

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES**



**“RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO  
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAYLLOMA AREQUIPA – 2021”**

**Tesis presentada por las bachilleres:**

**Medina Mamani Katherine Jessenia**

**Mendoza Suyco Sandy Pamela**

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciadas en Relaciones Industriales**

**Asesor:**

**Mg. Aldonates Molina, Albert Jhon**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera, darme buena salud y fortaleza en todo momento.

De manera especial dedico la presente tesis a mi amada madre pues ella fue el principal cimiento durante mi etapa universitaria y en mi vida diaria, con cada uno de sus consejos y palabras de aliento hicieron que siguiera adelante y cumpla una de mis metas.

### **Medina Mamani Katherine Jessenia**

A nuestro señor Jesús, que me acompañan y guían mi camino y mi vida a diario.

En especial quiero dedicaros a mis Padres Vicente y Yolanda, que estoy segura los llevaré en mi corazón a lo largo de toda mi existencia, quienes me apoyan incondicionalmente en mi vida. Quiero que sepan que lo que he logrado hubiera sido imposible de alcanzar si no tuviera la suerte de tenerlos. Mil gracias.

No pueden quedar por fuera de esta dedicatoria, mis Hermanos Karen, Dayanna, Yalesca, Giovanni e Israel, que siempre estuvieron listas para brindarme su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

### **Mendoza Suyco Sandy Pamela**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por el camino recorrido.

Gracias a mi amada madrecita Elena por ser la figura más importante de mi vida, por ser la mejor amiga y consejera.

A mi papá por los valores y principios que me ayudaron a ser mejor persona.

A mi hermana Elizabeth por ser mi motor y motivo en mi etapa universitaria y en mi día a día.

A mis primas Yuli y Marilyn por su apoyo moral durante esta etapa universitaria.

A los amigos y familiares por su motivación y confianza.

A mis compañeros de trabajo quienes con cada una de sus palabras me motivaban a seguir con este gran paso.

A los docentes de la Escuela Profesional de Relaciones Industriales, por sus enseñanzas brindadas en mi vida universitaria.

### **Medina Mamani Katherine Jessenia**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTIN por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi Padre y mi Madre, mis Hermanos Karen, Dayanna, Yalesca, Giovanni e Israel, y tíos por ser un pilar fundamental en mi vida, quienes me apoyaron de una u otra manera a lo largo de mi vida universitaria.

También me gustaría agradecer a los Docentes de la escuela profesional de Relaciones Industriales, durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

**Mendoza Suyco Sandy Pamela**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>7</b>
<b>PLANTEAMIENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>7</b>
1.1 Exposición de la situación problemática	7
1.2 Planteamiento del problema	9
1.2.1 Interrogante principal	9
1.2.2 Interrogantes secundarias	9
1.3 Justificación del problema	9
1.4 Objetivos de la investigación	10
1.4.1 Objetivo general.	10
1.4.2 Objetivos secundarios	10
1.5 Factibilidad y viabilidad de la investigación	11
1.6 Hipótesis, variables e indicadores	11
1.6.1 Hipótesis	11
1.6.2 Variables	11
1.6.3 Indicadores:	11
1.6.4 Operacionalización de las variables	12
1.6.5 Definición operacional	12
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	13
2.1.1 A nivel internacional	13
2.1.2 A nivel nacional	15
2.1.3 A nivel local	17
2.2. Marco teórico esquemático	18
2.2.1. Compromiso laboral	18
2.2.1.1. Definiciones	19
2.2.1.2. Factores del compromiso laboral	19
2.2.1.3. Beneficios del compromiso laboral	20
2.2.1.4. Dimensiones del compromiso laboral	21
2.2.2. Calidad de servicio	24
2.2.2.1. Definición de Calidad	24
2.2.2.2. Objetivos de la Calidad	24
2.2.2.3. Definición de Servicio	25
2.2.2.4. Definición de Calidad de Servicio	26
2.2.2.5. Características de la calidad de servicio	26
2.2.2.6. Satisfacción del Cliente	27
2.2.2.7. Necesidades y Expectativas del Cliente	27
2.2.2.8. Las dimensiones de los servicios	28

2.3 Marco conceptual	31
2.3.1 Compromiso Laboral	31
2.3.2 Calidad de servicio	31
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>32</b>
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1 Diseño de la investigación	32
3.1.1 Diseño	32
3.1.2 Tipo de investigación	32
3.2. Delimitación de la Población	33
3.2.1. Población	33
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación	33
3.3.1. Técnicas	33
3.3.2. Instrumentos	33
3.4. Estrategias de recolección de datos	34
3.4.1. Procedimientos	34
3.4.2. Procesamiento de la Información	34
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>35</b>
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.1. Resultados de Compromiso Laboral	35
4.2. Resultados de Calidad de Servicio	44
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>57</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>62</b>

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se titula “Relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa – 2021”, la que tendrá como propósito determinar el nivel de compromiso laboral que presentan los trabajadores administrativos y establecer su relación con la percepción de la calidad de servicio que brindan al ciudadano de este distrito en las diferentes oficinas de esta municipalidad.

