comprueba la anterior elección que rechaza la hipótesis H_0 y admite la hipótesis H_1 .

Palabras clave: Compromiso organizacional, atención al usuario, sector público.

ABSTRACT

The present study had as its general objective to determine the relationship between organizational commitment and user service in the district municipality of an Ollantaytambo-Cusco, 2023, had As a type of basic research, the study design was non-experimental - correlational, a sample of 150 people to whom a questionnaire was applied. It was concluded that according to the results obtained for the general objective, it is concluded that there is indeed a relationship between organizational commitment and user service in a district municipality of Ollantaytambo-Cusco, 2023, this because, the correlation value of 0.815 which is between 0.75 and 0.89 results in a strong positive correlation. Because the coefficient $p(0)$ was less than (0.000), knowing that the common degree of significance is 0.05, the previous choice that rejects the H_0 hypothesis and admits the H_1 hypothesis is verified.

Keywords: Organizational commitment, customer service, public sector.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, se observan problemáticas en función al compromiso organizacional, donde el 87% de los dirigentes empresariales y recursos humanos del mundo creen como una carencia en el compromiso (participación) de socios se muestra la principal problemática en sus empresas. En consecuencia, el 60% admite que no tiene un plan la medición y así mejorar su compromiso en el trabajo. Además, el 12 por ciento dijo que tiene un plan para definir y fortalecer la cultura de la empresa, y solo el 7 por ciento evaluó su capacidad para medir, impulsar y mejora del desempeño y la retención de empleados de sus respectivas organizaciones (Gestión, 2019).

A nivel nacional, y según las diferentes organizaciones del estado, no están fuera del desarrollo en la globalización; No obstante, debido a la naturaleza de dicha actividad en sí, las percepciones de satisfacción del cliente son diferentes o variables. Desde este punto de vista, la lealtad no tiene una manera comercial, porque no hacen referencia a clientes en ese comercio, pero son individuos que desempeñan la ciudadanía, es decir tienen sus derechos y las obligaciones para cumplir; así, las demandas de servicios municipales o el pago de impuestos influirán en el sentido de confianza de un ciudadano en las instituciones públicas con las que se encuentra mientras confirma su ciudadanía. Cada institución del Estado son organismos los cuales buscan un bien común a través de acciones de tipo político que avalen el pleno desarrollo de las personas para la realización de la ciudadanía (Landeo, 2022).

La investigación presenta una problema sobre el inadecuado compromiso en la organización, la cual es perjudicial para la atención del usuario dentro una municipalidad de Ollantaytambo, según lo observado, se puede evidenciar la presencia de una involucración mínima por parte de los colaboradores debido a las autoridades que solo realizan la toma decisiones con el personal cercanos a ellos, se excluyen sugerencias y opiniones por parte de los profesionales experto en el tema, y con una larga experiencia, siendo aptos para poder desarrollar de mejor manera los objetivos que la entidad tiene.

Por otro lado, se evidencian colaboradores que no presentan cualidades de compromiso en sus labores cotidianas, esto a consecuencia del puesto en el que

se encuentran, siendo el grupo de trabajadores que realizan sus deberes por cumplir, también se tiene personal contratados de otros lugares que no presencian seguridad en su centro de labor, esto debido a que llegan de otros centros de labores con contratos temporales, llegando a obtener personal que no acepta desafíos y retos que la organización presente.

Con respecto a la satisfacción del usuario se observa que en la gestión municipal de Ollantaytambo a inicios de gestión existía cierto desconcierto por parte de los usuarios, ya que, hay una exigencia de contratar trabajadores del lugar a pesar que algunos de ellos no cuenten con las cualidades requeridas para el perfil del puesto. Cuando visitan los usuarios las oficinas para realizar diferentes trámites observan una carencia de personal con las cualidades requeridas para el perfil del puesto, licencias de construcción, de funcionamiento, partidas de nacimiento, de defunción, entre otros, se muestra que el procedimiento es burocrático y engorroso, toman un largo periodo para poder obtener una respuesta, además que no se evidencia un formato único de trámite, siendo aún más dificultoso expresar precisamente la solicitud.

Así mismo, otro grupo de usuarios se aproximan a la municipalidad para solicitar diferentes solicitudes de apoyo personal y comunal, de tipo económico y médico, préstamo de bienes, diferentes donativos, entre otros; solicitudes que no son atendidas debido a limitaciones burocráticas, y presupuestales, Por otro lado, cuando los usuarios se aproximan a las oficinas de una municipalidad en la gran mayoría no se les encuentra a los funcionarios; ocasionando incomodidad a la población, dichas deficiencias observadas hacen que los usuarios muestren bajos niveles de satisfacción en la atención de los trabajadores de la entidad pública.

Por lo previamente expuesto la actual investigación presenta como problema principal ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023? por consiguiente se formulan los siguientes específicos: ¿Qué relación existe entre el compromiso Afectivo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco,2023?, ¿Qué relación existe entre el compromiso de Continuidad y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023? y ¿ Qué relación existe entre el compromiso

Normativo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo-Cusco,2023?

El presente estudio dispone de una justificación práctica, donde se indica que esto significa describir cómo se utilizarán los resultados de la investigación para hacer recomendaciones para mejorar la realidad del campo de investigación (Hernández et al., 2014). En este estudio pretendemos comprender la correlación entre compromiso organizacional y atención al usuario, posteriormente identificar cuáles son los factores que mayormente tiene incidencia en las variables de estudio, por último, formular sugerencias que apoyen a mejorar la situación actual de la municipalidad.

Asimismo, el estudio presenta la justificación teórica la cual se describe a todos aquellos conceptos, nociones o categorías que van a oficiar como referencia para la investigación en función a las variables de estudio (Hernández et al., 2014). Para previo estudio se pretende realizar la exploración de datos bibliográficos, teorías, conceptos, dimensiones e indicadores según autores dentro del ámbito de estudio, esto con el propósito de conocer de manera amplia la problemática sobre el compromiso de la organización y la atención del usuario, dicha información recopilada servirá para futuros trabajos de investigación.

También el estudio tiene una justificación metodológica el cual sucede cuando el estudio en curso sugiere una nueva técnica o método para producir conocimiento fiable y válido (Hernández et al., 2014). Para previo estudio se pretende utilizar métodos, técnicas e instrumentos necesarios para identificar la problemática del ámbito de estudio que es la municipalidad, que permita conocer las variables, postteriormente mediante los estadísticos del procesamiento de datos lograr brindar una respuesta al estudio.

Como objetivo general se tiene Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la atención al usuario en la municipalidad distrital de una Ollantaytambo- Cusco, 2023 y como objetivos específicos: Determinar la relación entre el Compromiso Afectivo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco,2023, Determinar la relación entre el Compromiso de Continuidad y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023 y Determinar la relación entre el Compromiso

Normativo y la atención al usuario en la municipalidad distrital de Ollantaytambo-Cusco, 2023.

Para la actual investigación se formula la hipótesis general la cual indica que existe relación entre el compromiso organizacional y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco,2023 y como hipótesis específicas: El Compromiso Afectivo se relaciona significativamente con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, El Compromiso de Continuidad se relaciona significativamente con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023 y El Compromiso Normativo se relaciona significativamente con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023.

II.MARCO TEÓRICO

De manera internacional se tienen los antecedentes, según Sifuentes (2019) en su investigación tiene como propósito analizar la correlación de compromiso de la organización, la satisfacción y el confort de los trabajadores en las empresas constructoras que se encuentran afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango; Fue un estudio cuantitativo, no experimental, en correlación, su población está conformada por cien colaboradores, quienes participaron en el llenado de la encuesta. Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva con respecto a la inseguridad y ambigüedad del día a día al compromiso organizacional; asimismo, el comportamiento general se direcciona a la correlación negativo con respecto al compromiso calculado y afectivo.

Según Romero (2019) en su investigación tiene como propósito establecer que las formas de contrato Ocasional y Nombramiento impacta en el Compromiso Organizacional del personal Público del Ministerio del Trabajo. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, en correlación, el grupo objetivo estaba formado por 681 funcionarios en las modalidades contractuales de Contratos Ocasionales y Nombramientos en sus distintos tipos, el instrumento utilizado fue la encuesta de Meyer & Allen. Los resultados obtenidos muestran que conducta de los tres compromisos Personificado, Afectivo e Instrumental no muestran modificación significativa.

Según el autor Carvalho (2021) en su investigación tiene como propósito conocer el compromiso con respecto a la organización en trabajadores dentro de una fundación en Chile. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, la población está constituida por 85 trabajadores a los que se les aplicó una encuesta. Finalmente se llegó a la conclusión que, de acuerdo al compromiso legal, y según el análisis de la escala de Likert, se obtiene los resultados de media total de 2,8 y una de moda de 2, la cual muestra un compromiso de nivel medio con respecto a los trabajadores de esta fundación. De acuerdo a este resultado se resalta la importancia de los diferentes cuestionamientos que hacen referencia al análisis continuo de la organización. con respecto al compromiso de tipo afectivo, y de

acuerdo al análisis de valoración realizado según escala de Likert, donde obtuvo una media de 4,1 y una moda de 4, mostrando un compromiso de un nivel alto con respecto a los trabajadores de la fundación.

De acuerdo a lo mencionado por el autor Salazar (2019) en su investigación tiene como propósito establecer si la satisfacción de los trabajadores se relaciona con la incidencia del compromiso en la organización, estudio que se realizó con los trabajadores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el periodo 2017. Se realizó con una metodología cuantitativa, no experimental, correlacional, la población objeto de estudio está constituida por 290 trabajadores quienes realizaron el llenado del instrumento utilizado. Finalmente se llegó a la conclusión y que de acuerdo a los resultados muestran que se relacionan entre ambas variables, exponiéndose entre ellas, en otras palabras, que, si un trabajador se encuentra satisfecho en el aspecto laboral, tendrá más compromiso con la organización, mostrando de esta manera la relevancia de este aspecto, y la importancia de practicarlo.

