



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la
municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Wilbert Goyzueta Lovaton

ASESOR:

Dr. Edgar Enríquez Romero

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....
Dr. José Félix Pazos Miranda
Presidente

.....
Dr. Wilder León Quintano
Secretario

.....
Dr. Edgar Enríquez Romero
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Francisca Lovaton Trujillo por darme el apoyo y las fuerzas para seguir adelante.

A mis hijos Álvaro Joan y Willy Guillermo por ser mi fuente de inspiración permanente

Wilbert

Agradecimiento

Al Dios todopoderoso en cuya fe me hice fuerte y a los promotores de la Universidad Cesar vallejo, quienes hicieron posible el programa de Maestría en la ciudad del Cusco, permitiendo mejorar las habilidades administrativas en espacios sociales de los estudiantes de la maestría de Gestión Pública.

A la Dra. María Hilda Rozas Cáceres, quien es la Coordinadora Académica de la sede Cusco, de la Universidad César Vallejo por el apoyo dado en la consecución del término de la maestría.

Al Dr. Edgar Enrique Romero, quien constantemente se preocupó por la culminación adecuada del presente estudio, así como la consecución de los trámites administrativos.

A todas las personas que a diario me ayudan a superar las dificultades que se presentan en esta labor.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wilbert Goyzueta Lovaton, estudiante de la Escuela profesional de Maestría, de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado “Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017”.

Presentada, en folios para la obtención del grado académico de Maestro, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

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

Trujillo, noviembre del 2017

Wilbert Goyzueta Lovaton
DNI N°23987581

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017” con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Compromiso Laboral y la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

	pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Formulación del problema general	36
1.4.2. Formulación de los problemas específicos	36
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.6.1. Hipótesis General	38
1.6.2. Hipótesis Específicas	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1. Objetivo General	38
1.7.2. Objetivos Específicos	38
II. MÉTODO	40
2.1. Diseño de Investigación	40
2.2. Variables y Operacionalización	40
2.2.1. Variables	40
2.2.2. Operacionalización	41
2.3. Población, muestra y muestreo	43

2.3.1. Población	43
2.3.2. Muestra	43
2.3.3. Muestreo	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.4.1. Técnicas	44
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	44
2.4.3. Validez	44
2.4.4. Confiabilidad	45
2.5. Métodos de Análisis de Datos	45
III. RESULTADOS	45
3.1. Descripción	47
3.2. Análisis descriptivo por cada variable y sus dimensiones	47
3.3. Prueba de Hipótesis	49
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS	78
VIII. ANEXOS	
• Matriz de consistencia	
• Matriz de operacionalización de variables	
• Instrumentos	
• Constancia de aplicación de encuestas	
• Fotos	

RESUMEN

En la presente investigación se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Compromiso Laboral y la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

La Metodología de la investigación fue de tipo básico descriptivo, el diseño de investigación es no experimental correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por 90 trabajadores del municipio y 151 usuarios que acuden al Municipio, la forma cómo fueron recogidos y procesados los datos fue de manera directa, con una muestra 90 trabajadores del municipio y 151 usuarios que acuden al Municipio, aplicando para ambas variables la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, todos los datos recogidos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS. v. 23 para probar la hipótesis, se utilizó el estadístico Tau b de Kendall para probar la correlación entre las variables y el programa Excel para representar cuadros y gráficos estadísticos.

Entre los resultados se tiene que el 31.1% de los trabajadores expresan tener un alto compromiso en el desarrollo de sus funciones esto genera que haya un alto nivel de satisfacción en los usuarios que visitan dicha organización, sólo el 18.9% de los trabajadores mencionan tener muy alto nivel de compromiso laboral y eso implica que los usuarios sientan muy alta satisfacción en la atención que reciben. Esto permite mencionar que cuanto mayor sea el involucramiento mostrado por el personal, los usuarios se sentirán más satisfechas cuando visitan las oficinas municipales. Y, del valor de tau b= 0.560 y $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna concluyéndose que el compromiso laboral de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

PALABRAS CLAVES: Compromiso laboral, Satisfacción del Usuario

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship that exists between the Labor Commitment and User Satisfaction in the district municipality of Limatambo-Anta, 2017.

The research methodology was of a basic descriptive type, the research design is non-experimental, correlational, cross-sectional; the population consisted of 90 workers of the municipality and 250 users who go to the municipality, the way they were collected and processed the data was directly, with a sample of 90 workers of the municipality and 151 users who come to the municipality, applying for both variables the technique of the survey and the questionnaire instrument, all the collected data were processed through the statistical program SPSS. v. 23 to test the hypothesis, the Tau b statistic of Kendall was used to test the correlation between the variables and the Excel program to represent statistical charts and graphs.

Among the results is that 31.1% of workers say they have a high commitment in the development of their functions this generates a high level of satisfaction in users who visit that organization, only 18.9% of workers mention having very high level of work commitment and that means that users feel very high satisfaction in the care they receive. This makes it possible to mention that the greater the involvement shown by the staff, the users will feel more satisfied when they visit the municipal offices. And, from the value of tau b = 0.560 and $p < 0.05$, the alternative hypothesis is accepted, concluding that the labor commitment of the workers is significantly related to the satisfaction of the user.

KEY WORDS: Labor commitment, User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad existen una gran cantidad de instituciones de diversa índole que sienten preocupación por que sus empresas puedan alcanzar los objetivos y metas planteadas, siendo una de ellas el personal que labora en dicha organización debido a que son los trabajadores quienes con su capacidad intelectual y emocional permitirán que una organización alcance niveles adecuados de rendimiento, más aún en la gestión pública donde se ha visto que existe pocas personas que se comprometen con que las organizaciones públicas cumplan con sus lineamientos políticos y atención a la diversidad de usuarios que tienen. El trabajador que se encuentra involucrado con su organización participará en acciones y actividades inherentes a ella, se generarán diversas acciones de trabajo cooperativo y en equipo que en el tiempo permitirá alcanzar la visión establecida.

El compromiso laboral desde una mirada global, beneficia a la organización y al trabajador debido a que permite que las metas, objetivos sean alcanzables, siempre y cuando haya mayor participación del trabajador, mejor cumplimiento de sus funciones entonces existirá un mayor nivel de crecimiento empresarial, ello implica que toda entidad pública y no pública debería apostar por el personal que tienen a su cargo, promoviéndolo en razón a sus habilidades y destrezas.

Para el trabajador el sentirse comprometido genera el involucramiento con los objetivos de la entidad, en Europa, estudios realizados en 100 empresas públicas y no públicas de acuerdo a Standar & Poor's (2007) indican que el 29% de los trabajadores comprometidos obtuvieron mayores beneficios, el 50% de los usuarios leales acuden a negocios con personal que trabajan con cordialidad y empatía que es un sistema de personas que se encuentran involucradas en el crecimiento de la entidad.

Cuando en una organización, se busca mejorar la calidad del servicio, la eficiencia, la productividad, la seguridad deben estar presentes y el nivel de satisfacción del usuario se verá beneficiado, para toda entidad es importante

saber cuánto está involucrado el trabajador, para que se puedan afianzar los elementos anteriormente descritos, se requiere mayor espacios de concientización y hacer que el trabajador se sienta parte de un proceso, incrementando su productividad, por ende habrá mayor crecimiento económico de la entidad y los estamentos garantizándose así la unificación y el crecimiento global de la entidad.

El que una organización tenga personal comprometido que labora en ella, genera mayor cumplimiento eficiente de su función, esto contribuirá a que dicha entidad brinde un servicio oportuno a sus usuarios, al respecto Alfaro (2011) menciona que a pesar que los periodos de Gestión Municipal se relevan uno tras otro es lamentable tener que decirlo, pero la realidad es que la administración municipal aun no funciona eficientemente, salvo conocidas excepciones, por consiguiente aun la relación municipalidad – comunidad sigue deteriorada, debido a que son muchos los usuarios que visitan las oficinas del municipio pero no encuentran una respuesta acertada a sus trámites.

La institución municipal actualmente lejos de ser una organización que aprenda, se innove y modernice, aún sigue siendo una entidad con enfoque clásico y tradicional, que aún se aferra a procedimientos y rutinas establecidas con los mismos paradigmas de siempre y aunque cueste decirlo son las mismas autoridades y funcionarios municipales, quienes son los principales responsables de ello.

En ese sentido al observar las acciones que se realizan en el municipio de Limatambo, la cual pertenece a las Red de Municipalidades Rurales, se evidencia que existe poco nivel de involucramiento de los trabajadores en la toma de decisiones porque las Autoridades las dirigen dicho Municipio tienen personas de confianza con quienes se toman las decisión más importantes, dejando de lado algunas opiniones técnicas que contribuirían de mejor manera al desarrollo de la gestión, existe grupos de trabajadores que no se identifican con la Entidad debido a que son personal nombrado y permanente, lo mismo con algunos contratados no se siente seguros en el trabajo, debido a que

vienen de otras jurisdicciones y tienen contratos eventuales, esto genera que no asuman retos y desafíos organizacionales.

También se ha visto que existen grupos de trabajadores que tienen confianza en la organización como Municipalidad porque consideran que existe un manejo administrativo adecuado, de manera relativa hay un sentimiento de pertenencia hacia la institución, generalmente son trabajadores del lugar, otros consideran que no se generan espacios de fortalecimiento de capacidades por la lejanía a centros de estudios superiores formales.

En relación a la satisfacción del usuario se percibe que en la gestión municipal que a partir del primer año existe cierto nivel de inconformidad por parte de los usuarios, debido a que exigen contratación de personal de la zona aunque muchos de ellos no cumplan con el perfil para el cargo, cuando visitan los usuarios las oficinas para realizar trámites diversos, como el pago de autoevaluó, partidas de nacimiento, de defunción, entre otros, licencias de construcción, de funcionamiento, indican que los tramites son burocráticos y engorrosos, que esperan mucho tiempo para una respuesta, asimismo no se cuenta con un formato único de trámite, lo cual dificulta la claridad en las peticiones. Otros usuarios hacen diversas peticiones de apoyo personal y comunal, como son económicos por salud, apoyo para viajes de promoción, donaciones diversas, entre otros; los cuales no pueden ser atendidos por limitaciones normativas y presupuestales; lo que genera malestar en la población.

Por lo anteriormente expuesto la presente investigación tiene por finalidad probar la relación directa que existe entre el compromiso laboral con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Limatambo- Anta.

1.2. Trabajos previos

Para la realización del presente trabajo se ha revisado diversas fuentes a nivel nacional e internacional habiéndose encontrado, las siguientes investigaciones:

Frías (2014) en la investigación Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación, realizado en Santiago de Chile, donde se usó la metodología descriptiva correlacional, con una población de 100 trabajadores, que llegaron a las siguientes conclusiones:

Se ha llegado apreciar que en un Organismo No Gubernamental se hace fácil la inclusión del personal debido a que suele generarse diversas formas de trabajo y que estos son aceptados y sentirse importantes frente a los otros, que los hace sentirse orgullosos, también donde puedan contribuir a que la organización alcance niveles de calidad adecuados, también se perciben del 100% que existe un alto compromiso y satisfacción general por ello es alta, el 92,3% menciona sentirse bien dentro de dicho organismo. Por otro lado después del trabajo de salida se concluyó que dicho organismo no hizo planes para el desarrollo de los profesionales, por ello hubo un número considerable de personas que salieron de dicho organismo, asimismo mencionan los encuestados consideran que deberían generarse planes para la retención del personal aunque no estuvieran comprometidos se generaría un vínculo fuerte para ellos se sientan motivados y contribuyan al desarrollo de la organización de mejor manera.

Las entidades deben procurar que haya una mejor gestión del personal, debido a que este aspecto es importante para que una institución alcance sus metas, particularmente si se desea que el personal adquiera un compromiso de trabajar por la institución y no solamente por recibir un sueldo o por tener una labor que realizar. Concluyendo de esta investigación es que existe un alto nivel de satisfacción cuando se genera el compromiso, evitando el constante nivel de rotación, generando niveles de fortalecimiento de capacidades, toma de conciencia, niveles de pertenencia y apoyo en el desarrollo profesional, así las personas se sentirán comprometidas en la labor que realicen.

Rojas (2015) en la tesis Un modelo de satisfacción de Usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipal de lo Padro, realizado en la Santiago de Chile, bajo una metodología de cualitativa con la

intención de probar un modelo para satisfacer aquellas personas que visitan el municipio, concluyendo lo siguiente:

Que el modelo que propone el autor cuenta con la validez y fiabilidad necesaria para ser aplicada, dentro de muestra de tipo probabilístico que le permita inferir para una población, además por el constructo desarrollado puede ser aplicado en otras realidades. En relación al factor organizativo se ha probado que es el que tiene mayor incidencia en la satisfacción del usuario distanciándose de los otros factores consultados como son el humano y espacio físico. Como otra conclusión se asume que se ha logrado establecer una línea de evaluación de los servicios, insumos que se requieren en las diversas áreas para recoger información sobre cómo estos influyen en el proceso de atención.

De lo mencionado por el autor es importante realizar el levantamiento de esta información porque permitirá al municipio tener claridad de los aspectos que satisfacen a las personas que visitan sus dependencias.