En la actualidad muchas organizaciones hoy en día, presentan un creciente interés por contar con una fuerza laboral que se encuentre identificada y comprometida con su organización, lo que le permita alcanzar los objetivos organizacionales trazados, siendo en las instituciones públicas algo que no escapa a su realidad, puesto que con la implementación de la ley servicio civil, se busca mejorarla calidad del servicio que ofrecen este tipo de instituciones a los ciudadanos, que cada día requieren un mejor trato y efectividad en sus requerimientos.

Es innegable que la calidad en los servicios es una deficiencia que presentan muchas instituciones públicas, pero debemos considerar que se requiere generar un diagnóstico de las causas que no permiten brindar servicios de calidad a los ciudadanos, considerando que uno de los principales factores de ello son los recursos humanos, como fuerza clave que permita el logro esperado en la calidad en los servicios.

Es por ello que se considera pertinente el desarrollo de este proyecto para poder brindar la información necesaria a la Municipalidad Provincial de Caylloma para que pueda tomar en cuenta los resultados de esta, y le permita implementar acciones que le lleven a mejorar el nivel del compromiso laboral de sus trabajadores y a traves de ello mejorar la calidad de los servicios que brinda a su población.

La presente tesis consta de cuatro capítulos, el primero está referido al planteamiento teórico de la investigación, en el segundo capítulo está dedicado al marco teórico, en el tercer capítulo se desarrolla el planteamiento metodológico y en el capítulo cuatro se presenta los resultados de la investigación a través de cuadros, gráficos y el análisis e interpretación de resultados; por último, se considera las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Exposición de la situación problemática**

Hoy en día las instituciones públicas, se encuentran en pleno cambio, exigiendo cada vez más a cada uno los trabajadores que la conforman, y esta exigencia no solo se trata de que sean más efectivas, si no que existe el interés en lograr que se comprometan más con su trabajo de tal forma que su desempeño mejore y por ende se incremente la calidad en los servicios que brinde al ciudadano. El compromiso laboral, tal como lo mencionan Meyer y Allen (1991), resulta siendo un estado psicológico que permite caracterizar la relación existente entre una persona y la organización a la que pertenece, lo que puede traer como consecuencia la decisión por parte de la persona de seguir siendo parte de la organización o dejarla. Siendo por esto que hoy en día uno de estos que se le presentan a las organizaciones es lograr el compromiso de sus trabajadores, puesto que en muchos casos en lo que respecta a las instituciones públicas, no solo se trata de que no se encuentren comprometidos con la organización y se encuentren descontentos con su trabajo, si no que manifiestan y evidencia este descontento en el ejercicio de sus funciones y perjudican

lo que puedan estar desarrollando sus compañeros de trabajo. Es por ello que es importante considerar que el compromiso laboral tiene muchas consecuencias directas en el desempeño de los trabajadores y por ende en la calidad de los servicios con los cuales se encuentre relacionado su puesto de trabajo.

Uno de los principales problemas del país es la poca eficiencia de la gestión municipal en la prestación de los servicios públicos municipales. El sociólogo francés Michel Crozier sostiene que muchos de los problemas de las gestiones públicas se deben a que estas no se han adaptado a los cambios sociales que han surgido en el tejido social de las sociedades en las que se encuentran inmersas. Las transformaciones aceleradas del entorno social, según Crozier, no están siendo seguidas por las administraciones estatales y mucho menos éstas pueden adaptarse a los cambios sociales profundos (Crozier, 1984).

En lo que respecta a calidad de servicio, este es un término que viene expandiéndose en todos los rubros organizacionales, no siendo la excepción las instituciones públicas, puesto que es política del gobierno, mejorar la calidad de los servicios que se le brinda al ciudadano, considerado como un elemento importante dentro del estado peruano. La calidad del servicio en los servicios brindados es un elemento que cada día es más demandado, buscando una mayor atención y competitividad en los diferentes servicios que brindan las instituciones públicas. En nuestro país y en especial en nuestra región la problemática en el sector público, se centra principalmente en los servidores públicos, en la Municipalidad Provincial de Caylloma esta problemática es álgida, dado que se evidencia quejas por parte de los ciudadanos, que van desde la gerencia hasta el personal de limpieza, quienes no brindan un adecuado servicio a la población, debiendo ser la calidad de servicio, un compromiso hacía su institución y sobre todo a su población.

Cabe resaltar que gozar de un ambiente adecuado juega un papel fundamental si se desea alcanzar altos estándares de servicios, ya que, si el personal está desmotivado, no se identificará con los objetivos propuestos por la institución; si se tiene personal comprometido con la institución se brindará una atención con mejor eficiencia y transparencia en beneficio de la población.