Según el autor Rovayo (2020) en su estudio que tiene como propósito estudiar la medida influyente sobre compromiso organizacional dentro de una gestión del estado con respecto al personal del ministerio de transporte y obras públicas. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, de correlación, el grupo poblacional estuvo constituido por 190 colaboradores, quienes realizaron el llenado de la encuesta. Finalmente se llegó a la conclusión que, describiendo el compromiso organizacional y la gestión pública, por medio de aclaraciones que se obtuvo de accesos secundarios, mostrando el compromiso de la organización tiene relación en la evaluación. El contexto y afecto actual de un individuo se influye de acuerdo al proceso de desarrollo, lo que origina el compromiso de ese individuo con la organización.

A nivel nacional tenemos los siguientes antecedentes, según el autor Quiroz (2019) en su investigación tuvo como propósito determinar de qué modo el compromiso de la organización repercute en la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Carquín, 2019. La metodología utilizada es de tipo cuantitativo, no experimental, de correlación, la población objeto de análisis está constituida por 58 trabajadores y 295 usuarios a los que se les aplicó una encuesta.

Finalmente se llegó a la conclusión que, la totalidad de los usuarios indicaron que la municipalidad no cuenta con un sitio donde estacionar los vehículos, el 43,7% de usuarios indicó que el procedimiento que está establecido son lentos y complejos, el 52,9% de los encuestados indicaron que el personal de la entidad tienen no tienen un trato amable en su atención. De acuerdo al análisis se estableció que se halla una correlación positiva alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,716$), concluyendo que la participación incide con significancia en la atención del usuario en la Municipalidad Distrital de Carquín, 2019

Según el autor Gutiérrez (2020) en su investigación tiene como propósito establecer la influencia del compromiso organizacional en la eficacia de brindar un servicio interno de una Municipalidad Metropolitana de Lima. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, de correlación, la población objeto de análisis está constituida por 114 trabajadores a los que se les aplicó una encuesta. Finalmente se llegó a la conclusión que, los resultados descriptivos, En el estudio fue del 83,3%, lo que indica que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel moderado, y la significación bilateral o p-value corresponde a $0,00 < 0,05$, donde el compromiso organizacional se relaciona con la efectividad del servicio. El valor de relación mediante Spearman es 0,802, lo que muestra una fuerte correlación horizontal positiva.

Según el autor Evangelista (2022) en su investigación tuvo como propósito indicar si el liderazgo auténtico se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, de correlación, población constituida por 155 colaboradores de la entidad edil, las cuales se seleccionaron a través de una fórmula estadística para muestra. Los instrumentos utilizados fueron Authentic leadership questionnaire ALQ en español, adecuado por María Elena Magallanes (2016) y el cuestionario para la percepción sobre el compromiso organizacional según autores como Meyer y Allen, adecuado por María Elena Magallanes (2016). Según los resultados se logra observar que el 66.0% del personal expresan la actitud de líder por parte del gerente municipal en todos los aspectos, de moralidad interior y el proceso de balance, en relación al compromiso organizacional, el personal señala su compromiso de afecto (64.8%), de duración (60.8%) y el legal (72.5%).

Concluyendo y de acuerdo a los resultados se muestra que el liderazgo se relaciona con el compromiso en un nivel positivo.

Según el autor Tejada (2020) en su investigación tiene como objetivo establecer si se halla algún tipo de relación entre la Motivación Laboral y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Municipalidad de Arequipa-Perú. Se utilizaron métodos cuantitativos, dominios sustantivos, diseño transversal no experimental y métodos deductivos. Asimismo, la muestra de trabajadores encuestados estuvo conformada por 65 personas con edades comprendidas entre los 21 y 60 años. Los resultados mostraron una correlación positiva, de moderación ($r=0.416$), con un nivel alto de significancia ($\alpha=0.001$); indicando un mejor desarrollo de la motivación en el trabajo, más compromiso con la organización por parte del personal de la entidad.

Según el autor Rojas (2019) en su estudio tuvo como propósito establecer si la comunicación interpersonal se relaciona con la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Consiste en un trabajo de análisis aplicado, de diseño de transeccional correlacional, de tipo no experimental; la muestra se conformó por 95 trabajadores y usuarios en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; se hizo uso de dos instrumentos. Los resultados muestran una comparación con respecto a la hipótesis, en el cual se utilizó el estadístico Chi- Cuadrado ($p\text{-valor}=0.000$), mostrando que se halla evidencias estadísticas de significancia, afirmando que la comunicación entre las personas está relacionada con la atención a los usuarios dentro de la entidad. Por último, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron se concluye que cuando haya un incremento de la variable uno, también habrá un incremento con respecto a la variable dos.

A continuación, se tiene la descripción de las bases teóricas que estarán focalizadas a las variables de la investigación, siendo para la primera variable compromiso organizacional, Según los autores teóricos Robbins y Judge (2017) indica que el colaborador se identifica con una empresa exacta, y también desea alcanzar tales metas establecidas, continuando su trabajo, la conexión afectiva con respecto al centro de labor, además de admitir los principios de lealtad del personal.

Para los autores Aguilar et al. (2018) Indica que por compromiso organizacional se considera como variable de relevancia, debido a que se ha observado que las entidades que cuentan con colaboradores comprometidos logran mejores resultados. Por otro lado, se indica que el poder de identificar a un colaborador comprometido con la entidad (Nelson & Quick, 2013). Peña et al. (2016) indica que es el nivel en la cual una persona se reconoce como parte de la organización, a partir de ahí decide laborar eficientemente, por lo que se indica que esto conllevaría a aspectos positivos para la Dirección de Recursos Humanos, debido a que la organización podrá identificar y analizar sus objetivos organizacionales, crear herramientas útiles a través de las cuales los empleados puedan comprometerse más profundamente con la empresa, garantizando así que tengan más probabilidades de permanecer en la empresa, fortaleciendo así la empresa y logrando un mayor éxito.

Este se considera un aspecto muy significativo dada la relación del compromiso organizacional con factores como el desempeño, el ausentismo y el giro de empleado, no solo es esencial que los empleados se identifiquen con la organización, sino que también respalda el logro de resultados y la creación de eficacia y eficiencia de los empleados al garantizar la sincronización de las metas organizacionales y las expectativas individuales (Báez et a., 2019). El compromiso de los colaboradores puede traducirse en una mejor productividad y, por lo tanto, en resultados financieros, invertir en el bienestar de los empleados puede traer beneficios para el negocio, de ahí la creciente relevancia de la gestión del talento, la mejora del liderazgo y la planificación estratégica de recursos humanos, por lo tanto, el compromiso. (Báez et a., 2019).

Para la dimensión Compromiso afectivo, según Nelson & Quick (2013) indican que es voluntad propia del trabajador permanecer en su centro de labor. El compromiso con relación afectiva a la entidad involucra lealtad y una profunda preocupación por el bienestar de la organización, Peña et al. (2016) Se basan en los conceptos de Meyer y Allen, que plantean que los empleados están listos para involucrarse e identificarse con las organizaciones. Para la medición de la dimensión será realizada mediante los indicadores lealtad, preocupación por el bienestar e identificación.

Para la dimensión Compromiso de continuidad, según Nelson y Quick (2013) el compromiso de continuar es la predisposición de un colaborador a permanecer en una organización porque no pueden permitirse ir. Peña y otros a veces creen que, si se van, perderán la mayor parte de su inversión en tiempo, energía y beneficios, mencionan que estos son los costos asociados a los empleados cuando dejan la empresa. Martínez (2019) confirma que este es el caso de las conexiones realizadas en base a las propiedades del material agregado, los empleados están apegados a la empresa porque han invertido tiempo, energía e incluso dinero en la organización y cuando dejan la organización, todo se pierde. Para la medición de la dimensión será realizada mediante los indicadores esfuerzo, beneficio y lazos.

Para la dimensión Compromiso normativo: Nelson y Quick (2013) señalaron que permanecer en una organización es un compromiso, las personas aprecian un compromiso normativo y se quedan en la organización ya que creen que deben hacerlo. Según Peña et al, (2016) indica que es el sentido del deber del empleado persistir en la empresa, es característico de los empleados y nace de los valores que se les inculca desde la infancia, incluso en su primera experiencia laboral, un compromiso ligado a un sentido de obligación personal de permanencia en la empresa. Es específico de los empleados y se deriva de valores inculcados en ellos desde la infancia o incluso desde su primera experiencia laboral. Para la medición de la dimensión será realizada mediante los indicadores obligación, permanencia y valores.

A continuación, se tiene la descripción de las bases teóricas que estarán focalizadas en las variables estudiadas, siendo la segunda variable atención al usuario, Según el autor teórico Zeithaml (2020) indica que, desde este punto de vista, el enfoque de la atención al cliente es la mejora del servicio, concibiendo este concepto como la actitud de cada empleado hacia cada cliente. Este aspecto es muy relevante porque la actitud de los empleados es percibida en última instancia por los clientes y también es una evaluación del valor del cliente para toda la organización.

Taype (2020) teniendo en cuenta las tendencias actuales y muchas iniciativas políticas en el servicio al cliente, la calidad se considera un papel prioritario en la gestión de clientes. Este contexto se refleja en gran medida en la difusión de competencias entre organizaciones en la práctica y en la llamada cultura del cliente.

Salguero (2019), indica que los clientes son una parte importante de la organización porque, como se mencionó anteriormente, el producto/servicio es para ellos, para las empresas, una buena atención al cliente ha sido y sigue siendo una de las estrategias para atraer y fidelizar clientes, sin embargo, independientemente de su naturaleza, el servicio tiene nuevas oportunidades tanto desde el punto de vista del cliente/beneficio como desde el punto de vista de la gestión de la empresa, por ello, la atención al cliente es un factor significativo para determinar la continuación y posicionamiento del negocio actual.