Vargas (2013) en la investigación denominada Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichinca, como estrategia para una gestión de Calidad realizado en Quito –Ecuador, Haciendo uso de un estudio descriptivo, con 101 usuarios internos, quien arriba a la siguiente conclusión:

De la percepción del nivel de satisfacción del usuario interno se presenta un promedio de 60% al 90% lo que demuestra que están satisfechos, con los servicios recibidos en general, pero que también hay un grupo de personas que entre 10 al 40% que se sienten insatisfechos. Entre los aspectos con los cuales se sienten satisfechos son el lugar al que acuden a ser atendidos, el tiempo que demoran en ir a su casa y en lugar donde son atendidos, con el ambiente físico, con el equipo instrumental que tienen en el Centro de Salud. Respecto a la comunicación entre el usuario interno y sus superiores existe un alto nivel de satisfacción, debido a que hay niveles de complacencia, cordialidad e intercambio de ideas. Un factor con el cual no se sienten totalmente satisfechos es el 46,53% con el equipamiento instrumental que es necesario mejorar para que los pacientes y los trabajadores puedan sentirse satisfechos. En cuanto a

los pacientes el 99% consideran que al acudir al centro de salud, solucionaron su dolencia, el 98% sienten satisfacción con la atención recibida, al realizar el análisis estadístico se alcanzó dichos resultados. En cuanto al 92.2% que se refiere al trato recibido, se ha observado que también se encuentran complacidos, lo mismo se visualiza en el caso de la dimensión confianza brindada, por lo general se asume que en el Centro de Salud investigado existe altos niveles de satisfacción.

Pizzorno (2013) en la tesis Satisfacción del Cliente de Obras particulares de la Municipalidad de la Plata-Chile, investigación realizada desde un punto de vista descriptivo, quien concluye lo siguiente:

En relación al servicio que brindan el municipio de acuerdo a lo mencionado por los usuarios es regular, para profundizar se hizo el análisis de resultados en base a sus dimensiones, para los elementos tangibles, se asume que sólo para la apariencia física de los empleados tuvo alto grado de satisfacción, en cuanto al equipamiento, apariencia visual del lugar se calificó como negativo. Referente a la confiabilidad, los encuestados consideraron sentirse satisfechos por la atención recibida, debido a que consideran que tienen predisposición para cubrir las demandas de los usuarios, en función al tiempo y eficacia del servicio brindado.

Otro aspecto considerado es la capacidad de respuesta, de lo mencionado por los usuarios no cubrió las expectativas debido a que obtuvo la calificación mínima, es decir más baja en cuanto a puntuación, debido a que se verificó que ellos visitan dicha entidad no sienten que los trabajadores hagan caso a sus peticiones. Otro elemento es la seguridad, relacionado con la amabilidad y confianza se asumió que no cubre las expectativas de los usuario, también en cuanto a la dimensión de Empatía se asumió de la aplicación de los instrumentos que se sienten que el personal que labora en dicha organización no contribuye al buen servicio.

A nivel nacional, Inca (2015) en la investigación Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, realizado en Perú, mediante el uso de la metodología descriptiva correlacional, con una población de 2919 usuarios y una muestra de 339, concluyendo lo siguiente:

Existe relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios, del valor hallado del $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna, mediante el coeficiente de Spearman cuyo valor es 0.591, que significa que cuando hay mala calidad de servicio entre es menor el nivel de satisfacción del usuario. En relación al primer objetivo se ha demostrado del valor de $p = 0.000$ y Spearman 0.497 la existencia de una correlación positiva moderada, entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, en razón al segundo objetivo la cortesía y satisfacción de los usuarios también se ha probado que existe una relación positiva moderada por el valor de spearman que es 0.462 y $p = 0,000 < 0.05$. Y, finalmente entre las competencias personales y la satisfacción de os usuarios se ha probado el nivel de significancia, luego de someterse al coeficiente de Spearman cuyo valor es 0.566, que significa que existe un nivel moderado de asociación entre ambas variables.

Bolaños, Mongrut, Morales, Muñoz, Sagastegui (2009) en el estudio denominado Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en los Centros de Referencia de Enfermedades de Transmisión sexual de Lima y Callao. Perú, mediante el tipo de investigación descriptivo, de corte transversal, teniendo como público objetivo a 120 usuarios entre varones y mujeres, después del estudio concluyeron que:

El 65% del total de la muestra considera que el servicio que es bueno, 20.83% menciona que es muy bueno y el 14.17 es regular, lo que significa que la calidad de atención es adecuada, de lo que manifiestas los usuarios es que el mayor porcentaje se sienten satisfechos, con las explicaciones recibidas por el personal de salud, con la apariencia física de los que trabajan en los servicios de salud brindados, además consideran que el personal médico brindan calidez en su atención, trato adecuado, consejería oportuna, por lo que el 64.2 % de los pacientes indican que es bueno lo recibido. Con respecto al trabajo docente asistencial a mayor dominio del elemento conceptual, procedimental la relación es estadísticamente significativa en el nivel 0.01 y a mayor motivación en el trabajo asistencial mayor es el dominio del elemento actitudinal, la relación es estadísticamente significativa en el nivel 0.01

Veliz y Villanueva (2011) en la investigación denominada la Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de referencia para infecciones de Transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur realizado en el Perú, cuya metodología fue exploratorio de corte transversal, porque examina los temas en un espacio de tiempo y lugar, con enfoque cuantitativo, el estudio se basó en las expectativas generadas por los que reciben el servicio los usuarios y luego como perciben este servicio; estos aspectos permitirán medir el nivel de satisfacción, concluyendo lo siguiente:

Para dicha evaluación se ha medido los aspectos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad que el MINSA, tomando en cuenta las dimensiones de Respeto al Usuario, Oportunidad, Competencia profesional/Eficacia, Información completa, Accesibilidad, Seguridad, Satisfacción global y, para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo, Ambiente de trabajo, Trabajo en general. De la evaluación de todos ellos se asume que entre los servicios brindados y la satisfacción que sienten los pacientes hay una pequeña diferencia, esto significa que el promedio de lo que se espera es -0.37 y en el caso de los Centros de Chorrillos (-0.16) y la Villa el Salvador (-0.59) existen diferencias no tan significativas, debiéndose revisar las diversas actividades que se producen en la institución para así poder determinar lo que este influyendo para que el usuario no sienta la satisfacción adecuada.

Cruz, Carreón, Hernández, Aguilar y Rosas (2015) en la investigación denominada Compromiso Laboral en el Trabajo Social del sector Salud realizado México, cuyo enfoque fue descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones:

En la investigación se han evidenciado ocho dimensiones del compromiso organizacional para poder evidenciar los objetivos personales, interpersonales, familiares y colaborativos en relación al compromiso que se deriva de los principios asistenciales, también de la institución y los que son emanados de la autoridad. En la institución el uso de las normas y políticas propias deben ser cumplidas de manera adecuada para que así las funciones que se den permitan prestar una adecuada calidad de servicio, el autor considera que esto se logrará a

través de evaluaciones constantes y de productividad y como segunda conclusión se asume que es necesario hacer un estudio de los estilos de liderazgo para lograr establecer con que profesionales se cuenta, que nivel de experiencia tienen y cómo será su desenvolvimiento personal en las áreas de labor asignadas.

De la revisión de los antecedentes se asume que en distintos espacios las variables en estudio se encuentran relacionadas, de tal manera es importante conocer si en el municipio existen también las relaciones mencionadas.

1.3. Teorías relacionadas al Tema

Luego de haber analizado los antecedentes, se asume la necesidad de establecer la fundamentación teórica y científica de las variables en estudio, las cuales servirán como sustento bibliográfico, en ese sentido se revisó información sobre la primera variable que es el Compromiso Laboral, para Blau y otros (1988) mencionan que históricamente apareció como una carencia dentro de la organización, es así que se empieza a valorar a las personas, muchas de estas entidades se encuentran preocupadas porque el recurso humano se sienta bien para que así pueda rendir de mejor manera en la institución.

Harter (2002) menciona al respecto que el compromiso laboral es involucrarse con la organización, sentir satisfacción y entusiasmarse por la labor que viene desempeñando, este vínculo de compromiso se transforma en una actitud de lealtad mediante el cual el que trabaja tienen un pleno deseo de permanecer dentro de la organización, porque tiene una motivación interna, un apoyo muy fuerte para alcanzar lo propuesto pero no de manera personal sino como un objetivo compartido, se siente identificado y considera que su labor es necesaria y útil para alcanzar las metas propuestas.

Alvarez de Mon (2001), menciona que el compromiso laboral es un aspecto necesario, porque permite que los trabajadores tengan claridad de las metas organizacionales, y ponen su esfuerzo para el logro de lo planificado, en cambio el trabajador si se siente comprometido tratará de diversas formas de mantenerse como integrante activo de dicha organización.

Autores como Cáceres(2000), mencionan que el compromiso es una definición de la buena disposición que tienen para laborar hacia el éxito del trabajo que desempeña, a su voluntad y lealtad hacia la organización.

Porter (1970) menciona sobre el compromiso, que este tiene tres elementos, los cuales tienen la intención demostrar cuan significativo es el deseo de pertenecer a una institución, el sentir esa disposición por hacer las cosas en relación a la misma institución, a sus valores, creencias y objetivos comunes; cuando el trabajador está comprometido se refleja ello en el rendimiento, la permanencia y la asistencia pertinente.

Grajales (2000) menciona que comprometerse implica cumplir las obligaciones con mucha disposición, de manera eficiente, creativa y con todas las destrezas que uno tiene para favorecer así a la productividad, el sentirse comprometido es una decisión individual, en algunos se toma como una obligación moral con el centro donde uno labora.

Villaseñor (2014) indica que comprometerse es la generación de un vínculo de lealtad que el trabajador siente y de esta manera se logra alcanzar las metas organizacionales y mediante ellas también ira cumpliendo sus metas individuales; esto quiere decir que cuando desarrolla el compromiso laboral no sólo es de una parte sino de ambas tanto la organización se siente involucrada y la persona responde a ello con la misma identificación.

Asumiéndose por ello que el Compromiso Laboral, es un modelo con tres componentes, donde se menciona que la persona comprometida afectivamente es aquella que se encuentra ligada de manera emocional con su labor. La persona que se encuentra contratado en una labor y se siente obligado a cumplir sus funciones lo hará pero no le importará si lo hizo bien o no, este tipo de compromisos es denominado normativo; otros trabajadores que se encuentran en una labor y tienen miedo a perderlo generan sólo un compromiso instrumental; se sabe de diversos estudios que cuando se ha generado un fuerte involucramiento organizacional este se encuentra ligado a la satisfacción que siente el empleado en la función que desarrolla.

Los tres elementos mencionados de acuerdo a Meyer & Allen (1991) son el compromiso afectivo, el cual se refiere a lo asociado al sentimiento, al aspecto emocional que tiene el trabajador dentro de una organización, de tal forma que él permanece porque así se tiene establecido, también se visualiza una fuerte relación entre trabajador y organización en razón a los valores, a la creencia, a los objetivos y de la profesión que posee.

Otro elemento del compromiso es el instrumental también llamado Sidebet que se refiere al involucramiento con las actividades que se desarrollan en la organización, a lo programado y no muestran una actitud de compromiso real, el trabajador puede estar en su puesto de labor, pero no todas sus destrezas y habilidades están a favor del logro de metas institucionales, estas personas permanecen en su centro de trabajo porque sienten el temor que si salen de ella pueda que no encuentren otra labor que hacer; también se relaciona con el juicio personal que está asociado a dejar el centro de trabajo de tal forma que el trabajador permanece porque siente que necesita continuar en ese puesto.

Y, respecto al compromiso normativo este involucra a sus trabajadores mediante presiones de las normas establecidas tomando en consideración los objetivos institucionales, donde las personas consideran que es lo correcto y por lo tanto moral realizarlo, además tiene obligación de pertenecer a la institución, se concibe también que todos los trabajadores en mayor o menor grado tienen algún nivel de compromiso que contribuyen a pertenecer en una determinada institución. Estos tres elementos servirán para enmarcar el compromiso en la presente investigación.

Por todo lo mencionado se asume en la presente investigación que el compromiso laboral es el involucramiento de la persona, aceptar las metas organizacionales, disponer de todos sus esfuerzos tan sólo con el deseo de ser un miembro activo de la organización, teniendo como fin último el bienestar común, el logro de metas institucionales.

En cuanto a la percepción del trabajador al respecto del compromiso laboral es necesario manifestar que como se siente él mismo frente a las acciones que realiza, en muchos casos tiene relación con la experiencia diaria en espacios

de labor. El trabajador sólo estará comprometido completamente cuando se sienta conectado con su labor, tanto cognitiva como emocionalmente, cuando sienta que es importante su labor y siente que puede lograr impacto, siente que el lugar donde se desempeña los jefes valoran lo que realiza él, tiene lo necesario para cumplir con lo encomendado, pero sienten que no tiene significancia para los demás trabajadores, para quienes confían y sienten tener la oportunidad para poder desarrollarse.

En la actualidad el Compromiso Laboral tiene mucha importancia en las instituciones, debido a que el recurso humano ahora es un elemento esencial en las organizaciones, de cómo sea el compromiso de cada uno se asociará a su desempeño frente a las obligaciones que tiene, pero si sólo la persona siente un compromiso normativo sentirá que debe cumplir con el horario de trabajo sin interesarle si está bien hecho o no.

Jiménez (2015) considera sobre el compromiso laboral engloba diversos aspectos, entre ellas se menciona la satisfacción, que consiste en que, como se siente el que trabaja en un ambiente, ese estado no siempre está ligado a situaciones productivas.

Otro aspecto es la implicación que está referido a la forma como se aliena el trabajador con la organización, con la misión, visión, valores y la cultura institucional. Es un comportamiento vinculado fuertemente a la lealtad de los que trabajan y al servicio que se brinda a los usuarios, esto permite que la institución sea impulsada para desenvolverse mejor frente a las otras. La implicación, es una manera de dirigirse hacia el trabajador el cual es orientado hacia los valores que la empresa posee, la cultura de la organización, el seguimiento de la visión, estas actitudes que se han ligado de manera correcta para brindar un adecuado servicio, cuando en el trabajador se haya generado una actitud positiva, entonces habrá la lealtad suficiente para responder de manera cálida a los usuarios que acuden a la organización.

Luego tenemos a la vinculación, que es una forma que los que trabajan utilizan cuando se encuentran en grupo, el tener una alta percepción para que la organización se desarrolle, cuando esta crezca se podrá generar trabajadores

motivados y que se sientan felices, esto viene hacer un paso para que las personas se sientan satisfechas. Esta situación está ligada con la atracción tanto de trabajadores como de usuarios. Los empleados motivados y satisfechos son el primer eslabón de una cadena que conlleva a una mayor lealtad de los clientes, y por tanto deriva en un aumento de los beneficios. Estos pueden traspasar fronteras de satisfacción y el compromiso de los trabajadores quienes se automotivan para alcanzar sus objetivos de cumplimiento de metas y optimizan la forma de como laborar.

En síntesis el compromiso laboral hace mención al empoderamiento de cada puesto y actividad a efectuar, por ello si en las diversas actividades de trabajo falta un compromiso firme por parte del trabajador, la calidad de su desempeño acabará restándose y desembocando en una opinión negativa sobre la Institución y sus mandos. Asimismo está probado cómo la retención de trabajadores y los usuarios son interdependientes, para fortalecer así la lealtad de sus usuarios, en una Institución debe en primer lugar asegurar la fidelidad de los trabajadores y de los inversores. Así mismo de igual manera, para establecer los objetivos que vinculen el crecimiento con los beneficios, no sólo debe tener en cuenta la lealtad y satisfacción de los clientes, sino también el compromiso y la lealtad de los que laboran en dicha institución.

Entre las dimensiones se ha considerado lo establecido por Robbins (1994), siendo las siguientes:

La Participación, que se traduce en aceptar que el trabajador sea parte de las decisiones que debe tomar la Empresa. Estas decisiones pueden traer como consecuencia su actuar laboral o pueda ser que afecte a nivel personal. La participación da lugar a que pueda contribuir, a favor de la Institución y pueda obtener una mayor comprensión, incrementar su productividad, una mayor flexibilidad, así mismo obtener una mayor satisfacción y bienestar de desempeño laboral que tienen como consecuencia pocos niveles de ausentismo y rotación.

La Lealtad, que se refiere, a la espera tranquila y pasiva pero de actitud optimista para que la empresa prospere. Incluye el realizar defensa permanente a la

organización ante las críticas del entorno externo y de confiar en las instituciones y su forma de administrar hace que sea adecuada.

La Pertenencia, que es el hecho de ser parte de una institución que hace que el trabajador se sienta a gusto en ésta, invita a que desarrolle sus tareas con alegría, ante cualquier situación que pudiera dañar a la institución, la elige como el lugar perfecto para trabajar y defender, se siente parte de la organización y bastante involucrado.

Como cuarta dimensión se asume la identificación, como el anhelo de estar ligado en todo con la institución en el accionar y desarrollo de su labor. El trabajador identificado emprende diversas estrategias con el fin de alcanzar objetivos, metas y la misión institucional, asumen a la institución como algo propio donde el trabajo que realizan, es una contribución importante, se sienten orgullosos de ella, socializan con otros sobre las bondades institucionales. Están siempre prestos a innovaciones, retos nuevos, desafíos, para alcanzar con el mayor entusiasmo, optimismo y plena cooperación. Muestran preocupación por los niveles de calidad de los productos y servicios que se brindan, proponen ideas creativas para el desarrollo.

Existen elementos importantes para poder generar el compromiso laboral, Silva (2015) menciona que el personal comprometido aporta más que aquel que no lo está. El cumplimiento para hacer algo está relacionado a como se estableció la obligación, por esa razón se pone en juego las habilidades de la persona, que se involucra al máximo en la función que viene cumpliendo y además se encuentra motivado para hacerlo.

Si alguien desearía hacer una comparación entre el cumplimiento y la medición con el termómetro, la parte más baja sería cumplir, y la más alta sería la obligación; es decir cumplir es frío y comprometerse es cálido. El cumplir es parte de la razón y compromiso es parte de la emoción, y para estar en uno o otro lado tiene que estar presente la intención.

También el compromiso lo considera como un balance entre lo que se da y se recibe. Las personas se comprometen y ponen de su parte cuando confían en que

van a recibir. Supone un balance entre dar y recibir. Por ello, si se espera que los equipos de personas se comprometan, en primer lugar tenemos que dar, para lograr que confíen en nosotros. A continuación se considera lo siguiente:

El compromiso nace de la libertad, no de la imposición; lo que significa que para lograr pasar del cumplimiento al compromiso, las personas deben asumir la capacidad de tomar decisiones y de hacerlo, y los jefes líderes han de manejar habilidades para influir en ello. Se trata de asumir conciencia, no de obediencia. La verticalidad o imposición no genera compromiso, la imposición genera resentimiento. La imposición trae como consecuencia en las personas a tomar tres posibles actitudes: rebelarse, someterse o evadirse.

El compromiso se logra obtener en la buena comunicación y cercanía de las relaciones; lo que se traduce en mencionar que los líderes tienen la llave para ello. Entonces concluimos mencionando que la cercanía de las relaciones entre los miembros del equipo y el líder es en dónde se mantiene y desarrolla la raíz del compromiso.

El compromiso se siente que es sobre todo emocional, debido a que va más allá de la razón tenga o no argumentos para el compromiso, es el sentimiento emocional al que finalmente decide. Entonces el compromiso emocional es el que hace que las personas que laboran aporten más de cada uno de ellos.

El compromiso se basa en la congruencia y en la honestidad, si los líderes no son sinceros entre lo que dicen y lo que hacen, inspirarán desconfianza en sus equipos de trabajo, y por tanto, el trabajador no sentirá el compromiso.

Entendiendo sobre los roles y funciones a cumplir en una organización, los seres humanos están permanentemente sujetos a innovaciones. No son seres estáticos. Se vive entre opiniones opuestas contradictorias e incongruentes. La situación es que están aunque sean contradictorias es necesario escucharlas, pero se debe buscar siempre ser lo más honesto con cada uno, consigo mismo y con las personas que laboran en la organización. Ello ayudará a que se vuelva establecer la congruencia. Más allá de los roles y funciones de los trabajadores, el sentirse comprometido contribuye a que todo el equipo se sienta comprometido en su

labor, pero este debe ser genuino para que todos los que están a su cargo pueda sentir la misma inspiración.

Como segunda variable se considera en la presente investigación la Satisfacción de los usuarios, es así que este aspecto tenemos a Millán (2011), quien considera que existen indicadores subjetivos que tienen como finalidad medir el bienestar que siente la persona tras la experiencia concreta de haber recibido una prestación de salud, es decir se debe recoger información sobre las condiciones en que la persona se siente luego de recibir algún servicio o bien.

El que el usuario este satisfecho es importante, en ese sentido el Ministerio de Salud (2006) menciona que es trascendental que la personas que acuden a recibir un servicio sientan que han satisfecho sus demandas, expectativas, del mismo, buscando siempre la mejora continua de los procesos, para lo cual se debe incorporar actividades de monitoreo y seguimiento de las misma, así como se debe buscar fondos que apoyen a la mejora continua.

La satisfacción con el paso de los años ha tenido diversos enfoques el más difundido es el grado de satisfacción o insatisfacción del consumidor siente frente a un determinado producto. Según manifiestan (Morales y Hernández, 2003), que en los años setenta se incrementó, diversas investigaciones sobre el termino satisfacción la mencionan, habiendo más de 500 tratados en dicha área.

Howard y Sheth (1969) mencionan que la satisfacción es una etapa cognoscitiva que surge de la adecuación o inadecuación de lo recibido en razón a lo realizado. En este caso el criterio que maneja es el estado cognitivo cuyo objeto buscar la acomodación luego de ello lo propicio es evaluar cuan satisfecho esta quien ha recibido el bien o servicio dado.

Johnson y Fornell (1991) desde el punto de vista economicista considera a la satisfacción, como el estado final, entre lo generado por los que consumen y lo producido, dejando de lado los aspectos psicosociales que se refieren al bienestar de la persona, en cambio existen otras corrientes que consideran que es necesario mirar el espacio psicológico que se produce, cuando hay interacción de dos o más personas.

Westbrook y Reilly (1993) mencionan que satisfacción es la sensación emocional que se provoca en forma directa después de un proceso evolutivo y cognitivo donde tiene virtudes de percibir una acción, condición de alcanzar un hecho con la necesidad de cumplir un deseo de percibir, tenerlo, con la necesidad de cumplir una acción de comprar, comparar estimular el objeto comprado. El criterio en este caso, es la respuesta emocional y la evaluación se realiza después de lo adquirido.

De Vega (1984) considera que estar satisfecho debería entenderse como un doble proceso (utilitarismo / hedonismo), no se debe pensar que el aspecto cognitivo esta desligado de lo afectivo , es decir no podría darse que la persona sólo visualice el producto sin tener una apreciación crítica o emotiva, sino siempre estarán presente estos dos aspectos.

La integración de ambos procesos de satisfacción de un tiempo a esta parte ha ganado muchos adeptos, entendiéndose que la satisfacción es poner en juego los constructos cognitivos como también los emocionales, para mencionar algo de un bien o servicio. Uno de ellos mira los aspectos funcionales y el otro cómo se siente uno frente a lo recibido (emoción y acción se encuentran unidas). Esto también está relacionado con percibir a la satisfacción como un proceso, valorando así el bien o servicio, poniendo así en relación los procesos emocionales que provoca lo recibido, evidentemente este aspecto es el más complejo de valorar.

Entre las dimensiones asumidas en la presente investigación se considera el uso de las dimensiones de SERVQUAL, cuyo cuestionario tiene preguntas estandarizadas para la calidad de servicio, esta herramienta fue generada por Zeithaml, Parasuraman y Leonard, quienes sugieren que debe siempre revisar las expectativas que los usuarios deben tener frente a sus percepciones al respecto, utilizada por el Ministerio de Salud (2011) constantemente en las diversas mediciones que realiza en su sector, en la presente investigación se asume para medir la satisfacción del usuario de la municipalidad de Limatambo, siendo las siguientes:

Fiabilidad, que es la capacidad que tiene un servicio o bien para poder responder de manera adecuada, oportuna y exitosa con todo lo ofrecido al ofertarse.

Capacidad de Respuesta, es aquella disposición que tiene la persona para poder responder a los usuarios, brindándoles un servicio oportuno en relación a las situaciones demandadas con calidez, con eficacia y en tiempo adecuado. Esta habilidad permite generar en la persona sientan satisfacción de recibir el servicio.

Seguridad, es aquel aspecto ligado a la posibilidad de confiar en el personal que atiende, en aquella capacidad de sentir credibilidad, confianza y confidencia en relación a los riesgos y dudas que pudieran surgir en un trámite, los que atienden deben mostrar que tienen conocimiento de las acciones que realizan, mantener la privacidad, trato amable, cortés, que es la capacidad de las personas por expresar un trato cordial.

Empatía, es la disponibilidad de ponerse en el lugar del otro, siempre primero pensar en la persona que requiere del servicio y al interrelacionarse con los demás, la posibilidad de vincularse mediante el canal comunicativo el usuario, el expresar emociones verbales, gestuales y escritos positivos ayuda a que el usuario desarrolle procesos de seguridad en su vida.

Los aspectos tangibles, referidos al equipamiento físico que se tiene en las oficinas, lugares donde se realiza los trámites, equipamiento, apariencia del personal y los materiales de comunicación, propios de la organización.

Hablar de satisfacción, es buscar una seguridad objetiva de haberse logrado un proceso o haber dado todo lo que se podía, entonces de genera un alto grado de felicidad por el éxito alcanzado, esto permite que siempre haya estados de armonía dentro del cerebro humano, funcionando así cada vez más y de mejor manera; solo así se podría mencionar que existe una satisfacción adecuada.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Formulación del problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Laboral y la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017?

1.4.2. Formulación de los problemas específicos

- ¿Cómo es el Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017?
- ¿En qué medida las dimensiones del Compromiso Laboral se relaciona con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Luego de fundamentar científica y teóricamente este estudio, se justifica que la atención al usuario es tarea primordial de los servidores públicos, sólo cuando esta se realice de manera adecuada, se cubrirán las expectativas y los niveles de satisfacción en los mismos, entre los requerimientos están los trámites administrativos, la relación con el personal, infraestructura adecuada, saberes experiencia y empatía del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Limatambo, lo que permitirá generar la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado mediante esta investigación busca conocer la relación que existe entre las variables de estudio y de esta manera concretizar el desarrollo de aptitudes y actitudes positivas para los fines y propósitos de la gestión pública que se desarrolla en el distrito de Limatambo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

El Compromiso Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas:

- El Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es positivo.
- El nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es alto.
- Las dimensiones del Compromiso Laboral se relacionan significativamente con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el Compromiso Laboral y la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- Determinar cómo es el Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
- Determinar cuál es el nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

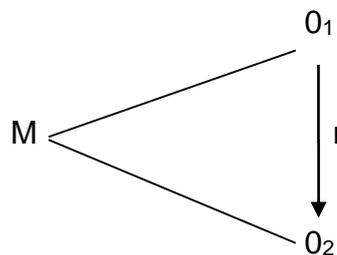
- Determinar en qué medida las dimensiones del Compromiso Laboral se relaciona con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Para esta investigación se aplica el diseño correlacional, de corte transversal cuyo propósito es conocer la relación o asociación existente entre las variables estudiadas, como son el Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

Esquemáticamente el tipo de investigación corresponde al diseño no experimental, correlacional mediante el siguiente gráfico:



Dónde:

m = Trabajadores y usuarios del Municipio Distrital de Limatambo.