Este concepto se considera aplicable a la gestión nacional y en todo caso a la gestión de los distritos, provincias y municipios a fin de contar con una organización que pueda inspeccionar el proceso dirigiendo debidamente a los mandos convenientes implicadas en el proceso. Así como los municipios tienen autonomía administrativa, los ciudadanos eligen autoridades, gestionan los recursos patrimoniales locales y acceden a los servicios públicos locales como parte de sus derechos. (Salguero, 2019).

Para la dimensión Intangibilidad, de acuerdo con Zeithaml (2020) indica que esta es una característica muy diferente de los servicios porque son acciones o ejecuciones, no objetos; esto significa que los consumidores no pueden probar muchos servicios para asegurar su calidad antes de comprarlos. Es imposible tocarlos, verlos, sentirlos, como percibimos las cosas tangibles. Cuando se trata de atención médica, los pacientes pueden ver y tocar el equipo que los trata, pero no pueden ver ni tocar los servicios que son relevantes para su atención médica. (el servicio en sí). Para la medición de la dimensión será realizada mediante los indicadores percepción, salud y acciones.

Para la dimensión Inseparabilidad, de acuerdo con Zeithaml (2020) indica que la producción y el consumo de la mayoría de los servicios son inseparables. Esto ocurre en la interacción entre el cliente y el proveedor del servicio, ya que

primero se solicita el servicio para su reproducción, pero la solicitud y el consumo ocurren simultáneamente; es por eso que los clientes pueden participar y observar el proceso relacionado con el servicio relacionado, y su actitud hacia el servicio recibido (positiva o negativa) puede crear un nivel de expectativa para otros clientes cercanos. Para la medición de la dimensión será realizada mediante los indicadores interacción, consumo simultaneo e involucramiento.

Para la dimensión Heterogeneidad, de acuerdo con Zeithaml (2020) indica que la característica de los servicios es que son difíciles de controlar, especialmente con un alto contenido de trabajo, porque garantizar una calidad de servicio constante es un desafío para cualquier organización o grupo en el sentido de que la entrega corre a cargo del fabricante. De fabricante a fabricante. , dependiendo del cliente puede variar significativamente de un día a otro; como depende de otros factores que en ocasiones escapan a la competencia del prestador del servicio, la intervención de terceros contribuye aún más a la heterogeneidad de los contenidos ofrecidos. Para la medición de la dimensión será realizada mediante los indicadores calidad sostenida, necesidades y requerimientos.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de Investigación: el presente estudio fue desarrollado mediante un tipo denominado básico, las indagaciones básicas, o investigación fundamental, es un tipo de investigación centrada en potenciar el entendimiento de cómo se suscita un fenómeno, circunstancia o un estudio en particular (Arias et al., 2022). Para la presente investigación se analizaron los datos para poder hallar lo desconocido y que pueda satisfacer un sentido respecto a la curiosidad.

Diseño de la Investigación: el estudio se desarrolló mediante un diseño denominado no experimental. porque que se busca llevar a cabo investigaciones para observar las variables en su contexto natural y su función principal es no cambiar deliberadamente las variables y solo estudiar los eventos que ocurren en su entorno natural antes de analizarlos. (Hernández et al., 2014).

Así mismo refiere Valderrama (2013) el estudio correlacional examinará el nivel de relación de ambas variables, es decir, luego de ellas se cuantifica y analiza la relación, nuevamente el estudio forma parte de un enfoque cuantitativo caracterizado por la recopilación de información que puede hacer frente al problema, trata de medir las variables en una situación determinado para poder analizarlas utilizando un método, que permite elegir un conjunto de métodos estadísticos para sacar conclusiones confiables sobre la validez de hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Robbins y Judge (2017) indican que los colaboradores se emparejan con una entidad específica, sus objetivos y quieren seguir trabajando en ella, la conexión emocional en torno al tema y el reconocimiento de sus valores es un modelo ideal de fidelización de los empleados.

Definición operacional: Para la medición de esta variable de investigación, se recopilarán datos mediante un instrumento denominado cuestionario sobre el compromiso organizacional.

Indicadores: Para la medición de la variable se consideran los siguientes indicadores: lealtad preocupación por el bienestar, identificación, esfuerzo, beneficio, lazos, obligación, permanencia y valores.

Escala de medición: Estos se miden mediante un cuestionario tipo Likert con escala ordinal de valoración dirigido a los trabajadores de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco. Donde; “1= Totalmente en desacuerdo”, “2= En desacuerdo”, “3= Neutral”, “4= De acuerdo” y “5= Totalmente de acuerdo”..

Variable 2: Atención al usuario

Definición conceptual: Según Blanco (2001), la atención al cliente “representa una herramienta estratégica que puede aportar a los clientes un valor añadido frente a la oferta de la competencia y permite percibir las diferencias en la oferta global fija.

Definición operacional: Para la medición de esta variable de investigación, se recopilarán datos mediante un instrumento denominado cuestionario sobre la atención al usuario.

Indicadores: Para su medición se consideran los siguientes indicadores: percepción, salud, acciones, interacción, consumo simultaneo, involucramiento, calidad sostenida, necesidades y requerimientos.

Escala de medición: Estos se miden mediante un cuestionario tipo Likert con escala ordinal de valoración dirigido a los trabajadores de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco. Donde; 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Neutral, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo..

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Es la suma de un grupo o conjunto de elementos que comparten un conjunto común de aspectos o propiedades que pueden ser estudiados en un área de interés y es la base de una hipótesis de investigación (Sánchez, 2018), para el presente estudio se considera una población de trabajadores administrativos de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco que ascienden a 150.

Criterios de inclusión: Arias et al. (2022), Se refieren a participantes que deben tener ciertas especificaciones o características para ser considerados en el estudio. Los empleados que accedieron participar en el estudio fueron asignados a este estudio y que sean trabajadores administrativos.

Criterios de exclusión: Arias et al. (2022), Las referencias a especificaciones de temas específicos pueden dar lugar a revisiones de los resultados de la investigación. Para el presente estudio se confirió a los trabajadores que no aceptaron participar en el estudio y que no sean trabajadores administrativos.

3.3.2. Censo:

Considérese un subconjunto de la población total, que debe ser estadísticamente representativo ya que permitirá la recopilación de datos, pero se debe considerar una agrupación precisa (Sánchez, 2018), para el presente estudio se considerará una muestra de 150 trabajadores administrativos de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco, la cual se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico, con un tipo de muestreo censal porque se considerará a la totalidad de la población.

Población muestral: Según Valderrama (2013) afirmó que utilizó el muestreo como una medida utilizada en el contexto de un instrumento de investigación científica que tenía como objetivo determinar la parte de la población objeto de estudio, de ahí el uso de una muestra censal.

3.3.3. Unidad de análisis:

Según Hernández et al. (2014) mencionan que son metas que se dividen en diferentes categorías según criterios a partir de una unidad específica. En el estudio, se considera que la unidad para el análisis son colaboradores administrativos de la municipalidad en Ollantaytambo-Cusco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta, distintos autores consideran el diseño o método. La clasificación de este trabajo considerará estudios no experimentales transversales o descriptivos o causales correlacionales, ya que a veces tienen uno u otro diseño, y a veces ambos. Suelen utilizar cuestionarios que se pueden utilizar en diferentes

situaciones (Hernández et al. 2018). Un cuestionario hace referencia a un grupo de preguntas sobre una o más variables medibles. Debe coincidir con el enunciado del problema y la hipótesis. (Hernández et al. 2018).

Para el presente estudio se utilizaron dos cuestionarios desarrollados en función a las variables estudiadas que son el compromiso organizacional y atención al cliente, para ambas se formularon con 9 preguntas las cuales se tiene un conjunto de cinco alternativas a través de la escala para la medición de tipología Likert donde se distribuye en (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutral, De acuerdo y Totalmente de acuerdo).

Validez: Los instrumentos de medición serán revisadas por expertos para evaluar la pertinencia, la relevancia y la claridad en función de la claridad de la postura teórica y los objetivos de la investigación. En consecuencia, se envió el formato para su validación del instrumento hacia tres expertos: Dra. Gleyzi Manrique Flórez, Mg. Jesús Tapia Peña y el Mg. Iliá Mirella Colpaert Vargas, después de una revisión exhaustiva, se realizaron evaluaciones sobre variables, dimensiones relevantes e indicadores del estudio, lo que resultó en herramientas mejoradas en términos de contenido, forma y estilo. Arias (2022), indica que la validación del instrumento se refiere al proceso de verificar si el instrumento puede medir efectivamente el contenido medido en base al juicio de expertos y la relación adecuada con el objetivo y las variables.

Confiabilidad: Se comprende como la evaluación para verificar la aplicación de un instrumento que consta de varios elementos produce resultados afines y estables (Hernández et al., 2014). Es una técnica validad que tiene como fin la medición de confiabilidad mediante el coeficiente denominado alfa de Cronbach, previa validación de los ítems por evaluación de los expertos, **prueba piloto en una muestra** de conveniencia de 20 empleados de gobierno, afirmando que un subgrupo del total que presenta particularidades de la totalidad de participantes del estudio de equidad, permitiendo correcciones o modificaciones del cuestionario a aplicar al grupo de estudio seleccionado. Sobre ello se le asignó un valor de confiabilidad usando SPSS 25 para la variable compromiso organizacional y atención al cliente con 0.858 (confiabilidad alta) y 0.819 (confiabilidad alta) correspondientemente, el cual Indica un alto grado de relación y correspondencia

entre cada ítem los cuales componen las variables, donde se validarán su utilidad para recabar datos de la unidad analizada.

3.5. Procedimientos

La recolección de los datos fue realizada mediante una previa reunión con los trabajadores administrativos de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco donde se les explico el propósito del estudio y su aceptación para que puedan participar. Luego se formulan los instrumentos con el apoyo de la matriz de variables para poder obtener datos sobre las variables de estudio. Una vez identificada la cantidad de muestra, el grupo de encuestadores efectuará la aplicación de la encuesta hacia trabajadores en el área administrativa de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco. Todo el proceso se realizará de forma anónima.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos individuales analizados en esta etapa deben agruparse de la siguiente manera:

Los datos fueron recolectados utilizando el software IBM SPSS V.25, un programa diseñado para la investigación cuantitativa, específicamente el procesamiento de cuestionarios. Luego se utilizarán organizadores visuales utilizando tablas, gráficos (barras, circulares, otros). Finalmente, con un análisis suficiente, se interpretarán los datos obtenidos del instrumento de investigación aplicado a las muestras previamente identificadas.

Estadística descriptiva: de acuerdo a Hernández et al. (2018) para describir los resultados de los análisis aplicados según el tipo de variable (nominal o coeficiente) utilizando medidas de tendencia central, varianza y ubicación. Por ello, en esta sección se elaboran tablas y cuadros de frecuencia que muestran los resultados generales de la encuesta.

Estadística inferencial: Los datos se validaron inicialmente mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar si procedían de una distribución normal, excepto la prueba de Shapiro-Wilk porque había más de 50 casos en el grupo de estudio. Luego, el análisis busca una respuesta a la hipótesis de investigación (qué tan bien se relacionan las variables en estudio) para probar la

confiabilidad usando la estadística de Spearman (una prueba no paramétrica), es decir, porque una prueba de normalidad muestra que no se ajustan a distribución normal.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar esta investigación fue necesario seguir las normas éticas establecidas por la APA y la OMS, las cuales tienen en cuenta los principios más relevantes: los principios de lealtad y responsabilidad. Deben establecerse relaciones de confianza con los compañeros. Además, debe cumplir con los estándares de conducta profesional, asumir la responsabilidad y gestionar los conflictos de interés de manera adecuada.

IV.RESULTADOS

En base a la encuesta a 150 trabajadores administrativos de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco; a quienes Para asegurar el logro de los objetivos del trabajo de investigación se adoptó un cuestionario que contiene 9 ítems compromisos organizacionales y 9 ítems de atención al cliente, así mismo se realizó una prueba de confiabilidad. Por lo tanto, estos datos recopilados se presentan de manera estructurada y clara. Cree estadísticas descriptivas, encuentre resultados por tablas de frecuencia, agrupe elementos en dimensiones y variables.

4.1. Resultados descriptivos

Según la tabla y figura, sobre la distribución de Variable Compromiso organizacional, se observa que el 50.7% de los encuestados está de acuerdo, el 26% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con el Compromiso organizacional.

Tabla 1

Variable Compromiso organizacional

		Compromiso organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	27	18,0	18,0	18,0
	De acuerdo	76	50,7	50,7	68,7
	No sabe/no opina	39	26,0	26,0	94,7
	En desacuerdo	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

Según la tabla y figura, sobre la distribución de la Dimensión Compromiso afectivo, se observa que el 47.3% de los encuestados está de acuerdo, el 28.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18.7% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con el Compromiso afectivo.

Tabla 2

Dimensión Compromiso afectivo

		Compromiso afectivo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	18,7	18,7	18,7
	De acuerdo	71	47,3	47,3	66,0
	No sabe/no opina	43	28,7	28,7	94,7
	En desacuerdo	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

Según la tabla y figura, sobre la distribución de la Dimensión Compromiso de continuidad, se observa que el 58% de los encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18.7% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 2.7% está en desacuerdo con el Compromiso de continuidad.

Tabla 3

Dimensión Compromiso de continuidad

		Compromiso de continuidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	18,7	18,7	18,7
	De acuerdo	87	58,0	58,0	76,7
	No sabe/no opina	31	20,7	20,7	97,3
	En desacuerdo	4	2,7	2,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

Según la tabla y figura, sobre la distribución de la Dimensión Compromiso normativo, se observa que el 48% de los encuestados está de acuerdo, el 18% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 16% está en desacuerdo con el Compromiso normativo.

Tabla 4

Dimensión Compromiso normativo

		Compromiso normativo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	27	18,0	18,0	18,0
	De acuerdo	72	48,0	48,0	66,0
	No sabe/no opina	27	18,0	18,0	84,0
	En desacuerdo	24	16,0	16,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

Según la tabla y figura, sobre la distribución de la Variable Atención al usuario, se observa que 53.3% de encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo con la Atención al usuario.

Tabla 5

Variable Atención al usuario

		Atención al usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	27	18,0	18,0	18,0
	De acuerdo	80	53,3	53,3	71,3
	No sabe/no opina	31	20,7	20,7	92,0
	En desacuerdo	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

Según la tabla y figura, sobre la distribución de la Dimensión Intangibilidad, se muestra que el 48% de encuestados está de acuerdo, el 25.3% de los encuestados no sabe no opina, el 21.3% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con la Intangibilidad.

Tabla 6

Dimensión Intangibilidad

		Intangibilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	32	21,3	21,3	21,3
	De acuerdo	72	48,0	48,0	69,3
	No sabe/no opina	38	25,3	25,3	94,7
	En desacuerdo	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

Según la tabla y figura, sobre la distribución de la Dimensión Inseparabilidad, se muestra que el 42.7% de encuestados está de acuerdo, el 28.7% de los encuestados no sabe no opina, el 20.7% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo con la Inseparabilidad.

Tabla 7

Dimensión Inseparabilidad

		Inseparabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	20,7	20,7	20,7
	De acuerdo	64	42,7	42,7	63,3
	No sabe/no opina	43	28,7	28,7	92,0
	En desacuerdo	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

Según la tabla y figura, sobre la distribución de la Dimensión Heterogeneidad, se observa que el 53.3% de los encuestados está de acuerdo, el 18% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 10.7% está en desacuerdo con la Heterogeneidad.

Tabla 8

Dimensión Heterogeneidad

		Heterogeneidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	27	18,0	18,0	18,0
	De acuerdo	80	53,3	53,3	71,3
	No sabe/no opina	27	18,0	18,0	89,3
	En desacuerdo	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. elaboración con SPSS 26

4.2. Tablas cruzadas

Según la tabla y figura, sobre la distribución de Compromiso organizacional y Atención al usuario, se observa que el 26% de los encuestados está de acuerdo sobre el compromiso organizacional y la atención del usuario, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con el compromiso organizacional y la atención del usuario.

Tabla 9

Tabla cruzada Compromiso organizacional y Atención al usuario

		Atención al usuario				Total
			De acuerdo	En desacuerdo	No sabe/no opina	Totalmente de acuerdo
Compromiso organizacional	De acuerdo	Recuento	39	12	12	13
			26,0%	8,0%	8,0%	8,7%
	En desacuerdo	Recuento	0	8	0	3
			0,0%	5,3%	0,0%	2,0%
	No sabe/no opina	Recuento	8	8	8	0
			5,3%	5,3%	5,3%	0,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	15	0	4	20
			10,0%	0,0%	2,7%	13,3%
Total		Recuento	62	28	24	36
						150

Nota. elaboración con SPSS 26

4.3. Pruebas de hipótesis

Para el presente estudio se efectuó la prueba de normalidad hacia una distribución de los datos no paramétricos, por consiguiente, se usó el método utilizado fue el (rho) de Spearman debido a que al realizar las pruebas de hipótesis este procedimiento se muestra de mayor confiabilidad, esto con el propósito de encontrar una relación en ambas variables se utilizó también el programa SPSS v25 obteniéndose un valor de 0,815.

Nivel de Significancia. Para ello, se elige un nivel de significación que indica el riesgo de admitir una contradicción a lo que debe aceptarse como verdadero. Para ello, el método de correlación utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ (Hernández et al., 2014).

Prueba de hipótesis general. De acuerdo al valor de correlación de 0,815 el cual se encuentra entre el 0,75 y 0,89 como resultado, se obtuvo una fuerte correlación positiva. Como el coeficiente p(0) es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde Existe relación entre el compromiso organizacional y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco,2023.

Tabla 10

Correlación del compromiso organizacional y atención al usuario

Correlaciones			
		Compromiso organizacional	Atención al usuario
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	de 1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150
	Atención al usuario	de ,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

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

Nota. elaboración con SPSS 26

Nivel de Significancia. Para ello, se elige un nivel de significación que indica el riesgo de admitir una contradicción a lo que debe aceptarse como verdadero. Para ello, el método de correlación utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ (Hernández et al., 2014).

Prueba de hipótesis específica 1. De acuerdo al valor de correlación de 0,692 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 el resultado es una correlación positiva moderada. Dado que el coeficiente p(0) es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde Existe relación entre el Compromiso Afectivo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023.

Tabla 11

Correlación del compromiso Afectivo y atención al usuario

Correlaciones					
			Compromiso Afectivo	Atención al usuario	
Rho Spearman	de	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	, 692**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	150	150
		Atención al usuario	Coeficiente de correlación	, 692**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	150	150

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

Nota. elaboración con SPSS 26

Nivel de Significancia. Para ello, se elige un nivel de significación que indica el riesgo de admitir una contradicción a lo que debe aceptarse como verdadero. Para ello, el método de correlación utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ (Hernández et al., 2014).

Prueba de hipótesis específica 2. De acuerdo al valor de correlación de 0,653 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 el resultado es una correlación positiva moderada. Como el coeficiente $p(0)$ es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde Existe relación entre el Compromiso de Continuidad y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023.