O₁ = Medición de la variable Compromiso Laboral

O₂ = Medición de la variable Satisfacción del Usuario

r = Grado de relación entre ambas variables.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables:

Variable de Estudio 1: **Compromiso Laboral**

Dimensiones:

- Participación
- Identificación
- Pertenencia
- Lealtad

Variable de Estudio 2: **Satisfacción del usuario**

Dimensiones

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

2.2.2. Operacionalización

Operacionalización de la Variable de Estudio 1: **Compromiso Laboral**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso Laboral	Comprometerse implica cumplir las obligaciones con mucha disposición, de manera eficiente, creativa y con todas las destrezas que uno tiene para favorecer así a la productividad, el sentirse comprometido es una decisión individual, en algunos se toma como una obligación moral con el centro donde	Comprometerse es la generación de un vínculo de lealtad que el trabajador siente y de esta manera se logra alcanzar las metas organizacionales y mediante ellas también ira cumpliendo sus metas individuales; esto quiere decir que cuando desarrolla el compromiso laboral no sólo es de una parte sino de ambas tanto la organización se siente involucrada y la	D1: Participación Consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución. Estas decisiones pueden afectar su actuar laboral o pueden afectarle a nivel personal. La participación permite contribuir, obtener una mayor comprensión, incrementar la productividad, una mayor flexibilidad, como también una mayor satisfacción y bienestar laboral que tienen como consecuencia un menor ausentismo, rotación. Robbins (1994).p. 193.	<ul style="list-style-type: none"> • Involucración en las decisiones institucionales. • Obtener mayor comprensión para incrementar la productividad. • Satisfacción y bienestar laboral. 	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=Mediana mente en desacuerdo 3=Mediana mente de Acuerdo 4=Totalmente de Acuerdo

	<p>uno labora. Grajales (2000)</p>	<p>persona responde a ello con la misma identificación. (Villaseñor, 2014)</p>	<p>D2: Identificación La Identificación se entiende como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo. El empleado identificado trabaja para alcanzar los objetivos y misión institucionales, sienten a la institución como algo propio donde su trabajo es una contribución importante, se sienten orgullosos de ella, comentan a otros de las bondades institucionales. Están atentos a nuevos retos, desafíos, para alcanzarlos con entusiasmo, optimismo y plena cooperación. Se preocupan por los niveles de calidad de los productos y servicios, aportan ideas creativas para el mejoramiento. Robbins (1994).p. 193.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento con la institución. • Búsqueda de alcanzar los objetivos y misión institucionales. • Capacidad de asumir retos y desafíos. • Preocupación de la calidad de los servicios. 	
			<p>D3: Lealtad Se refiere a la lealtad, que es la espera pasiva pero optimista para que la institución mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo conveniente. Robbins (1994).p. 193.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Defensa de la institución ante críticas externas. • Confianza en la organización. 	

			<p>D4: Pertenencia El sentido de pertenecer a una institución hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría, ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige como el lugar para trabajar y defender, se siente partícipe y comprometido. Robbins (1994).p. 193.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir satisfacción en las acciones institucionales • Elección del lugar de trabajo y de defensa. 	
--	--	--	--	--	--

Tabla N° 02

Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción del Usuario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Es la satisfacción es la sensación emocional que se provoca en forma directa después de un proceso evolutivo y cognitivo donde tiene virtudes de percibir una acción, condición de alcanzar un hecho con la necesidad de cumplir un deseo de percibir, tenerlo, con la necesidad de cumplir una acción de comprar, comparar estimular el objeto comprado. Westbrook y Reilly (1993)	Existen indicadores subjetivos que tienen como finalidad medir el bienestar que siente la persona tras la experiencia concreta de haber recibido un servicio, recoger dicha información sobre las condiciones en que la persona se siente luego de recibir algún servicio o bien es necesario para saber si está o no	<p>Fiabilidad</p> Es la capacidad que tiene un servicio o bien para poder responder de manera adecuada, oportuna y exitosa con todo lo ofrecido al ofertarse.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y respaldo de la documentación • Continuidad del trámite. • Referencia del municipio 	
			<p>Capacidad de respuesta</p> es aquella disposición que tiene la persona para poder	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Comprensión 	<p>Nominal</p> Nunca A veces Casi siempre Siempre

		satisfecho. Millán (2011)	responder a los usuarios, brindándoles un servicio oportuno en relación a las situaciones demandadas con calidez, con eficacia y en tiempo adecuado.		
			<p>Seguridad Es aquel aspecto ligado a la posibilidad de confiar en el personal que atiende, en aquella capacidad de sentir credibilidad, confianza y confidencia en relación a los riesgos y dudas que pudieran surgir en un trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad del usuario que considera que sus tramites serán atendidos. 	
			<p>Empatía Es la disponibilidad de ponerse en el lugar del otro, siempre primero pensar en la persona que requiere del servicio y al interrelacionarse con los demás, la posibilidad de vincularse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato del personal • Acciones para entender los problemas presentados en la atención 	

			mediante el canal comunicativo el usuario.		
			Aspecto tangibles Esta referido al equipamiento físico que se tiene en las oficinas, lugares donde se realiza los trámites, equipamiento, apariencia del personal y los materiales de comunicación, propios de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación 	

Fuente: Elaboración propia (2017).

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población es el total de las personas a quienes se generalizarán los resultados del estudio, que se encuentran delimitados por las características comunes que poseen y que son precisados en el espacio y tiempo determinado. Hernández, Fernández y Batispta (2010).

La población en estudio, está constituida los integrantes del siguiente cuadro:

Tabla N° 03
Población en estudio

Población	Total
Trabajadores del municipio	90
Usuarios	151
Total	151

Fuente: Población (2017)

2.3.2. Muestra

La muestra en relación a la población, es adecuada cuando tiene el número de elementos suficientes para garantizar la existencia de las mismas características de la población. Hernández, Fernández y Batispta (2010). La Muestra está compuesta por los siguientes:

Tabla N° 04
Muestra en estudio

Población	Total
Trabajadores del municipio	90
Usuarios	151
Total	241

2.3.3. Muestreo

La técnica muestral corresponde al muestreo censal, es decir toda la población fue elegida.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Es la Encuesta, esta técnica tiene como finalidad recoger la opinión que tiene una determinada muestra de la población sobre un determinado problema estudiado., la técnica abarca diversos procedimientos con el fin de establecer el recojo de información. (Abanto, 2014, p. 47).

La técnica utilizada fue la Encuesta para ambas variables.

2.4.1. Instrumento

El instrumento utilizado en la presente Investigación es el Cuestionario, el cual contiene un conjunto de ítems formulados por escrito para ser tomadas a un grupo de personas que son parte de una muestra para su opinión sobre un determinado asunto. (Abanto, 2014. p. 47).

En la presente investigación se ha realiza cuestionario para ambas variables.

2.4.1. Validez

Se realizó mediante juicio de expertos.

2.4.2. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante la aplicación a la muestra, que fue medida a través del cálculo de coeficiente de Alfa de Crombach basado en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del cuestionario. Se utilizó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

K: Número de Ítems

$\sum V_i$: Sumatoria de la varianza de los ítems.

VT: Varianza de la suma total de cada ítems.

Tabla N° 05**Rangos para Interpretación del Coeficiente Alpha de Crombach**

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Se realizó el cálculo del coeficiente de Alfa de Crombach para cada instrumento aplicado obteniéndose:

Tabla N° 06**Variable de Estudio 1: Compromiso Laboral**

ÍTEMS	N	VARIANZA
Ítem 1	90	1.375
Ítem 2	90	.580
Ítem 3	90	.792
Ítem 4	90	.630
Ítem 5	90	.545
Ítem 6	90	.575
Ítem 7	90	.846
Ítem 8	90	.552
Ítem 9	90	.692
Ítem 10	90	.657
Ítem 11	90	.868
Ítem 12	90	.864
Ítem 13	90	.685
Ítem 14	90	.569
Ítem 15	90	.624
Ítem 16	90	.947
Ítem 17	90	.795
Ítem 18	90	.981
Ítem 19	90	1.151
Ítem 20	90	1.179
Ítem 21	90	1.170
Sumatoria de varianza		17.076
Total de varianza		58.420

Fuente: Elaboración propia (2017)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	90	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	90	100.0

K =	90
$\Sigma Vi =$	17.076
Vt =	58.420
$\alpha =$	0.709

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Reemplazando en la fórmula: para la variable Compromiso Laboral se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.709, lo que significa que el instrumento es CONFIABLE.

Tabla N° 07

Variable de Estudio 1: Satisfacción de Usuarios

ÍTEMS	N	VARIANZA
Ítem 1	151	.796
Ítem 2	151	.647
Ítem 3	151	.607
Ítem 4	151	.590
Ítem 5	151	.829
Ítem 6	151	.610
Ítem 7	151	.813
Ítem 8	151	.646
Ítem 9	151	.927
Ítem 10	151	.900
Ítem 11	151	.708
Ítem 12	151	.544
Ítem 13	151	.677
Ítem 14	151	.906
Ítem 15	151	.831
Ítem 16	151	.944
Ítem 17	151	.627

Ítem 18	151	.612
Ítem 19	151	.655
Ítem 20	151	.610
Ítem 21	151	.699
Ítem 22	151	.796
Sumatoria de varianza		15.717
Total de varianza		91.306

Fuente: Elaboración propia (2017)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	151	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	151	100.0

K =	22
ΣVi =	15.717
Vt =	91.306
α=	0.739

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Reemplazando en la fórmula: para la variable Compromiso Laboral se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.739, lo que significa que el instrumento es CONFIABLE.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos después de la aplicación de los instrumentos para las variables Compromiso Laboral y Satisfacción de Usuario, que serán recogidos mediante los instrumentos, se hizo la recolección, se organizó y presentados haciendo uso de tablas y gráficos estadísticos de barras, con ayuda del software IBM SPSS STATISTIC versión 23 y Excel.

Para hacer el análisis descriptivo y correlacional, se utilizó el uso de frecuencias y porcentajes establecidas en las tablas, la prueba estadística de τ b de Kendall, mediante el cual se indica si estas variables están asociadas y en qué medida es el nivel de asociación que tienen. El estadístico utilizado para la prueba fue:

- **Tau-b de Kendall**, que es una medida no paramétrica de la correlación para variables ordinales o de rangos que tiene en consideración los empates. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.

$$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$$

Para la interpretación el valor de “Tau-b de Kendal”:

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación

De 0.20 a 0.39 Baja correlación

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación

De 0.60 a 0.79 Buena correlación

De 0.80 a 1.00 Alta correlación

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

Según los datos obtenidos de la muestra a través de los cuestionarios aplicados, en la municipalidad de Limatambo y los usuarios del mismo municipio se encuentran en el anexo sobre los instrumentos, que fueron organizados en una matriz denominado matriz de vaciado de datos.

Tabla N° 08

Variable Compromiso Laboral

Variable de Estudio 1	Dimensiones	Categorías	Valoración
Compromiso Laboral	Participación	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy alto	4
	Identificación	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy alto	4
	Pertenencia	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy alto	4
Lealtad	Bajo	1	
	Medio	2	
	Alto	3	
	Muy alto	4	

Tabla N° 09*Variable Satisfacción de los Usuarios*

Variable de Estudio 2	Dimensiones	Categorías	Valoración
Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy alto	4
	Capacidad de Respuesta	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy alto	4
	Seguridad	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy alto	4
	Empatía	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy alto	4
Aspectos Intangibles	Bajo	1	
	Medio	2	
	Alto	3	
	Muy alto	4	

Estos datos reflejan los valores asignados a cada una de las variables, Compromiso Laboral con un cuestionario que contiene 21 ítems con la valoración Bajo, Medio, Alto y muy alto cuya medición fue realizada mediante las alternativas nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

La segunda variable fue Satisfacción del Usuario cuestionario con 22 ítems con la valoración Bajo, Medio, Alto y muy alto cuya medición fue realizada mediante las alternativas nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, donde en base a los resultados se ha organizado la información mediante la estadística descriptiva, de la siguiente manera:

3.2. Análisis descriptivo por cada variable y sus dimensiones

3.2.1. Variables: Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario

Usando la medida de tendencia central moda, el porcentaje (%), se construyeron las tablas N° 10 y N° 11.