Tabla 12

Correlación del compromiso de Continuidad y atención al usuario

				Correlaciones	
				Compromiso de Continuidad	Atención al usuario
Rho de Spearman	Compromiso de Continuidad	Coeficiente de correlación		1,000	,653**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		150	150
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación		,653**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		150	150

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

Nota. elaboración con SPSS 26

Nivel de Significancia. Para ello, se elige un nivel de significación que indica el riesgo de admitir una contradicción a lo que debe aceptarse como verdadero. Para ello, el método de correlación utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ (Hernández et al., 2014).

Prueba de hipótesis específica 3. De acuerdo al valor de correlación de 0,716 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 se obtiene como resultado una correlación positiva media. Como el coeficiente $p(0)$ es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde Existe relación entre el Compromiso Normativo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023.

Tabla 13

Correlación del compromiso Normativo y atención al usuario

Correlaciones					
				Compromiso Normativo	Atención al usuario
Rho de Spearman	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación		1,000	,716**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		150	150
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación		,716**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		150	150

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

Nota. elaboración con SPSS 26

V.DISCUSIÓN

Según los datos recabados para el objetivo general se determina que Existe relación entre el compromiso organizacional y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0,815 el cual se encuentra entre el 0,75 y 0,89 se obtiene como resultado una correlación positiva fuerte. Debido a que el coeficiente $p(0)$ es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la parte descriptiva se observa que el 50.7% de los encuestados está de acuerdo, el 26% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con el Compromiso organizacional, el 47.3% de los encuestados está de acuerdo, el 28.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18.7% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con el Compromiso afectivo, el 58% de los encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18.7% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 2.7% está en desacuerdo con el Compromiso de continuidad y el 48% de los encuestados está de acuerdo, el 18% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 16% está en desacuerdo con el Compromiso normativo.

Por otro lado, se observa que la atención al usuario el 53.3% de los encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo con la Atención al usuario, según a las dimensiones se observa que el 48% de los encuestados está de acuerdo, el 25.3% de los encuestados no sabe no opina, el 21.3% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con la Intangibilidad, el 42.7% de los encuestados está de acuerdo, el 28.7% de los encuestados no sabe no opina, el 20.7% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo con la Inseparabilidad y el 53.3% de los encuestados está de acuerdo, el 18% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 10.7% está en desacuerdo con la Heterogeneidad.

Dichos datos se asemejan y corroboran con los resultados encontrados en el estudio de Salazar (2019) donde indica que muestran que se relacionan entre ambas variables, exponiéndose entre ellas, en otras palabras, que, si un trabajador se encuentra satisfecho en el aspecto laboral, tendrá más compromiso con la organización, mostrando de esta manera la relevancia de este aspecto, y la importancia de practicarlo. Por otro lado, en el estudio de Evangelista (2022) los resultados difieren porque se indica que el 66.0% del personal expresan la actitud de líder por parte del gerente municipal en todos los aspectos, de moralidad interior y el proceso de balance, en relación al compromiso organizacional, el personal señala su compromiso de afecto (64.8%), de duración (60.8%) y el legal (72.5%), donde se determina que de acuerdo a los resultados se muestra que el liderazgo se relaciona con el compromiso en un nivel positivo.

Según los datos de ambas investigaciones se evidencia que efectivamente que para disponer de una calidad de atención adecuada es necesario disponer un óptimo compromiso organizacional a ello se puede fundamentar con aspectos teóricos los cuales indican que el compromiso organizacional se considera una variable de relevancia, debido a que se ha observado que las entidades que cuentan con colaboradores comprometidos logran mejores resultados, de acuerdo a lo mencionado por especialistas, indican que esto se debe al ambiente laboral, asimismo del tiempo dedicado en realizar sus deberes durante su horario, fortaleciendo a la entidad y logrando un desarrollo eficiente, llegando de esta manera a las metas establecidas, y creciendo progresivamente (Nelson & Quick, 2013).

De acuerdo con los datos recabados para el objetivo específico 1 se determina que Existe relación entre el Compromiso Afectivo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0,692 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 se obtiene como resultado una correlación positiva media. Debido a que el coeficiente $p(0)$ es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la parte descriptiva se observa que el 47.3% de los encuestados está de acuerdo, el 28.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18.7% de los

encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 5.3% está en desacuerdo con el Compromiso afectivo, por otro lado, según la atención del usuario se observa que el 53.3% de los encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo con la Atención al usuario.

Dichos datos se asemejan y corroboran con los resultados encontrados en el estudio de Quiroz (2019) donde indica que el 43,7% de usuarios indicó que el procedimiento que está establecido es lento y complejos, el 52,9% de los encuestados indicaron que el personal de la entidad no tiene un trato amable en su atención. De acuerdo al análisis se estableció que se halla una correlación positiva alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,716$). Por otro lado, en el estudio de Rojas (2019) los resultados difieren porque se indica que el 58,9% que realizaron el cuestionario, utilizan una comunicación interpersonal, el 40% en ocasiones y el 1.1% aseveran utilizar permanentemente una comunicación interpersonal. Con respecto a la atención, se tiene que el 74,7% de las personas que llenaron la encuesta perciben una atención buena, el 13,7% en ocasiones y el 1.1% atestiguan que la buena atención es permanente.

Según los datos de ambas investigaciones se evidencia que efectivamente que para disponer de una calidad de atención adecuada es necesario disponer un óptimo compromiso afectivo a ello se puede fundamentar con aspectos teóricos los cuales indican que es voluntad propia del trabajador permanecer en su centro de labor, el compromiso con relación afectiva a la entidad involucra lealtad y una profunda preocupación por el bienestar de la organización y se plantea que los empleados están listos para involucrarse e identificarse con las organizaciones, así como las conexiones emocionales que los empleados establecen con las organizaciones, los empleados con este compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización, de igual forma se menciona que es el apego emocional del empleado a la empresa lo que lo motiva a permanecer en la organización además del salario (Nelson & Quick, 2013).

De acuerdo con los datos recabados para el objetivo específico 2 se determina que Existe relación entre el Compromiso de Continuidad y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, esto debido

a que, el valor de correlación de 0,653 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 el resultado es una correlación positiva moderada. Como el coeficiente $p(0)$ es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la parte descriptiva se observa que el 58% de los encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18.7% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 2.7% está en desacuerdo con el Compromiso de continuidad, por otro lado según la atención al usuario se observa que el 53.3% de los encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo con la Atención al usuario.

Dichos datos se asemejan y corroboran con los resultados encontrados en el estudio de Gutiérrez (2020) donde indica que los resultados descriptivos, por medio de la encuesta fue de 83.3% mostrando que el compromiso de la organización se halla con un nivel moderado, y la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$, de este se relacionan entre compromiso de continuidad y eficacia de un servicio interno, asimismo el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.802, dando a conocer una correlación positivo de nivel fuerte. Por otro lado, en el estudio de Rojas (2019) se menciona que el 58,9% que realizaron el cuestionario, utilizan una comunicación interpersonal, el 40% en ocasiones y el 1.1% aseveran utilizar permanentemente una comunicación interpersonal. Con respecto a la atención, se tiene que el 74,7% de las personas que llenaron la encuesta perciben una atención buena, el 13,7% en ocasiones y el 1.1% atestiguan que la buena atención es permanente.

Según los datos de ambas investigaciones se evidencia que efectivamente que para disponer de una calidad de atención adecuada es necesario disponer un óptimo compromiso de continuidad a ello se puede fundamentar con aspectos teóricos los cuales indican que es la predisposición de un colaborador a permanecer en una organización porque no pueden permitirse ir, se piensa que si se van, perderán la mayor parte de su inversión en tiempo, energía y beneficios, se menciona que estos son los costos asociados a los empleados cuando dejan la empresa, según lo observado se confirma que este es el caso de las conexiones

realizadas en base a las propiedades del material agregado, los empleados están apegados a la empresa porque han invertido tiempo, energía (Nelson & Quick, 2013).

De acuerdo con los datos recabados para el objetivo específico 3 se determina que Existe relación entre el Compromiso Normativo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0,716 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 el resultado es una correlación positiva moderada. Como el coeficiente $p(0)$ es menor que (0,000) y se sabe que la significación conjunta es 0,05, se confirma la elección anterior de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la parte descriptiva se observa que el 48% de los encuestados está de acuerdo, el 18% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 16% está en desacuerdo con el Compromiso normativo, por otro lado según la atención al usuario se observa que el 53.3% de los encuestados está de acuerdo, el 20.7% de los encuestados no sabe no opina, el 18% de los encuestados está de totalmente acuerdo, mientras que el 8% está en desacuerdo con la Atención al usuario.

Dichos datos se asemejan y corroboran con los resultados encontrados en el estudio de Rojas (2019) donde indica que el 58,9% que realizaron el cuestionario, utilizan una comunicación interpersonal, el 40% en ocasiones y el 1.1% aseveran utilizar permanentemente una comunicación interpersonal. Con respecto a la atención, se tiene que el 74,7% de las personas que llenaron la encuesta perciben una atención buena, el 13,7% en ocasiones y el 1.1% atestiguan que la buena atención es permanente. Realizando una comparación con respecto a la hipótesis, en el cual se utilizó el estadístico Chi- Cuadrado (p -valor=0.000), mostrando que se halla evidencias estadísticas de significancia, afirmando que la normas entre las personas está relacionada con la atención a los usuarios dentro de la entidad. Por otro lado, en el trabajo de Evangelista (2022) indica que según a los resultados difieren porque se indica que el 66.0% del personal expresan la actitud de líder por parte del gerente municipal en todos los aspectos, de moralidad interior y el proceso de balance, en relación al compromiso organizacional, el personal señala su compromiso de afecto (64.8%), de duración (60.8%) y el legal (72.5%), donde se

determina que de acuerdo a los resultados se muestra que el liderazgo se relaciona con el compromiso en un nivel positivo

Según los datos de ambas investigaciones se evidencia que efectivamente que para disponer de una calidad de atención adecuada es necesario disponer un óptimo compromiso normativo a ello se puede fundamentar con aspectos teóricos los cuales indican que las personas aprecian un compromiso normativo y se quedan en la organización ya que creen que deben hacerlo, es el sentido del deber del empleado persistir en la empresa, un compromiso ligado a un sentido de obligación personal de permanencia en la empresa, es específico de los empleados y se deriva de valores inculcados en ellos desde la infancia o incluso desde su primera experiencia laboral. De acuerdo a ello se indica que, el compromiso de los colaboradores puede traducirse en una mejor productividad y, por lo tanto, en resultados financieros, invertir en el bienestar de los empleados puede traer beneficios para el negocio, de ahí la creciente relevancia de la gestión del talento, la mejora del liderazgo y la planificación estratégica de recursos humanos, por lo tanto, el compromiso (Nelson & Quick, 2013).

VI.CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con los resultados obtenidos para el objetivo general se llega a concluir que efectivamente existe relación entre el compromiso organizacional y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0, 815 el cual se encuentra entre el 0,75 y 0,89 se obtiene como resultado una correlación positiva fuerte, según lo observado se logra evidenciar que el regular compromiso organizacional que existe en la entidad pública esto debido a que los trabajadores muestran algunas deficiencias en la atención hacia el usuario como poca disponibilidad en atender las solicitudes de los tramites.

Segunda: De acuerdo con los resultados obtenidos para el objetivo específico 1 se llega a concluir que efectivamente existe relación entre el Compromiso Afectivo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0, 692 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 se obtiene como resultado una correlación positiva media, según lo observado se logra evidenciar que el regular compromiso afectivo que existe en la entidad pública esto debido a que los trabajadores muestran algunas deficiencias como la reducida empatía por comprender las necesidades de los usuarios que realizan algún tipo de solicitud.

Tercera: De acuerdo con los resultados obtenidos para el objetivo específico 2 se llega a concluir que efectivamente existe relación entre el Compromiso de Continuidad y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0, 653 el cual se encuentra entre el 0,50 y 0,74 se obtiene como resultado una correlación positiva media, según lo observado se logra evidenciar que el regular compromiso de continuidad que existe en la entidad pública esto debido a que los trabajadores muestran algunas deficiencias como el reducido nivel de resolución de problemas cuando los usuarios requieren de un trámite especializado.

Cuarta: De acuerdo con los resultados obtenidos para el objetivo específico 3 se llega a concluir que efectivamente existe relación entre el Compromiso Normativo y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023, esto debido a que, el valor de correlación de 0, 716 el cual se

encuentra entre el 0,50 y 0,74 se obtiene como resultado una correlación positiva media, según lo observado se logra evidenciar que el regular compromiso normativo que existe en la entidad pública esto debido a que los trabajadores muestran algunas deficiencias como el reducido cumplimiento de la normatividad de la entidad pública ya que en ocasiones no se rigen al proceso administrativo de manera completa.

VII.RECOMENDACIONES

Primera: Es recomendable que autoridades de la municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023, realicen un conjunto de acciones correctivas sobre el compromiso organizacional que tiene los trabajadores dentro la institución, Para ello, es necesario fortalecer los lazos afectivos de los colaboradores, promover esquemas de reconocimiento interno, y si su buen hacer es reconocido por la organización, los colaboradores se sienten más conectados y por ende más leales a la organización, lo que mejora la calidad de vida de los trabajadores. empleados, según la ley n. 27972, la mediación y la flexibilidad laboral son muy importantes en la gestión del compromiso de los empleados con la organización, porque indica que la entidad es responsable de la supervisión de la administración pública del municipio. Para ello, el municipio destina recursos para asegurar la capacidad logística necesaria y el apoyo profesional.

Segunda: Es recomendable que autoridades de la municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023, realicen charlas informativas para poder mejorar el compromiso afectivo, Para este propósito, debe centrarse en la diversidad y la tolerancia. La diversidad del trabajo ha contribuido a las obligaciones de los empleados. En términos de género, edad, raza y raza, cuanto más diverso es el equipo, más. Según la Ley 27972, la diversidad no promueve el pensamiento colectivo, promueve la creatividad y estimula la innovación, ya que muestra que la unidad es responsable del control de la gestión pública de las autoridades municipales. Para ello, el municipio destina recursos para asegurar la capacidad logística necesaria y el apoyo profesional.

Tercera: Se recomienda a las autoridades de la municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023, con el apoyo de profesionales en recursos humanos realizar talleres prácticos para lograr una mejora sobre el compromiso de continuidad, para ello según la ley nro. 27972, para poder gestionar estos talleres y lograr su pleno desarrollo se necesita el apoyo de especialistas de personal, se deben resolver cuestiones de esfuerzo, intereses y conexiones que puedan surgir en la agencia, como se dice que este año la unidad estructural es responsable de la supervisión de la administración estatal en el municipio. Para ello, el municipio destina recursos.

Cuarta: Es recomendable que autoridades de la municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023, realicen charlas informativas para lograr una mejora sobre el compromiso normativo, para ello es necesario el apoyo de las autoridades y responsables para poder realizar una revisión de las normativas vigentes donde se den a conocer obligaciones y derechos sobre los trabajadores, esto posteriormente servirá para mejorar en la atención hacia el usuario, esto según la LEY 27972 ya que indica que la entidad supervisa la administración estatal de la ciudad. Para ello, el municipio destina recursos para asegurar la capacidad logística necesaria y el apoyo profesional.

REFERENCIAS

- Aguilar, K., Barahona, E., Chávez, D., Guevara, R., López, J., Portillo, D., . . . Quiroz, M. (2018). Recursos humanos - compromiso organizacional. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación. El método Arias para realizar un proyecto de tesis*. Lima: Editorial INUDI. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>
- Arriaga, R. & Castro, C. (2017). Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el compromiso de los servidores públicos en el Municipio distrital de Motupe Lambayeque. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1506>
- Báez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100014&script=sci_arttext
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Calderón, J. & Laca, F. (2014). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores mexicanos. *Psicogente*. 18(34), 267.277. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v18n34/v18n34a02.pdf>
- Campos, C. (2017) Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016. Tesis para optar por el grado académico de maestra con mención en docencia y gestión educativa. Universidad Cesar Vallejo

- Carvalho, R. (2021). *Estudio del compromiso organizacional en los trabajadores de una fundación en Chile*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/182580>
- Chiang, M., Nunez, A., Martin, M., Y Salazar, M. (2014). Compromiso de trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad Paranormal .Revista panorama socioeconómico, 28(40), 92 – 103. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d3f31905-15c3-4ca2-ad33-3ede92cce0a5/content>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnologica*. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cruz, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80837>
- Cuentas, R. (2019). *Compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Maras Cusco-2016*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1093?show=full>
- Díaz, N. & Paz, F (2017). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*. 23(2), 207-215. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723205.pdf>
- Evangelista, F. (2022). *Liderazgo autentico y comproiso organizacional en la municipalidad distrital de Huaura, 2021*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6336>

- Flores. (2016). Relación Entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional en el Personal del Ministerio Público de Tacna - 2014. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Franco Falcon, F. D. (2018). Motivación laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Empresa del Sector Industrial del Distrito de Ancón, 2018. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <http://cort.as/-HdAL>
- Frontado Falen, M. A. & Muñoz Tello, J. V. (2017) Motivación y compromiso organizacional en una institución pública. (Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <http://cort.as/-HdDb>
- Fuentes, P. (2015). . *Compromiso Organizacional: Contribución de una gestión estratégica de Recursos Humanos sobre una perspectiva de Marketing*. Sevilla: Universidad de Sevilla. <https://idus.us.es/handle/11441/40204>
- Gutiérrez, M. (2020). *Compromiso organizacional y calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47629>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de investigación. México: MC Graw Hill.
- Llapa, E., Trevizan, M., Shinyashiki, T., & Mendes, I. (2009). Compromiso Organizacional y Profesional del Equipo de Salud. *Enfermería Global*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013
- Mañas, M., Gonzáles, V., Peiró J. y Lloret, S. (2007). Psychological climate and attitudinal job utcomes: a test of a reciprocal influence hypothesis. *Revista de Psicología Social Aplicada*
- Martinez, S. (03 de junio de 2019). *Superrhheroes*. Obtenido de *Superrhheroes*: <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Meyer & Allen. (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso . EEUU: Human Resource Management Review.