Tabla N° 10

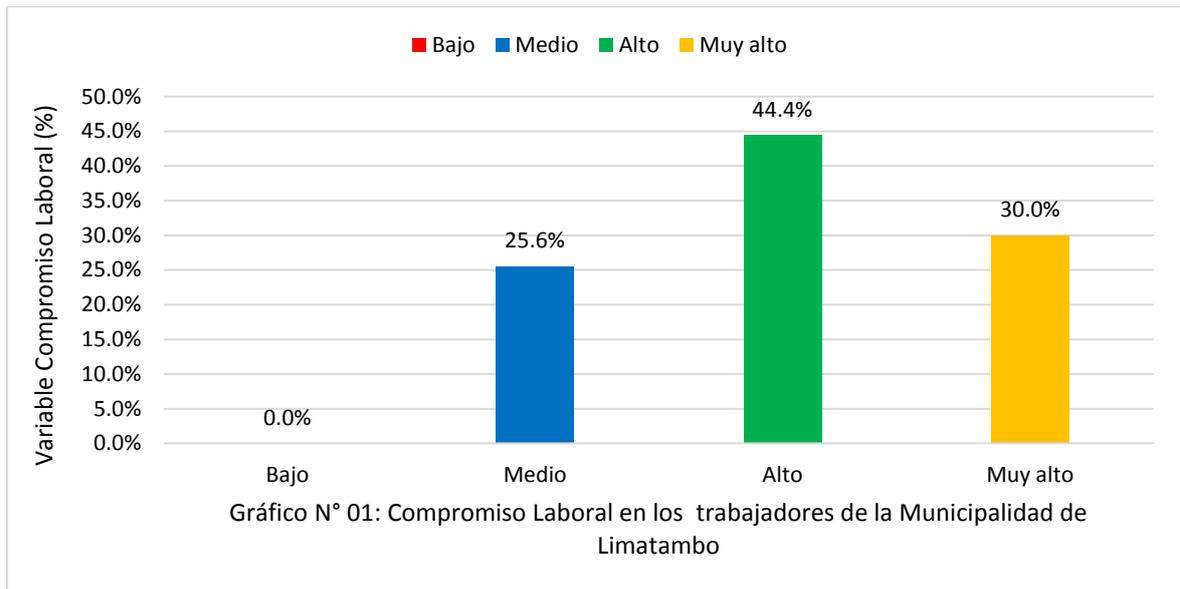
Resultados obtenidos para la variable Compromiso Laboral

Variable de Estudio 1	Dimensiones	Categorías	f	%
Compromiso Laboral	Participación	Bajo	3	3.3%
		Medio	32	35.6%
		Alto	36	40.0%
		Muy alto	19	21.1%
		Total	90	100.0%
	Identificación	Bajo	3	3.3%
		Medio	30	33.3%
		Alto	38	42.2%
		Muy alto	19	21.1%
		Total	90	100.0%
	Pertenenencia	Bajo	0	0.0%
		Medio	23	25.6%
		Alto	39	43.3%
		Muy alto	28	31.1%
		Total	90	100.0%
	Lealtad	Bajo	14	15.6%
		Medio	12	13.3%
		Alto	37	41.1%
		Muy alto	27	30.0%
		Total	90	100.0%
Total variable	Bajo	0	0.0%	
	Medio	23	25.6%	
	Alto	40	44.4%	
	Muy alto	27	30.0%	
	Total	90	100.0%	

Los resultados obtenidos y presentados en la Tabla N°10 referente a la variable Compromiso Laboral son mostrados en el gráfico N° 1, donde el eje de las abscisas está representado por el valor de cada rango y el eje de las ordenadas está representado por el porcentaje (%).

Gráfico N° 1

Resultados obtenidos para la variable Compromiso Laboral



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla N° 10 y la gráfico N° 1 se tiene que para la variable Compromiso Laboral, del instrumento aplicado que el 44.4% menciona que siente un alto compromiso en la tareas y funciones que le fueron asignados, tienen confianza en la manera como se conduce la organización, se sienten involucrados en las decisiones institucionales, tratan de contribuir a los retos institucionales, sienten satisfacción por las acciones institucionales, el 30.0% manifiesta que siente un muy alto compromiso con las funciones que cumple dentro de la organización, buscando siempre incrementar su productividad en beneficio de la institución, además tienen claro la búsqueda de objetivo y metas en común, el 25.6% de los trabajadores indican que tienen un nivel medio de compromiso en su labores encomendadas, ninguno indica tener un bajo nivel de involucramiento en las acciones que realiza. De los resultados se observa que el gran porcentaje trabajadores mencionan sentir alto nivel de compromiso con la organización para la cual trabajan.

Tabla N° 11

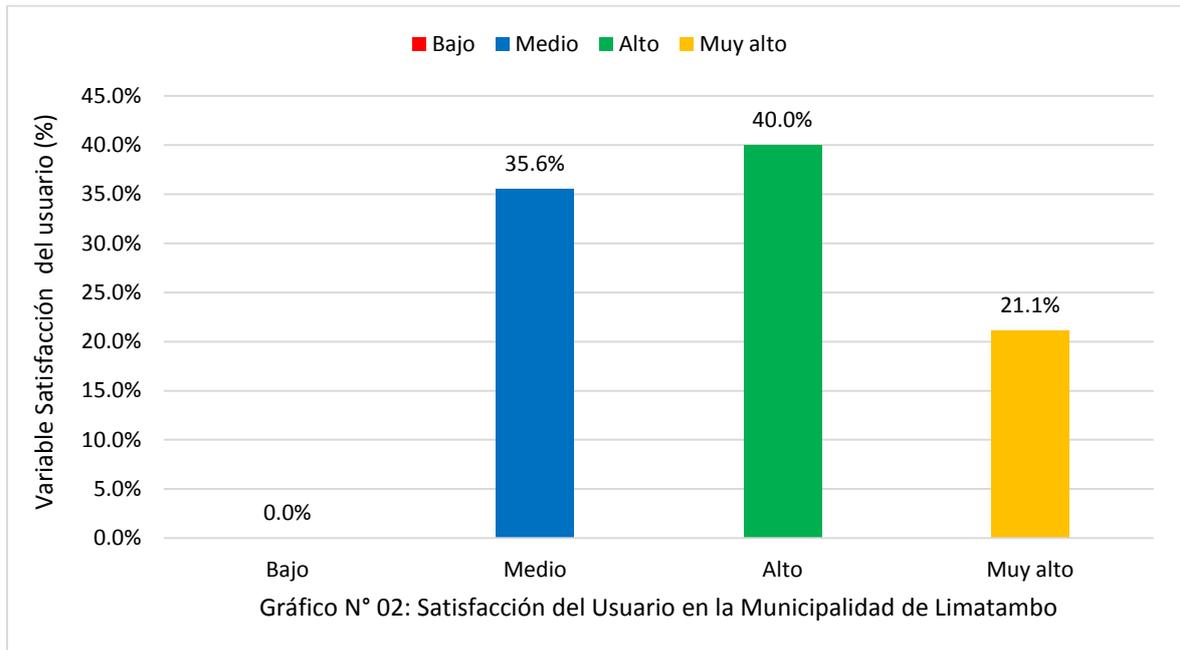
Resultados obtenidos para la variable Satisfacción del Usuario

Variable de Estudio 2	Dimensiones	Categorías	f	%
Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Bajo	4	2.6%
		Medio	74	35.6%
		Alto	52	40.0%
		Muy alto	21	21.1%
		Total	151	100.0%
	Capacidad de Respuesta	Bajo	5	3.3%
		Medio	56	35.6%
		Alto	56	40.0%
		Muy alto	34	21.1%
		Total	151	100.0%
	Seguridad	Bajo	6	4.0%
		Medio	59	35.6%
		Alto	53	40.0%
		Muy alto	33	21.1%
		Total	151	100.0%
	Empatía	Bajo	11	7.3%
		Medio	39	35.6%
		Alto	55	40.0%
		Muy alto	46	21.1%
		Total	151	100.0%
Aspectos Intangibles	Bajo	6	4.0%	
	Medio	39	35.6%	
	Alto	68	40.0%	
	Muy alto	38	21.1%	
	Total	151	100.0%	
Total variable	Bajo	0	0.0%	
	Medio	58	35.6%	
	Alto	55	40.0%	
	Muy alto	38	21.1%	
	Total	151	100.0%	

Los resultados obtenidos y presentados en la Tabla N° 11 referente a la variable Satisfacción del usuario son mostrados en el gráfico N° 2, donde el eje de las abscisas está representado por el valor de cada rango y el eje de las ordenadas está representado por el porcentaje (%).

Gráfico N° 2

Resultados obtenidos para la variable Satisfacción del Usuario



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla N° 11 y el gráfico N° 2 para la variable Satisfacción del Usuario, de la percepción de los encuestados el 40.0% de ellos opinan que cuando acuden a realizar sus trámites documentarios sienten alto nivel de cordialidad en el trato que reciben, han recibido información adecuada frente al trámite que desarrollan, además sienten seguridad de que sus trámites se realizaran, el 35.6% de los usuarios indican que sienten mediana seguridad en que los trámites que realizan se concretaran, consideran que el tiempo en que demoran atendiéndolos es regular, por lo que debe de procurarse mejorar este aspecto, en cuanto a la información proporcionada consideran que a veces es adecuada, el 21.1% de los encuestados consideran que muy alto el nivel de satisfacción que reciben después de visitar las oficinas del Municipio, ninguno de los usuarios indica que siente este insatisfecho con la atención que reciben en las oficinas municipales; de los resultados se observa que el gran porcentaje de usuarios consideran que es satisfactorio en un nivel alto la atención recibida.

3.3. Prueba de Hipótesis

3.3.1. Prueba de Hipótesis General

Tabla 12

Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario

Variables		Satisfacción del Usuario				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Compromiso Laboral	Bajo	f	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	f	0	19	1	3
		%	0.0%	21.1%	1.1%	3.3%
	Alto	f	0	8	28	4
		%	0.0%	8.9%	31.1%	4.4%
	Muy alto	f	0	3	7	17
		%	0.0%	3.3%	7.8%	18.9%
Total	f	0	30	36	24	
	%	0.0%	33.3%	40.0%	26.7%	

En la tabla N° 12, se aprecia que el 31.1% de los trabajadores expresan tener un alto compromiso en el desarrollo de sus funciones esto genera que haya un alto nivel de satisfacción en los usuarios que visitan dicha organización, sólo el 18.9% de los trabajadores mencionan tener muy alto nivel de compromiso laboral y eso implica que los usuarios sientan muy alta satisfacción en la atención que reciben. Esto permite mencionar que cuanto mayor sea el involucramiento mostrado por el personal se lograra que más personas se sientan satisfechas cuando visitan las oficinas municipales.

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis General

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : El Compromiso Laboral no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : El Compromiso Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.560$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b= 0.560 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre el compromiso laboral de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

3.3.2. Prueba de las Hipótesis Específicas (Referidas a Dimensiones)

A. Dimensiones: Participación y Fiabilidad

Tabla N° 13

Participación del trabajador y la percepción de la fiabilidad del usuario

Variables	Fiabilidad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Participación	Bajo	f	2	1	0	0	3
		%	2.2%	1.1%	0.0%	0.0%	3.3%
	Medio	f	0	30	1	1	32
		%	0.0%	33.3%	1.1%	1.1%	35.6%
	Alto	f	0	5	29	2	36
		%	0.0%	5.6%	32.2%	2.2%	40.0%
	Muy alto	f	0	4	4	11	19
		%	0.0%	4.4%	4.4%	12.2%	21.1%
Total	f	2	40	34	14	90	
	%	2.2%	44.4%	37.8%	15.6%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis específico

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con la percepción de factibilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La participación del trabajador se relaciona significativamente con la percepción de factibilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.662$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b = 0.662 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la participación de los trabajadores se relaciona significativamente con la percepción de la factibilidad en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

B. Dimensiones: Participación y Capacidad de Respuesta

Tabla N° 14

Participación del trabajador y la percepción de la Capacidad de Respuesta por el usuario

Variables	Capacidad de Respuesta				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Participación	Bajo	f	0	3	0	0	3
		%	0%	3%	0%	0%	3%
	Medio	f	2	14	13	3	32
		%	2%	16%	14%	3%	36%
	Alto	f	0	11	17	8	36
		%	0%	12%	19%	9%	40%
	Muy alto	f	1	2	7	9	19
		%	1%	2%	8%	10%	21%
Total	f	3	30	37	20	90	
	%	3%	33%	41%	22%	100%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La participación del trabajador se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.348$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b= 0.348 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la participación de los trabajadores con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

C. Dimensiones: Participación y Seguridad

Tabla N° 15

Participación del trabajador y la percepción de Seguridad por el usuario

Variables	Seguridad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Participación	Bajo	f	0	1	2	0	3
		%	0.0%	1.1%	2.2%	0.0%	3.3%
	Medio	f	2	16	6	8	32
		%	2.2%	17.8%	6.7%	8.9%	35.6%
	Alto	f	1	11	18	6	36
		%	1.1%	12.2%	20.0%	6.7%	40.0%
	Muy alto	f	0	4	7	8	19
		%	0.0%	4.4%	7.8%	8.9%	21.1%
	Total	f	3	32	33	22	90
		%	3.3%	35.6%	36.7%	24.4%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.019$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.217$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b = 0.348 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la participación de los trabajadores con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

D. Dimensiones: Participación y Seguridad

Tabla N° 16

Participación del trabajador y la percepción de la Empatía por el usuario

Variables	Empatía				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Participación	Bajo	f	0	0	0	3	3
		%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	3.3%
	Medio	f	4	10	13	5	32
		%	4.4%	11.1%	14.4%	5.6%	35.6%
	Alto	f	2	8	14	12	36
		%	2.2%	8.9%	15.6%	13.3%	40.0%
	Muy alto	f	0	3	7	9	19
		%	0.0%	3.3%	7.8%	10.0%	21.1%
	Total	f	6	21	34	29	90
		%	6.7%	23.3%	37.8%	32.2%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.022$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.179$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b = 0.179 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la participación de los trabajadores con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

E. Dimensiones: Participación y Aspectos Tangibles

Tabla N° 17

Participación del trabajador y la percepción de los Aspectos Tangibles por el usuario

Variables	Aspectos Tangibles				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Participación	Bajo	f	1	0	0	2	3
		%	1.1%	0.0%	0.0%	2.2%	3.3%
	Medio	f	0	14	12	6	32
		%	0.0%	15.6%	13.3%	6.7%	35.6%
	Alto	f	2	6	21	7	36
		%	2.2%	6.7%	23.3%	7.8%	40.0%
	Muy alto	f	0	2	6	11	19
		%	0.0%	2.2%	6.7%	12.2%	21.1%
	Total	f	3	22	39	26	90
		%	3.3%	24.4%	43.3%	28.9%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La participación del trabajador no se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	p=0.009
Valor de tau b Kendall	T _B = 0.262
Conclusión	Como p<0.05, Tau b= 0.262 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la participación de los trabajadores con el aspecto tangible percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