- Mejía, V. (2017) Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes Red 21Ugel N. 02 Los Olivos. Tesis para optar para el grado académico de maestra en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo
- Montoya, E., (2019) Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. (tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
- Nelson, D., & Quick, J. (2013). Comportamiento organizacional. *Cengage Learning Editores*. <https://latam.cengage.com/libros/comportamiento-organizacional-2/#:~:text=Comportamiento%20organizacional%20es%20una%20obra,medio%20de%20diversas%20caracter%C3%ADsticas%20pedag%C3%B3gicas>
- Nieto, E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Odoardi, C., Battistelli, A., Montani, F., & Peiró, M. (2019). Affective Commitment, Participative Leadership, and Employee Innovation: A Multilevel Investigation. *Journal of Work and Organizational Psychology*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622019000200007&script=sci_abstract&tlng=pt
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Peiró, J. (1990). Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas. *Revista Interamericana de Psicología*. Interamerican Journal
- Pujadas, F. &. (2017). El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Quiroz, A. (2019). *Compromiso organizacional y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Carquín, 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3730>
- Ramírez & Ramírez. (2016). *Fundamentos de administración (4ª ed.)*. Colombia: ECOE ediciones.
- Reyero, D. (05 de enero de 2020). *DavidReyero*. Obtenido de DavidReyero: <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación de México. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas, M. (2019). *Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015*. Moquegua: Universidad Nacional de Moquegua. <https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/21>
- Romero, E. (2019). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5568>
- Rovayo, I. (2020). *El compromiso organizacional en la gestión pública del ministerio de transporte y obras públicas en la zona 3*. Universidad Técnica De Ambato. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Salazar, P. (2019). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Salgado, J., Remeseiro, C. & Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. Psicothema

- Salguero, T. (2019). *Servicio al cliente, en el registro de vecindad de la Municipalidad de Mixco, T.* Universidad Rafael Landívar.
<https://www.munimixco.gob.gt/>
- Sifuentes, G., Ortega, J., & González, A. (2019). El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango. *Congreso internacional de contaduría*.
<https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2012/3.12.pdf>
- Taype, M. (2020). *Los modelos de atención al cliente*. Revista Benchmark.,
<https://blog.hubspot.es/service/tipos-servicio-cliente>
- Tejada, S. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa, 2020*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16818/1/TEJADA_TOLEDO_OMA_MOT.pdf
- Ugarte, C., & Oviedo, J. (2021). *Compromiso organizacional y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Echariti, La Convención, 2021*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5224>
- Uriostegui, M. (05 de junio de 2019). *Universia*. Obtenido de Universia:
<https://desarrollandoeltalento.com.mx/>
- Urcia, G. (2015). Influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2015. (Tesis de maestría). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8046>
- Wayne & Robert. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Zeithaml, B. (2020). *Extended Service Quality Model*. Human Resource Management.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.3930300304>

Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B. & Manzano, J. (2014).
Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de
trabajadores de los juzgados de Granada. REIDOCREA

ANEXOS

- Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Compromiso Organizacional	Robbins y Judge (2017) mencionan que el trabajador se encuentra identificado con una entidad en específico, así como con sus objetivos, y quiere seguir trabajando en ésta. El vínculo emocional en torno a una entidad, y también reconocer en sus valores el modelo deseado de la fidelidad de los colaboradores	Para la medición de la presente variable de estudio se utilizará un instrumento denominado cuestionario para la recolección de datos sobre la el compromiso organizacional	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad - Preocupación por el bienestar - Identificación 	Ordinal
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo - Beneficio - Lazos 	Ordinal
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Obligación - Permanencia - Valores 	Ordinal
Variable 2 Atención al usuario	De acuerdo con Blanco (2001) la atención al cliente “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa	Para la medición de la presente variable de estudio se utilizará un instrumento denominado cuestionario para la recolección de datos sobre la atención al usuario	Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción - Salud - Acciones 	Ordinal
			Inseparabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción - Consumo simultáneo - Involucramiento 	Ordinal
			Heterogeneidad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad sostenida - Necesidades - Requerimientos 	Ordinal

- Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de **“Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo-Cusco, 2023”**

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con **“X”** en una sola casilla de las siguientes alternativas:

Género	Masculino				Femenino			
Edad	20-30		31-40		41-50		51 a más	
Grado de instrucción	Técnico profesional				Profesional			
	Maestro(a)				Doctor (a)			

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe/no opina	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: Compromiso organizacional					
	Dimensión Compromiso afectivo					

1	Consideras se evidencia una lealtad hacia la institución pública para el desarrollo de sus actividades.					
2	Consideras que se evidencia una preocupación por el bienestar de los trabajadores en institución pública para el desarrollo de sus actividades					
3	Consideras que se evidencia una identificación hacia la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
	Dimensión Compromiso de continuidad					
4	Consideras que se evidencia un esfuerzo hacia la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
5	Consideras que se evidencia de beneficios por parte de la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
6	Consideras que se evidencia lazos hacia la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
	Dimensión Compromiso normativo					
7	Consideras que se evidencia obligación por parte de la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
8	Consideras que se evidencia permanencia de trabajadores en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
9	Consideras que se evidencia valores hacia la institución pública para el desarrollo de sus actividades					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de **“Compromiso organizacional y atención al usuario en la municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023”**

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con **“X”** en una sola casilla de las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe/no opina	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: Atención al usuario					
	Dimensión Intangibilidad					
10	Consideras que se evidencia percepción buena sobre la atención al cliente en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
11	Consideras que se evidencia salud en lo trabajadores en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
12	Consideras que se evidencia acciones correctivas en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
	Dimensión Inseparabilidad					
13	Consideras que se evidencia interacción en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					

1 4	Consideras que se evidencia consumo simultaneo en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
1 5	Consideras que se evidencia involucramiento en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
	Dimensión Heterogeneidad					
1 6	Consideras que se evidencia calidad sostenida en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
1 7	Consideras que se evidencia el cumplimiento de necesidades en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					
1 8	Consideras que se evidencia cumplimiento de requerimientos en la institución pública para el desarrollo de sus actividades					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, **Yeny Chillitupa Zevallos**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "**Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo-Cusco, 2023**". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es: **Determinar de qué manera el Compromiso organizacional se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo-Cusco, 2023**. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad distrital de Ollantaytambo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad distrital de Ollantaytambo, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)

Chillitupa Zevallos Yeny email: yenyhize@gmail.com

y docente Asesor, Paredes Vásquez Karina Lisset, email: klparedesv@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Luis Felipe Sotelo Alvarez

Nro. DNI: 46112364

Firma:



Lugar, 18 de mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Lima, 15 de mayo de 2023

Carta P. 0185-2023-UCV-EPG-SP

GOT:

PAUL FERENK PALMA HERRERA

ALCALDE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLANTAYTAMBO-CUSCO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CHILLITUPA ZEVALLOS YENY**; identificado(a) con DNI/CE N° 72968041 y código de matrícula N° 7002454689; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO(A)**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Compromiso organizacional y atención al usuario en la municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos – validez

Señor(a)(ita): **Mg. Gleyzi Manrique Folrez...**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2022-I, aula 31, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco – 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

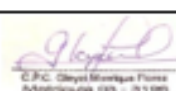
Atentamente



Chillitupa Zevallos, Yeny

DNI 72968041

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Gleyzi Manrique Folrez
Grado profesional:	Maestría <input type="checkbox"/> Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Funcionario en entidades públicas,
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Tesis de pregrado y posgrado
Firma del experto:	 <small>E.F.C. Gleyzi Manrique Folrez Acreditación 005 - 01900</small> DNI 43514641

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 Compromiso Afectivo							
1	Lealtad	X		X		X		
2	Preocupación por el bienestar	X		X		X		
3	Identificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad							
4	Esfuerzo	X		X		X		
5	Beneficio	X		X		X		
6	Lazos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo							
7	Obligación	X		X		X		
8	Permanencia	X		X		X		
9	Valores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Gleyzi Manrique Folrez**

DNI: **43514641**

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública ...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE atención al usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Intangibilidad							
1	Percepción	X		X		X		
2	Salud	X		X		X		
3	Acciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Inseparabilidad							
4	Interacción	X		X		X		
5	Consumo simultaneo	X		X		X		
6	Involucramiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Heterogeneidad							
7	Calidad sostenida	X		X		X		
8	Necesidades	X		X		X		
9	Requerimientos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Gleyzi Manrique Folrez** DNI:43514641

■

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Compromiso Afectivo							
1	Lealtad	X		X		X		
2	Preocupación por el bienestar	X		X		X		
3	Identificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad							
4	Esfuerzo	X		X		X		
5	Beneficio	X		X		X		
6	Lazos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo							
7	Obligación	X		X		X		
8	Permanencia	X		X		X		
9	Valores	X		X		X		

19 .de Mayo. Del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



C.P.C. Gleyzi Manrique Folrez
Matrícula: 005 - 01190

DNI 43514641

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Mg. Jesús Tapia Peña**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2022-I, aula 31, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco – 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

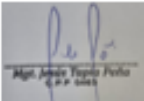
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Chillitupa Zevallos, Yeny
DNI 72968041

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Jesús Tapia Peña
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Funcionario en entidades públicas
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (al corresponde)	Tesis de pregrado y posgrado
Firma del experto:	

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 Compromiso Afectivo							
1	Lealtad	X		X		X		
2	Preocupación por el bienestar	X		X		X		
3	Identificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad							
4	Esfuerzo	X		X		X		
5	Beneficio	X		X		X		
6	Lazos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo							
7	Obligación	X		X		X		
8	Permanencia	X		X		X		
9	Valores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Jesús Tapia Peña** DNI: **41656121**

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública ...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE atención al usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Intangibilidad							
1	Percepción	X		X		X		
2	Salud	X		X		X		
3	Acciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Inseparabilidad							
4	Interacción	X		X		X		
5	Consumo simultáneo	X		X		X		
6	Involucramiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Heterogeneidad							
7	Calidad sostenida	X		X		X		
8	Necesidades	X		X		X		
9	Requerimientos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Jesús Tapia Peña** DNI: **41656121**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Compromiso Afectivo							
1	Lealtad	X		X		X		
2	Preocupación por el bienestar	X		X		X		
3	Identificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad							
4	Esfuerzo	X		X		X		
5	Beneficio	X		X		X		
6	Lazos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo							
7	Obligación	X		X		X		
8	Permanencia	X		X		X		
9	Valores	X		X		X		

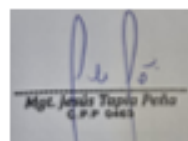
19 .de Mayo. Del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MGT. ILIA MIRELLA COLPAERT VARGAS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2022-I, aula 31, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco – 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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


Atentamente



Chillitupa Zevallos, Yeny

DNI 72968041

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mgt. Iliá Mirella Colpaert Vargas
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Palcométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado
Firma del experto:	

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 Compromiso Afectivo							
1	Lealtad	X		X		X		
2	Preocupación por el bienestar	X		X		X		
3	Identificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad							
4	Esfuerzo	X		X		X		
5	Beneficio	X		X		X		
6	Lazos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo							
7	Obligación	X		X		X		
8	Permanencia	X		X		X		
9	Valores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgt. Iliá Mirella Colpaert Vargas DNI: 23851059

Especialidad del validador: Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE atención al usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Intangibilidad							
1	Percepción	X		X		X		
2	Salud	X		X		X		
3	Acciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Inseparabilidad							
4	Interacción	X		X		X		
5	Consumo simultáneo	X		X		X		
6	Involucramiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Heterogeneidad							
7	Calidad sostenida	X		X		X		
8	Necesidades	X		X		X		
9	Requerimientos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgt. Iliá Mirella Colpaert Vargas DNI: 23851059

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Compromiso Afectivo							
1	Lealtad	X		X		X		
2	Preocupación por el bienestar	X		X		X		
3	Identificación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad							
4	Esfuerzo	X		X		X		
5	Beneficio	X		X		X		
6	Lazos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo							
7	Obligación	X		X		X		
8	Permanencia	X		X		X		
9	Valores	X		X		X		

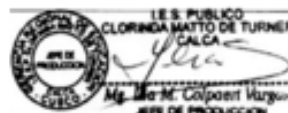
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

19 de Mayo. Del 2023



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin

Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Landeo Aliaga, Antarki Germán. "Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Marco (Marzo a Octubre del 2015)", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru), 2022 Publicación	1%
6	www.lareferencia.info Fuente de Internet	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
10	gestion.pe Fuente de Internet	1%

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: compromiso organizacional				
¿De qué manera el Compromiso organizacional se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023?	Determinar de qué manera el Compromiso organizacional se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023	Existe relación entre el compromiso organizacional y la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco,2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Compromiso Afectivo	- Lealtad - Preocupación por el bienestar - Identificación	1 2 3	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	nominal
			Compromiso de Continuidad	- Esfuerzo - Beneficio - Lazos	4 5 6		nominal
			Compromiso Normativo	- Obligación - Permanencia - Valores	7 8 9		nominal
Problemas Específicos	Objetivos específicos						
¿De qué manera el Compromiso Afectivo se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023?	Determinar de qué manera el Compromiso Afectivo se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023	El Compromiso Afectivo se relaciona significativamente con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023	Variable 2/Dependiente: atención al usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿De qué manera el Compromiso de Continuidad se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023?	Determinar de qué manera el Compromiso de Continuidad se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023	El Compromiso de Continuidad se relaciona significativamente con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023	Intangibilidad	- Percepción - Salud - Acciones	10 11 12	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	nominal
			Inseparabilidad	- Interacción - Consumo simultaneo - Involucramiento	13 14 15		nominal
			Heterogeneidad	- Calidad sostenida - Necesidades - Requerimientos	16 17 18		nominal

¿De qué manera el Compromiso Normativo se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco-2023?	Determinar de qué manera el Compromiso Normativo se relaciona con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco- 2023	El Compromiso Normativo se relaciona significativamente con la atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco-2023					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: cuantitativo Tipo: básica Método: deductivo Diseño: no experimental		Población: 120 trabajadores administrativos de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco Muestra: 120 trabajadores administrativos de una municipalidad de Ollantaytambo-Cusco	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: spss v 26 Inferencial: spss v 26		

Anexo 7. Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Instrumento Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	18

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Instrumento Atención al usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	18

El valor obtenido en la confiabilidad de Alfa de Cronbach para el instrumento de Compromiso organizacional y atención al usuario fue 0,858 lo que determina una fuerte confiabilidad.

Anexo 8. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov			Compromis o organizacio nal	Atención al usuario
N (gl)			150	150
Parámetros normales ^{a, b}	Media		3,28	3,36
	Desviación estándar		1,210	,833
Máximas extremas	diferencias	Absoluta	,364	,306
		Positivo	,216	,222
		Negativo	-,364	-,306
Estadístico de prueba			,364	,306
Sig. asintótica (bilateral)			,000 ^c	,000 ^c

Nota. elaboración con SPSS 26

Respecto a la tabla, según la prueba de normalidad para la muestra 1, se identifica que los datos tienen una distribución no paramétrica, esto según a la significancia asintótica que fue de 0.000 el cual es menor a 0.05 que es el valor máximo permitido, por lo que los datos pueden ser utilizados para poder realizar las pruebas de hipótesis correspondientes en el trabajo.

Anexo 9. Base de dato

Nro.	Compromiso organizacional									Atencion al usuario										
	Compromiso afectivo			Compromiso de continuidad			Compromiso normativo			Intangibilidad			Inseparabilidad			Heterogeneidad				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	SUMA	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	SUMA
1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	28
2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32
5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
6	2	3	4	3	2	3	4	3	3	27	4	3	2	4	3	4	3	2	4	29
7	3	5	3	5	3	5	3	5	5	37	3	5	3	3	5	3	5	3	3	33
8	3	5	3	5	3	5	3	5	5	37	3	5	3	3	5	3	5	3	3	33
9	3	3	5	3	3	3	5	3	3	31	5	3	3	5	3	5	3	3	5	35
10	4	3	5	3	3	4	3	3	4	32	5	3	3	5	3	5	3	3	5	35
11	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	4	3	3	4	4	3	3	4	3	31
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	4	3	3	4	4	3	3	4	5	33
13	5	4	3	4	4	3	4	4	3	34	3	3	4	3	3	3	4	3	5	31
14	5	3	3	2	3	3	3	3	3	28	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31
15	3	3	4	2	3	4	3	3	4	29	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25
16	4	5	3	3	5	3	5	5	3	36	4	3	2	4	4	3	2	4	4	30
17	4	5	3	3	5	3	5	3	3	34	3	5	3	3	3	5	3	3	4	32
18	2	3	5	3	3	5	3	3	5	32	3	5	3	3	3	5	3	3	3	31
19	2	3	5	3	3	3	5	3	3	30	5	3	3	5	5	3	3	5	3	35
20	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30	5	3	3	5	5	3	3	5	2	34

Valor	Escala
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	No sabe/no opina
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo


Anexo 10. Autorización para realizar la investigación

FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE (FUT)

Objeto del Pedido: Permiso para Realizar Proyecto de tesis en la M.D. Ollantaytambo

Nombre(s) y Apellidos: Jenny Chilitupa Zevallos

Fecha: 18 de Mayo del 20 23

FIRMA: 

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLANTAYTAMBO
No. 006675
ATENCIÓN AL CIUDADANO
Fecha: 18-05-23
Exp: 2813
Hora: 2:50pm Funcionario: GA

de tesis en la institución que representa.

De mi especial consideración,


Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la maestría en gestión pública de la universidad cesar vallejo (UCV), **Jenny Chilitupa Zevallos**, con el fin de solicitarle, tenga a bien autorizarme el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa, la gerencia sub regional de Ollantaytambo, dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado, **"Compromiso organizacional y atención al usuario en la municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023"** al cual corresponderán acciones específicas, aplicación de instrumentos y otros similares.

El recibo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y a quien usted designe en su despacho.

Espero de una resolución favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y lo académico, aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



Chilitupa Zevallos Jenny
Estudiante de maestría en gestión pública
Universidad cesar vallejo.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLANTAYTAMBO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



Ollantaytambo, 17 de Mayo del 2023

CARTA N°001-2023-RRHH-GM-MDO/Jchq.

Señor(es):

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

CIUDAD.-

ASUNTO: AUTORIZACION DE PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA: Solicitud de Permiso para realizar proyecto de tesis Registro N° 006675

Por el intermedio de la presente carta me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo dando atención al informe de referencia a la solicitud, que doy a bien autorizar el permiso a la Srta. **YENY CHILLITUPA ZEVALLOS** Estudiante de Maestría en Gestión Pública para que realice su proyecto de tesis en la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo.

Sin otro particular, Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLANTAYTAMBO
Alf. Juan Carlos Quintana Quintana
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
ICAC 5805

Anexo 10. Carta de autorización de uso del nombre de la institución



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC: 20200737211
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLANTAYTAMBO	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos:	DNI:
ABOG. JUAN CARLOS HUAMANI QUINONEZ	41588264


Consentimiento

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*) autorizo [] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN en la cual se lleva a cabo la investigación

Nombre del Trabajo de Investigación	
Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco – 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Yeny Chillitupa Zevallos	DNI: 72968041

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio

Lugar y Fecha:


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLANTAYTAMBO

 Sr. Juan Carlos Huamani Quinonez
 FIRMA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
 ICAC 4405
 Firma: _____
 (Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo amparo el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

Anexo 11. Prueba de normalidad de Kolmogorov

Prueba de normalidad para la muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov			Compromiso o organizacio nal	Atención al usuario
N (gl)			150	150
Parámetros normales ^{a, b}	Media		3,28	3,36
	Desviación estándar		1,210	,833
Máximas extremas	diferencias	Absoluta	,364	,306
		Positivo	,216	,222
		Negativo	-,364	-,306
Estadístico de prueba			,364	,306
Sig. asintótica (bilateral)			,000 ^c	,000 ^c

Nota. elaboración con SPSS 26

Respecto a la tabla, según la prueba de normalidad para la muestra 1, se identifica que los datos tienen una distribución no paramétrica, esto según a la significancia asintótica que fue de 0.000 el cual es menor a 0.05 que es el valor máximo permitido, por lo que los datos pueden ser utilizados para poder realizar las pruebas de hipótesis correspondientes en el trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Compromiso organizacional y atención al usuario en una municipalidad distrital de Ollantaytambo- Cusco, 2023", cuyo autor es CHILLITUPA ZEVALLOS YENY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET DNI: 41451494 ORCID: 0000-0001-8295-3726	Firmado electrónicamente por: KLPAREDESV el 11- 08-2023 21:33:09

Código documento Trilce: TRI - 0626872