F. Dimensiones: Identificación y Fiabilidad

Tabla N° 18

Identificación del trabajador y la percepción de la fiabilidad del usuario

Variables	Fiabilidad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Identificación	Bajo	f	0	2	1	0	3
		%	0.0%	2.2%	1.1%	0.0%	3.3%
	Medio	f	2	18	9	1	30
		%	2.2%	20.0%	10.0%	1.1%	33.3%
	Alto	f	0	11	21	6	38
		%	0.0%	12.2%	23.3%	6.7%	42.2%
	Muy alto	f	0	9	3	7	19
		%	0.0%	10.0%	3.3%	7.8%	21.1%
	Total	f	2	40	34	14	90
		%	2.2%	44.4%	37.8%	15.6%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis específico

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Identificación del trabajador no se relaciona significativamente con la percepción de factibilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Identificación del trabajador se relaciona significativamente con la percepción de factibilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.004$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.279$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b= 0.279 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la identificación de los trabajadores con la percepción de la factibilidad en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

G. Dimensiones: Identificación y Capacidad de Respuesta

Tabla N° 19

Identificación del trabajador y la percepción de la Capacidad de Respuesta por el usuario

Variables	Capacidad de Respuesta				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Identificación	Bajo	f	0	2	0	1	3
		%	0.0%	2.2%	0.0%	1.1%	3.3%
	Medio	f	3	20	5	2	30
		%	3.3%	22.2%	5.6%	2.2%	33.3%
	Alto	f	0	7	25	6	38
		%	0.0%	7.8%	27.8%	6.7%	42.2%
	Muy alto	f	0	1	7	11	19
		%	0.0%	1.1%	7.8%	12.2%	21.1%
Total	f	3	30	37	20	90	
	%	3.3%	33.3%	41.1%	22.2%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Identificación del trabajador no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Identificación del trabajador no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.548$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b = 0.548 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la Identificación de los trabajadores con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

H. Dimensiones: Identificación y Seguridad

Tabla N° 20

Identificación del trabajador y la percepción de Seguridad por el usuario

Variables	Seguridad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Identificación	Bajo	f	2	1	0	0	3
		%	2.2%	1.1%	0.0%	0.0%	3.3%
	Medio	f	0	23	7	0	30
		%	0.0%	25.6%	7.8%	0.0%	33.3%
	Alto	f	1	7	22	8	38
		%	1.1%	7.8%	24.4%	8.9%	42.2%
	Muy alto	f	0	1	4	14	19
		%	0.0%	1.1%	4.4%	15.6%	21.1%
	Total	f	3	32	33	22	90
		%	3.3%	35.6%	36.7%	24.4%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Identificación del trabajador no se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Identificación del trabajador se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.658$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b = 0.658 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la Identificación de los trabajadores con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

I. Dimensiones: Identificación y Empatía

Tabla N° 21

Identificación del trabajador y la percepción de la Empatía por el usuario

Variables	Empatía				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Identificación	Bajo	f	1	1	0	1	3
		%	1.1%	1.1%	0.0%	1.1%	3.3%
	Medio	f	1	8	8	13	30
		%	1.1%	8.9%	8.9%	14.4%	33.3%
	Alto	f	0	10	17	11	38
		%	0.0%	11.1%	18.9%	12.2%	42.2%
	Muy alto	f	4	2	9	4	19
		%	4.4%	2.2%	10.0%	4.4%	21.1%
Total	f	6	21	34	29	90	
	%	6.7%	23.3%	37.8%	32.2%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Identificación del trabajador no se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Identificación del trabajador se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.041$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.184$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b = 0.184 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la Identificación de los trabajadores con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

J. Dimensiones: Identificación y Aspectos Tangibles

Tabla N° 22

Identificación del trabajador y la percepción de los Aspectos Tangibles por el usuario

Variables	Aspectos Tangibles				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Identificación	Bajo	f	1	0	1	1	3
		%	1.1%	0.0%	1.1%	1.1%	3.3%
	Medio	f	2	10	9	9	30
		%	2.2%	11.1%	10.0%	10.0%	33.3%
	Alto	f	0	11	19	8	38
		%	0.0%	12.2%	21.1%	8.9%	42.2%
	Muy alto	f	0	1	10	8	19
		%	0.0%	1.1%	11.1%	8.9%	21.1%
	Total	f	3	22	39	26	90
		%	3.3%	24.4%	43.3%	28.9%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Identificación del trabajador no se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Identificación del trabajador se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	p=0.046
Valor de tau b Kendall	T _B = 0.285
Conclusión	Como p<0.05, Tau b= 0.262 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la Identificación de los trabajadores con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

K. Dimensiones: Pertenencia y Fiabilidad

Tabla N° 23

Pertenencia del trabajador y la percepción de la fiabilidad del usuario

Variables	Fiabilidad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Pertenencia	Bajo	f	0	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	f	0	15	7	1	23
		%	0.0%	16.7%	7.8%	1.1%	25.6%
	Alto	f	0	13	19	7	39
		%	0.0%	14.4%	21.1%	7.8%	43.3%
	Muy alto	f	2	12	8	6	28
		%	2.2%	13.3%	8.9%	6.7%	31.1%
Total	f	2	40	34	14	90	
	%	2.2%	44.4%	37.8%	15.6%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis específico

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Pertenencia del trabajador no se relaciona significativamente con la percepción de factibilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Pertenencia del trabajador se relaciona significativamente con la percepción de factibilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.030$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.298$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b = 0.298 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la Pertenencia de los trabajadores con la percepción de la factibilidad en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

L. Dimensiones: Pertenencia y Capacidad de Respuesta

Tabla N° 24

Pertenencia del trabajador y la percepción de la Capacidad de Respuesta por el usuario

Variables	Capacidad de Respuesta				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Pertenencia	Bajo	f	0	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	f	1	14	4	4	23
		%	1.1%	15.6%	4.4%	4.4%	25.6%
	Alto	f	0	10	23	6	39
		%	0.0%	11.1%	25.6%	6.7%	43.3%
	Muy alto	f	2	6	10	10	28
		%	2.2%	6.7%	11.1%	11.1%	31.1%
	Total	f	3	30	37	20	90
		%	3%	33%	41%	22%	100%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Pertenencia del trabajador no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Pertenencia del trabajador se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.024$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.235$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b = 0.348 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la Pertenencia de los trabajadores con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

M. Dimensiones: Pertenencia y Seguridad

Tabla N° 25

Pertenencia del trabajador y la percepción de Seguridad por el usuario

Variables	Seguridad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Pertenencia	Bajo	f	0	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	f	1	15	5	2	23
		%	1.1%	16.7%	5.6%	2.2%	25.6%
	Alto	f	1	11	23	4	39
		%	1.1%	12.2%	25.6%	4.4%	43.3%
	Muy alto	f	1	6	5	16	28
		%	1.1%	6.7%	5.6%	17.8%	31.1%
Total	f	3	32	33	22	90	
	%	3.3%	35.6%	36.7%	24.4%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Pertenencia del trabajador no se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Pertenencia del trabajador se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.399$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b= 0.399 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la Pertenencia de los trabajadores con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

N. Dimensiones: Pertenencia y Seguridad

Tabla N° 26

Pertenencia del trabajador y la percepción de la Empatía por el usuario

Variables	Empatía				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Pertenencia	Bajo	f	0	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	f	2	14	4	3	23
		%	2.2%	15.6%	4.4%	3.3%	25.6%
	Alto	f	0	6	28	5	39
		%	0.0%	6.7%	31.1%	5.6%	43.3%
	Muy alto	f	4	1	2	21	28
		%	4.4%	1.1%	2.2%	23.3%	31.1%
Total	f	6	21	34	29	90	
	%	6.7%	23.3%	37.8%	32.2%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Pertenencia del trabajador no se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Pertenencia del trabajador se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.484$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b = 0.484 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la Pertenencia de los trabajadores con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

O. Dimensiones: Pertenencia y Aspectos Tangibles

Tabla N° 27

Pertenencia del trabajador y la percepción de los Aspectos Tangibles por el usuario

Variables	Aspectos Tangibles				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Pertenencia	Bajo	f	0	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	f	2	9	5	7	23
		%	2.2%	10.0%	5.6%	7.8%	25.6%
	Alto	f	1	10	22	6	39
		%	1.1%	11.1%	24.4%	6.7%	43.3%
	Muy alto	f	0	3	12	13	28
		%	0.0%	3.3%	13.3%	14.4%	31.1%
Total	f	3	22	39	26	90	
	%	3.3%	24.4%	43.3%	28.9%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : La Pertenencia del trabajador no se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Pertenencia del trabajador se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	p=0.009
Valor de tau b Kendall	T _B = 0.261
Conclusión	Como p<0.05, Tau b= 0.261 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la Pertenencia de los trabajadores con el aspecto tangible percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

P. Dimensiones: Lealtad y Fiabilidad

Tabla N° 28

Lealtad del trabajador y la percepción de la fiabilidad del usuario

Variables	Fiabilidad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Lealtad	Bajo	f	0	10	2	2	14
		%	0.0%	11.1%	2.2%	2.2%	15.6%
	Medio	f	0	7	5	0	12
		%	0.0%	7.8%	5.6%	0.0%	13.3%
	Alto	f	0	11	16	10	37
		%	0.0%	12.2%	17.8%	11.1%	41.1%
	Muy alto	f	2	12	11	2	27
		%	2.2%	13.3%	12.2%	2.2%	30.0%
Total	f	2	40	34	14	90	
	%	2.2%	44.4%	37.8%	15.6%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis específico

Interpretación y análisis:	H ₀ : La Lealtad del trabajador no se relaciona significativamente con la percepción de factibilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Hipótesis estadísticas	H _a : La Lealtad del trabajador se relaciona significativamente con la percepción de la fiabilidad del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.023$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.463$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b = 0.463 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación significativa entre la Lealtad de los trabajadores se relaciona significativamente con la percepción de la factibilidad en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

Q. Dimensiones: Lealtad y Capacidad de Respuesta

Tabla N° 29

Lealtad del trabajador y la percepción de la Capacidad de Respuesta por el usuario

Variables		Capacidad de Respuesta				Total	
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Lealtad	Bajo	f	0	4	7	3	14
		%	0.0%	4.4%	7.8%	3.3%	15.6%
	Medio	f	1	5	6	0	12
		%	1.1%	5.6%	6.7%	0.0%	13.3%
	Alto	f	1	10	17	9	37
		%	1.1%	11.1%	18.9%	10.0%	41.1%
	Muy alto	f	1	11	7	8	27
		%	1.1%	12.2%	7.8%	8.9%	30.0%
Total	f	3	30	37	20	90	
	%	3%	33%	41%	22%	100%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis:	H ₀ : La Lealtad del trabajador no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Lealtad del trabajador se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Hipótesis estadísticas	
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.010$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.227$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b = 0.227 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la Lealtad de los trabajadores con la capacidad de respuesta percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

R. Dimensiones: Lealtad y Seguridad

Tabla N° 30

Lealtad del trabajador y la percepción de Seguridad por el usuario

Variables	Seguridad				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Lealtad	Bajo	f	1	5	2	6	14
		%	1.1%	5.6%	2.2%	6.7%	15.6%
	Medio	f	0	5	5	2	12
		%	0.0%	5.6%	5.6%	2.2%	13.3%
	Alto	f	1	8	18	10	37
		%	1.1%	8.9%	20.0%	11.1%	41.1%
	Muy alto	f	1	14	8	4	27
		%	1.1%	15.6%	8.9%	4.4%	30.0%
Total	f	3	32	33	22	90	
	%	3.3%	35.6%	36.7%	24.4%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis:	H ₀ : La Lealtad del trabajador no se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Hipótesis estadísticas	H _a : La Lealtad del trabajador se relaciona significativamente con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.019$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.295$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Tau b = 0.295 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la Lealtad de los trabajadores con la seguridad percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

S. Dimensiones: Lealtad y Seguridad

Tabla N° 31

Lealtad del trabajador y la percepción de la Empatía por el usuario

Variables	Empatía				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Lealtad	Bajo	f	0	5	6	3	14
		%	0.0%	5.6%	6.7%	3.3%	15.6%
	Medio	f	1	6	4	1	12
		%	1.1%	6.7%	4.4%	1.1%	13.3%
	Alto	f	3	5	19	10	37
		%	3.3%	5.6%	21.1%	11.1%	41.1%
	Muy alto	f	2	5	5	15	27
		%	2.2%	5.6%	5.6%	16.7%	30.0%
Total	f	6	21	34	29	90	
	%	6.7%	23.3%	37.8%	32.2%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis:	H ₀ : La Lealtad del trabajador no se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Hipótesis estadísticas	H _a : La Lealtad del trabajador se relaciona significativamente con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.015$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.225$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b = 0.225 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la Lealtad de los trabajadores con la empatía percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

T. Dimensiones: Lealtad y Aspectos Tangibles

Tabla N° 32

Lealtad del trabajador y la percepción de los Aspectos Tangibles por el usuario

Variables	Aspectos Tangibles				Total		
	Bajo	Medio	Alto	Muy alto			
Lealtad	Bajo	f	0	3	6	5	14
		%	0.0%	3.3%	6.7%	5.6%	15.6%
	Medio	f	0	6	4	2	12
		%	0.0%	6.7%	4.4%	2.2%	13.3%
	Alto	f	1	9	16	11	37
		%	1.1%	10.0%	17.8%	12.2%	41.1%
	Muy alto	f	2	4	13	8	27
		%	2.2%	4.4%	14.4%	8.9%	30.0%
Total	f	3	22	39	26	90	
	%	3.3%	24.4%	43.3%	28.9%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis:	H ₀ : La Lealtad del trabajador no se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
	H _a : La Lealtad del trabajador se relaciona significativamente con los aspectos tangibles percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.
Hipótesis estadísticas	
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.042$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.300$
Conclusión	Como $p < 0.05$, Tau b = 0.300 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación entre la Lealtad de los trabajadores con el aspecto tangible percibida por el Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

V. DISCUSIÓN

Cuando asume de manera consciente la necesidad de saber cuan comprometido están los trabajadores de un determinado lugar, eso se convierte en un primer paso para que la información sea utilizada en la mejora de la organización, una forma de lograr ello es mediante el uso de cuestionarios, de esta manera al tener la información necesaria se podrán realizar diversos ajustes que coadyuvaran en la mejora de la labor que vienen realizando, además la organización asumirá compromisos que le permitan mejorar el desempeño del trabajador; lo que en el tiempo redundará en el servicio que se brinda al usuario en general; más aún si se trata en el sector público como son los municipios, lugares donde en muchos casos se asumen que los usuarios son maltratados cuando visitan las diversas oficinas y piden hacer un trámite.

Es por ello se hace necesario conocer los aspecto resaltantes que en la presente investigación se asumieron como variables compromiso laboral y satisfacción del usuario y luego del procesamiento de las mismas se considera la discusión de dichos resultados, en el sentido siguiente:

El Compromiso Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, esto se asume de la tabla N° 12, donde se evidencia que el 31.1% de los trabajadores expresan tener un alto compromiso en el desarrollo de sus funciones esto genera que haya un alto nivel de satisfacción en los usuarios que visitan dicha organización, sólo el 18.9% de los trabajadores mencionan tener muy alto nivel de compromiso laboral y eso implica que los usuarios sientan muy alta satisfacción en la atención que reciben. Y, del valor de tau $b= 0.560$ y $p=0.000$, se acepta la hipótesis alterna evidenciándose que existe correlación significativa entre el compromiso laboral de los trabajadores y la satisfacción del usuario; lo que implica mencionar que cuanto mayor sea el involucramiento mostrado por el personal se lograra que más usuarios se sientan satisfechas cuando visitan las oficinas municipales.

Al respecto Cruz, Carreón, Hernández, Aguilar y Rosas (2015) han evidenciado ocho dimensiones de compromiso organizacional para poder evidenciar los objetivos personales, interpersonales, familiares y colaborativos en relación al compromiso que se deriva de los principios asistenciales, también de la institución y los que son emanados de la autoridad. Cuando estos converjan se puede establecer normas y políticas propias para que se cumplan de manera adecuada las funciones y se preste una adecuada calidad de servicio, estos se lograrán a través de evaluaciones constantes y de productividad; esto permite establecer la necesidad de mejorar los niveles de involucramiento del personal.

El Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es alto; esto se establece de la tabla N° 10 debido a que el 44.4% menciona que siente un alto compromiso en la tareas y funciones que le fueron asignados, tienen confianza en la manera como se conduce la organización, se sienten involucrados en las decisiones institucionales, tratan de contribuir a los retos institucionales, sienten satisfacción por las acciones institucionales, el 30.0% manifiesta que siente un muy alto compromiso con las funciones que cumple dentro de la organización, buscando siempre incrementar su productividad en beneficio de la institución, además tienen claro la búsqueda de objetivo y metas en común, el 25.6% de los trabajadores indican que tienen un nivel medio de compromiso en su labores encomendadas, ninguno indica tener un bajo nivel de involucramiento en las acciones que realiza. De los resultados se observa que el gran porcentaje trabajadores mencionan sentir alto nivel de compromiso con la organización para la cual trabajan.

El nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es alto esto se evidencia de los resultados expresados en la tabla N° 11 de donde el 40.0% de ellos opinan que cuando acuden a realizar sus trámites documentarios sienten alto nivel de cordialidad en el trato que reciben, han recibido información adecuada frente al trámite que desarrollan, además sienten seguridad de que sus trámites se realizaran, el 35.6% de los usuarios indican que sienten mediana seguridad en que los trámites que realizan se concretaran, consideran que el tiempo en que demoran atendiéndolos es regular, por lo que

debe de procurarse mejorar este aspecto, en cuanto a la información proporcionada consideran que a veces es adecuada, el 21.1% de los encuestados consideran que muy alto el nivel de satisfacción que reciben después de visitar las oficinas del Municipio, ninguno de los usuarios indica que siente este insatisfecho con la atención que reciben en las oficinas municipales; de los resultados se observa que el gran porcentaje de usuarios consideran que es satisfactorio en un nivel alto la atención recibida.

Las dimensiones del Compromiso Laboral se relacionan significativamente con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, esto se establece de las tablas 13 al 32, donde la participación del trabajador se relaciona con fiabilidad del usuario mediante el tau-b Kendall=0.662, con la capacidad de respuesta cuyo valor de tau-b Kendall es 0.348, con la seguridad que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.217, con la empatía que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.179, con la valoración de aspectos tangibles cuyo valor de tau-b Kendall es 0.262 y el valor de $p < 0.05$ lo que permite afirmar que existe asociación entre la dimensiones indicadas. Lo mismo sucede con la segunda dimensión de identificación del trabajador se relaciona con fiabilidad del usuario mediante el tau-b Kendall=0.279, con la capacidad de respuesta cuyo valor de tau-b Kendall es 0.548, con la seguridad que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.658, con la empatía que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.148, con la valoración de aspectos tangibles cuyo valor de tau-b Kendall es 0.285 y el valor de $p < 0.05$ lo que permite afirmar que existe asociación entre la dimensiones indicadas. Con la tercera dimensión de pertenencia que siente el trabajador este se relaciona con la fiabilidad del usuario mediante el tau-b Kendall=0.298, con la capacidad de respuesta cuyo valor de tau-b Kendall es 0.235, con la seguridad que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.399, con la empatía que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.484, con la valoración de aspectos tangibles cuyo valor de tau-b Kendall es 0.261 y el valor de $p < 0.05$ afirmándose en base a ello que existe asociación entre la dimensiones indicadas. Y, finalmente en relación a la lealtad que expresa el trabajador se relaciona con fiabilidad del usuario mediante el tau-b Kendall=0.463, con la capacidad de respuesta cuyo valor

de tau-b Kendall es 0.227, con la seguridad que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.295, con la empatía que siente el usuario cuyo valor de tau-b Kendall es 0.225, con la valoración de aspectos tangibles cuyo valor de tau-b Kendall es 0.300 y el valor de $p < 0.05$ lo que permite afirmar que existe asociación entre la dimensiones indicadas. De acuerdo a Soto (2009), se ha visto que existen factores motivacionales que caracteriza la importancia del personal administrativo es la responsabilidad que tienen un afecto positivo en la satisfacción intrínseca que es lo más importante y significativo los factores de reconocimiento y logro para el aumento de la productividad de la institución; lo que generará mayor desempeño de los trabajadores y esto mejorará el desarrollo de la organización y mejorar la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

- El Compromiso Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, esto se asume de la tabla N° 12, donde se evidencia que el 31.1% de los trabajadores expresan tener un alto compromiso en el desarrollo de sus funciones esto genera que haya un alto nivel de satisfacción en los usuarios que visitan dicha organización y del valor de tau $b= 0.560$ y $p=0.000$, se evidencia una correlación significativa entre el compromiso laboral de los trabajadores y la satisfacción del usuario; lo que significa que cuanto mayor sea el involucramiento mostrado por el personal se lograra que más usuarios se sientan satisfechas cuando visitan las oficinas municipales.
- El Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es alto; esto se establece de la tabla N° 10 donde el 44.4% menciona que siente un alto compromiso en la tareas y funciones que le fueron asignados, tienen confianza en la manera como se conduce la organización, se sienten involucrados en las decisiones institucionales, tratan de contribuir a los retos institucionales, sienten satisfacción por las acciones institucionales y el 25.6% de los trabajadores indican que tienen un nivel medio de compromiso en su labores encomendadas, ninguno indica tener un bajo nivel de involucramiento en las acciones que realiza. De los resultados se observa que el gran porcentaje trabajadores mencionan sentir alto nivel de compromiso con la organización para la cual trabajan.
- El nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es alto esto se evidencia de los resultados expresados en la tabla N° 11 de donde el 40.0% de ellos opinan que cuando acuden a realizar sus trámites documentarios sienten alto nivel de cordialidad en el trato que reciben, han recibido información adecuada frente al trámite que desarrollan, además sienten seguridad de que sus trámites se realizaran y el 21.1% de los encuestados consideran que muy alto el nivel de satisfacción que

reciben después de visitar las oficinas del Municipio, ninguno de los usuarios indica que siente esta insatisfacción con la atención que reciben en las oficinas municipales; de los resultados se observa que el gran porcentaje de usuarios consideran que es satisfactorio en un nivel alto la atención recibida.

- Las dimensiones del Compromiso Laboral se relacionan significativamente con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, esto se establece de las tablas 13 al 32, donde el valor de tau b de Kendall fluctúa entre 0.148 a 0.658 y $p < 0.05$, se asume que las dimensiones de ambas variables se encuentran asociadas en la presente investigación.

VI. RECOMENDACIONES

- Al Alcalde de la municipalidad de Limatambo, que en razón a los resultados obtenidos en la presente investigación se realice acciones de confraternidad, de desarrollo personal, relaciones públicas, talleres de convivencia y acciones de negociación para que los trabajadores puedan sentirse más identificados y realicen mejor su labor para así procurar los usuarios que acudan a las oficinas del municipio puedan recibir un mejor trato, una adecuada orientación y pueda acrecentarse así su satisfacción como usuario.
- A los gerentes de las distintas oficinas de la municipalidad distrital de Limatambo-Anta que generen ambientes sanos, con un clima institucional positivo que permita sentir la confianza necesaria para expresar sus puntos de vista, para dar a conocer sus problemas y necesidades, mediante reuniones de reflexión y la generación de una oficina del bienestar del trabajador; donde se pueda producir diversos programas de mejorar de la labor, generación del compromiso, talleres sobre el manejo del estrés, entre otros.
- A los trabajadores que contribuyan a la satisfacción de los usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, mediante la posibilidad de seguir bríndales un buen trato, agilizar los procesos de atención, la pronta respuesta a sus peticiones, hablar en su propio idioma, tener flujogramas de procesos a realizar y contar con un personal que brinde acogida a los todos los visitantes.
- A las Autoridades de las instancias de gobierno local y regional que se realicen talleres para disminuir los niveles de estrés y espacios de bienestar para el trabajador en los municipios diversos del ámbito Regional Cusco y también se debe generar talleres de mejora de las Relaciones públicas para brindar mejorar calidad de atención a los usuarios.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto (2014). Diseño de la Investigación. Universidad César Vallejo. Trujillo -Perú
- Alfaro (2011). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones.
- Alvarez de Mon (2001). Paradigmas del Liderazgo. Madrid: McGraw Hill.
- Blau y otros (1988). Further exploring the meaning and measurement of career commitment. Journal of Vocational Behavior
- Bolaños, Mongrut, Morales, Muñoz, Sagastegui (2009). Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en los Centros de Referencia de Enfermedades de Transmisión sexual de Lima y Callao. Perú
- Cáceres (2000). El compromiso organizacional un concepto actitudinal. Disponible en asesoriaempresa.paerab/comp/compromiso.html
- Cruz, Carreón, Hernández, Aguilar y Rosas (2015) . Compromiso Laboral en el Trabajo Social del sector Salud. México.
- De Vega (1984). Introduccion a la psicologia cognitiva. Editorial Alianza España.
- Frías, P. (2014).Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación. Santiago de Chile.
- Inca (2015).Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas.Perú.
- Grajales (2000). Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD. México.
- Jiménez (2015). Clima y su incidencia en la satisfacción de la usuarios. Lima-Peru. Tesis inédita.
- Johnson y Fornell (1991). Rational and adaptative performance expectations in a customer satisfaction framework.
- Harter (2002). Bussines unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and bussines outcomes a meta-analysis.J
- Howard y Sheth (1969). Decisiones de compra del consumidor. Disponible en <http://decisionesdecompraydecisioneshumanas.blogspot.pe/2010/02/decisiones-de-compra-del-consumidor.html>.

- Meyer & Allen (1991). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*,
- Millán (2011).
- Ministerio de Salud (2011). SERQUAL Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Lima-Perú
- Ministerio de Salud (2006).
- Morales y Hernández (2003).
- Pizzorno (2013). Satisfacción del Cliente de Obras particulares de la Municipalidad de la Plata-Chile
- Porter (1970). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*
- Rojas (2015). Un modelo de satisfacción de Usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipal de lo Prado. Santiago de Chile.
- Robbins (1994). Comportamiento organizacional. Sexta edición. México: Prentice-Hall.
- Standar & Poor's (2007). Servicios financieros. Nueva York. Mc Graw Hill.
- Silva (2015). El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención. Barcelona, Promociones y publicaciones universitarias.
- Vargas (2013). Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichinca, como estrategia para una gestión de Calidad realizado en Quito –Ecuador.
- Veliz y Villanueva (2011). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de referencia para infecciones de Transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur. Perú.
- Villaseñor (2014). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. Disponible en <http://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-satisfaccion-los-usuarios-sobre-las-S1575181316300900>.
- Westbrook y Reilly (1993). Calidad y servicios de satisfacción del cliente. Product/consumptionbased affective responses and post purchase processes.

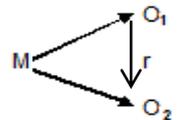
VII. ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Instrumentos
- Constancia de aplicación de encuestas
- Fotos

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
General ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Laboral y la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017?	General Determinar la relación que existe entre el Compromiso Laboral y la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.	General El Compromiso Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.	Variable de estudio 1: Compromiso Laboral Dimensiones: • Lealtad • Participación • Identificación • Pertenencia Variable de estudio 2 Satisfacción del usuario Dimensiones: • Confiabilidad • Recepción • Cortesía • Comunicación • Seguridad	Tipo : Básico descriptivo Diseño de Investigación: correlacional, de corte transversal  M: Muestra O1 Medida de la variable 1 O2. Medida de la variable 2 r. relación entre las variables Población: 90 trabajadores del municipio. 151 usuarios que acuden al Municipio. Muestra:
Específicos	Específicos	Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017? • ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017? • ¿En qué medida las dimensiones del Compromiso Laboral se relaciona con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo es el Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017. • Determinar cuál es el nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017. • Determinar en qué medida las dimensiones del Compromiso Laboral se relaciona con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los 	<ul style="list-style-type: none"> • El Compromiso Laboral en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es positivo. • El nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017, es alto • Las dimensiones del Compromiso Laboral se relacionan significativamente con las dimensiones del nivel de Satisfacción de los Usuarios que acuden a la municipalidad 		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017?	Usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.	distrital de Limatambo-Anta, 2017.		90 trabajadores del municipio. 151 usuarios que acuden al Municipio. Técnicas e instrumentos Encuestas / Cuestionarios para ambas variables Técnicas para el análisis de datos Excel / SPSS, v. 23

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 01: Compromiso Laboral

TITULO: Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

Variable de Estudio 1: Compromiso Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso Laboral	Comprometerse implica cumplir las obligaciones con mucha disposición, de manera eficiente, creativa y con todas las destrezas que uno tiene para favorecer así a la productividad, el sentirse comprometido es una decisión individual, en algunos se toma como una obligación moral con el centro donde uno labora. Grajales (2000)	Comprometerse es la generación de un vínculo de lealtad que el trabajador siente y de esta manera se logra alcanzar las metas organizacionales y mediante ellas también ira cumpliendo sus metas individuales; esto quiere decir que cuando desarrolla el compromiso laboral no sólo es de una parte sino de ambas tanto la organización se siente involucrada y la persona responde a ello con la misma identificación. (Villaseñor, 2014)	<p>1: Lealtad Se refiere a la lealtad, que es la espera pasiva pero optimista para que la institución mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo conveniente. Robbins (1994).p. 193.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Defensa de la institución ante críticas externas. Confianza en la organización. 	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=Medianamente en desacuerdo 3=No lo tengo definido 4=Medianamente de Acuerdo 5=Totalmente de Acuerdo
			<p>2: Participación Consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución. Estas decisiones pueden afectar su actuar laboral o pueden afectarle a nivel personal. La participación permite contribuir, obtener una mayor comprensión, incrementar la productividad, una mayor flexibilidad, como también una mayor satisfacción y bienestar laboral que tienen como consecuencia un menor</p>	<ul style="list-style-type: none"> Involucración en las decisiones institucionales. Obtener mayor comprensión para incrementar la productividad. Satisfacción y bienestar laboral. 	

			<p>ausentismo, rotación. Robbins (1994).p. 193.</p>	
			<p>D3: Identificación La Identificación se entiende como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo. El empleado identificado trabaja para alcanzar los objetivos y misión institucionales, sienten a la institución como algo propio donde su trabajo es una contribución importante, se sienten orgullosos de ella, comentan a otros de las bondades institucionales. Están atentos a nuevos retos, desafíos, para alcanzarlos con entusiasmo, optimismo y plena cooperación. Se preocupan por los niveles de calidad de los productos y servicios, aportan ideas creativas para el mejoramiento. Robbins (1994).p. 193.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento con la institución. • Búsqueda de alcanzar los objetivos y misión institucionales. • Capacidad de asumir retos y desafíos. • Preocupación de la calidad de los servicios.
			<p>D4: Pertenencia El sentido de pertenecer a una institución hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría, ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige como el lugar para trabajar y defender, se siente participe y comprometido. Robbins (1994).p. 193.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir satisfacción en las acciones institucionales. • Elección del lugar de trabajo y de defensa.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 02:

TITULO: Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017.

Variable 2: Satisfacción del Usuario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Westbrook y Reilly (1993) mencionan que satisfacción es la sensación emocional que se provoca en forma directa después de un proceso evolutivo y cognitivo donde tiene virtudes de percibir una acción, condición de alcanzar un hecho con la necesidad de cumplir un deseo de percibir, tenerlo, con la necesidad de cumplir una acción de comprar, comparar estimular el objeto comprado.	Millán (2011), considera que existen indicadores subjetivos que tienen como finalidad medir el bienestar que siente la persona tras la experiencia concreta de haber recibido una prestación, es decir se debe recoger información sobre las condiciones en que la persona se siente luego de recibir algún servicio o bien.	<p>Confiabilidad Es la capacidad que tiene un servicio o bien para poder responder de manera adecuada, oportuna y exitosa con todo lo ofrecido al ofertarse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y tratamiento • Continuidad de tratamiento • Referencia del establecimiento 	<p>Nominal</p> <p>Nunca A veces Casi siempre Siempre</p>
			<p>Capacidad de Respuesta, es aquella disposición que tiene la persona para poder responder a los usuarios, brindándoles un servicio oportuno en relación a las situaciones demandadas con calidez, con eficacia y en tiempo adecuado. Esta habilidad permite generar en la persona sientan satisfacción de recibir el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Comprensión 	
			<p>Seguridad Es aquel aspecto ligado a la posibilidad de confiar en el personal que atiende, en aquella capacidad de sentir credibilidad, confianza y confidencia en relación a los riesgos y dudas que pudieran surgir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato del personal • Seguridad de usuario 	

			<p>en un trámite, los que atienden deben mostrar que tienen conocimiento de las acciones que realizan, mantener la privacidad, trato amable, cortés, que es la capacidad de las personas por expresar un trato cordial.</p>		
			<p>Empatía Es la disponibilidad de ponerse en el lugar del otro, siempre primero pensar en la persona que requiere del servicio y al interrelacionarse con los demás, la posibilidad de vincularse mediante el canal comunicativo el usuario, el expresar emociones verbales, gestuales y escritos positivos ayuda a que el usuario desarrolle procesos de seguridad en su vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información completa • Ponerse en el lugar del usuario 	
			<p>Los aspectos tangibles Referidos al equipamiento físico que se tiene en las oficinas, lugares donde se realiza los trámites, equipamiento, apariencia del personal y los materiales de comunicación, propios de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes físicos • Equipamiento 	

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO LABORAL

INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) **TRABAJADOR**, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del **COMPROMISO LABORAL**. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. **ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS**

Marca con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	En esta institución toman muy en cuenta mis opiniones.				
2	Mi opinión es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos.				
3	Mi opinión es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos.				
4	Aquí en esta institución no se consulta nuestra opinión.				
5	Puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución.				
6	Existe mucha cooperación entre los que trabajamos aquí.				
7	Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar en esta institución a ser exitosa.				
8	Fue una buena decisión trabajar en esta institución.				
9	Encuentro que mis valores y los valores de la institución son muy similares.				
10	Hablo sobre esta institución a mis amigos como una gran organización para trabajar.				

11	Con gusto uso o usaría una insignia o un uniforme que señale que pertenezco a esta institución.				
12	Estoy orgulloso de contar a otros que soy parte de esta institución.				
13	Me siento seguro de pertenecer a la institución.				
14	Trabajar en esta institución es una equivocación de mi parte.				
15	Siento que soy parte de esta institución.				
16	Si me volvería a postular a un puesto de trabajo elegiría esta institución para trabajar.				
17	En el momento que entre a trabajar en esta institución me sentí feliz.				
18	Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.				
19	Para mí esta es una de las mejores instituciones posibles para trabajar.				
20	Ante situaciones institucionales adversas, debemos tener calma, paciencia y esperar que los dirigentes hagan lo que deben.				
21	Anhelo seguir trabajando en la misma empresa.				

¡Gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) **USUARIO**, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de la **SATISFACCIÓN EL USUARIO**. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. **ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS**

Marca con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en una fecha determinada, lo cumplen.				
2	Cuando existe un problema, la Municipalidad se muestra un interés sincero por solucionarlo.				
3	En la Municipalidad se atiende el servicio en un primer trámite.				
4	En la Municipalidad, se cumple adecuadamente los servicios de manera oportuna.				
5	En la Municipalidad se pone énfasis en dar trámite a los documentos presentados por el usuario.				
6	Los empleados de la Municipalidad le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.				
7	Los empleados de la Municipalidad le proporcionan un servicio rápido.				
8	Los empleados de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar al usuario.				
9	Los empleados de la Municipalidad nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas de los usuarios.				
10	El comportamiento de los empleados de la Municipalidad le inspira confianza.				
11	Ud. se siente seguro cuando le brindan información para que realice su trámite en el Municipio.				
12	Los empleados de la Municipalidad suelen ser corteses con el usuario.				

13	Los empleados de la Municipalidad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas de los usuarios.				
14	Los espacios de la Municipalidad brindan seguridad para la atención a los usuarios.				
15	En la Municipalidad le proporciona atención individualizada.				
16	En la Municipalidad tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.				
17	En la Municipalidad cuenta con trabajadores que le proporcionan una atención personalizada.				
18	En la Municipalidad se interesa por actuar del modo más conveniente para el usuario.				
19	Los empleados de la Municipalidad comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.				
20	La Municipalidad cuenta con un equipamiento de aspecto moderno que brinda seguridad al usuario.				
21	Los espacios de la Municipalidad brindan seguridad para la atención a los usuarios.				
22	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas.				
23	Los empleados de la Municipalidad tienen buena presencia				
24	En la oficina de trámite le brindan folletos, requisitos necesarios, comunicados visualmente atractivos que orientan a los usuarios.				
25	Los espacios de la Municipalidad son adecuados para la atención a los usuarios.				

¡Gracias por su colaboración!

Adaptación de la propuesta del modelo SERVQUAL para la satisfacción del usuario.

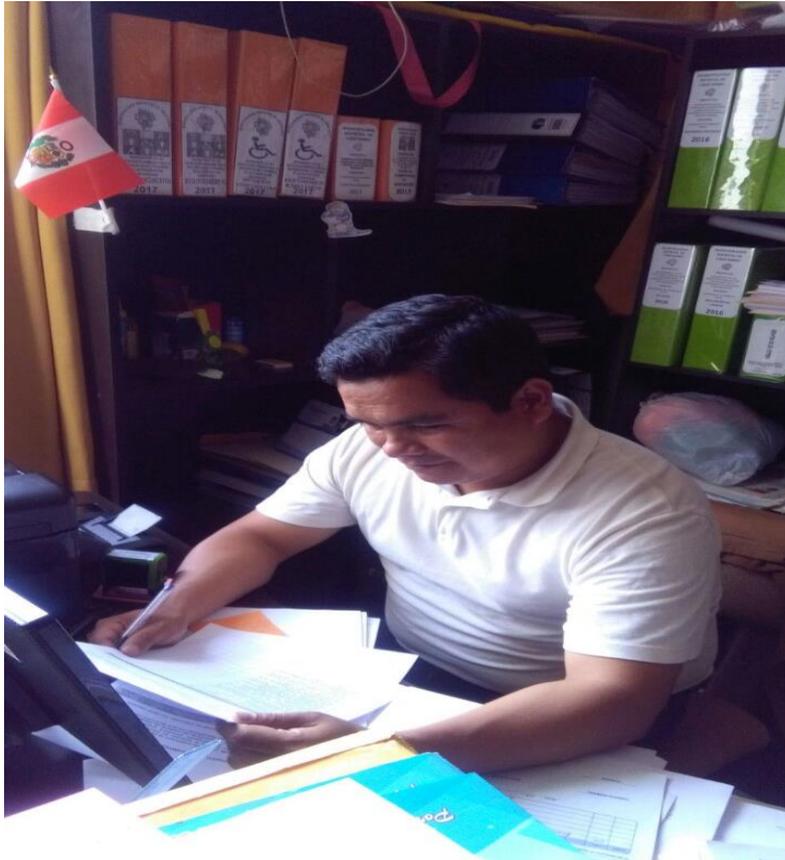
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



ENCUESTAS APLICADAS A TRABAJADORES



APLICACIÓN DE ENCUESTAS



CONSTANCIA DE APLICACIÓN



Municipalidad Distrital de
LIMATAMBO
ANTA - CUSCO



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Limatambo, 16 de Agosto del 2017

Oficio N°- 393 -2017-A- MDL-A.

Señor
Wilbert Goyzueta Lovaton

Cusco

Asunto: Autorización para Aplicación de Instrumentos de Investigación

Referencia: Carta S/N -2017

De mi mayor consideración:

— Pevio un cordial saludo, tengo el agrado de dirigirme a Usted, para dar respuesta al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para la aplicación de instrumentos en trabajo de investigación, **compromiso laboral y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Limatambo -Anta- 2017**, siendo este estudio un tema relacionado directamente con la institucionalidad de nuestra comuna y cuyo resultado fortalecerá en la relación del servidor municipal con la población usuaria, y es o un tema de interés de nuestra municipalidad, **AUTORIZAMOS** la aplicación de los instrumentos que fueran necesarios para la obtención del éxito de su trabajo de investigación.

A si mismo agradecemos a su persona por tomar en cuenta nuestra Municipalidad distrital de Limatambo como objetivo de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi estima personal

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMATAMBO
Lic. Adm. Johne Esteban Riosorbo
GERENTE MUNICIPAL
01-80 12007