En la Municipalidad Provincial de Caylloma se presentan problemas en la falta de una adecuada atención, falta del uso adecuado de los canales de comunicación, falta de agilidad administrativa, maltrato a los ciudadanos, todo esto nos indica la falta de respuesta ante la necesidad o requerimientos del ciudadano, quienes exigen de la



gestión edil, que los bienes y servicios que se les brinde cumplan con los requisitos mínimos y necesarios para que este servicio sea percibido como eficiente. Es así que el estudio de ambas variables resulta ser de gran relevancia en esta municipalidad, ya que estas constituyen un elemento primordial en el logro de los objetivos organizacionales, permitiendo que los trabajadores se desenvuelven de acuerdo a la visión y misión de la municipalidad, a través de su disposición a entregar su mejor esfuerzo en el logro de los objetivos trazados por la gestión municipal.

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación, pretende determinar cuál es la relación que pueda existir entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad de Provincial de Caylloma, para que, a partir de los resultados obtenidos, se pueda establecer estrategias para que permitan mejorar el compromiso laboral de los trabajadores municipales y a través de ellos mejorar también la calidad de los servicios que brinda a la ciudadanía.

## **1.2 Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Interrogante principal**

¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021?

### **1.2.2 Interrogantes secundarias**

- ¿Cuál es el nivel del compromiso laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma?
- ¿Cómo es la relación entre el componente afectivo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma en el año 2021?
- ¿Cómo es la relación entre el componente normativo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma en el año 2021?
- ¿Cómo es la relación entre el componente de continuidad y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma en el año 2021?

## **1.3 Justificación del problema**

Las implicancias prácticas que justifican el presente proyecto de investigación, es que los resultados permitirán beneficiar tanto a los trabajadores de la municipalidad, como a los ciudadanos de la Provincia de Caylloma, puesto que los resultados que se

obtengan servirán para dar recomendaciones a las autoridades ediles, que permitan mejorar las estrategias de fidelización de los trabajadores y con ello beneficiar a la comunidad con la mejora en la calidad de los servicios que se les brinda, entendiendo que la calidad es un requisito indispensable en todas las organizaciones que prestan servicios o producen un bien, ya sea privada o pública.

Así mismo el presente proyecto, tiene relevancia teórica porque aplicará y actualizará la información sobre las teorías de recursos humanos, haciendo énfasis en el compromiso laboral en trabajadores municipales, enfocado a la calidad de servicios. Se tomarán conceptos de compromiso laboral y de calidad de servicio y se establecerá la relación entre estas dos variables, para determinar su importancia en la mejora continua de las instituciones públicas, contribuyendo a la ampliación del conocimiento teórico en el campo de estas dos variables.

La justificación metodológica de este proyecto de investigación radicará en la utilización de instrumentos para medir el nivel de compromiso laboral y la calidad de servicio, que permitirá dar mayor validez a la utilidad de ambos instrumentos en realidades y contextos diferentes a los de su elaboración, siendo base para los estudiantes universitarios y para futuros investigadores, por ser una fuente de información sobre las variables tratadas.

#### **1.4 Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general.**

- Determinar la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021.

##### **1.4.2 Objetivos secundarios**

- Identificar el nivel del compromiso laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021.
- Conocer la percepción de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021.
- Establecer la relación entre el componente afectivo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021.
- Determinar la relación entre el componente normativo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021.

- Precisar la relación entre el componente de continuidad y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021.

## **1.5 Factibilidad y viabilidad de la investigación**

El presente proyecto de investigación es factible porque se cuenta con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, de tiempo y de información necesaria para su desarrollo.

Así mismo, es viable porque se cuenta con el respaldo de las autoridades de la municipalidad Provincial de Caylloma y con la predisposición favorable de los trabajadores de dicha municipalidad, quienes aceptaron participar en desarrollo del presente proyecto de investigación.

## **1.6 Hipótesis, variables e indicadores**

### **1.6.1 Hipótesis**

Existe relación significativa entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021.

### **1.6.2 Variables**

**Variable X:** Compromiso laboral

**Variable Y:** Calidad de servicio

### **1.6.3 Indicadores:**

**Variable X:** Compromiso laboral.

- Componente afectivo.
- Componente normativo.
- Componente de continuidad.

**Variable Y:** Calidad de servicio.

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

#### 1.6.4 Operacionalización de las variables

Variable	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valores de la escala
Compromiso laboral	Componente afectivo	1, 4, 7, 10, 13, 16	Ordinal	1 = Fuertemente en desacuerdo 2 = Moderadamente en desacuerdo 3 = Débilmente en desacuerdo 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = Débilmente de acuerdo 6 = Moderadamente de acuerdo 7 = Fuertemente de acuerdo
	Componente normativo	2, 5, 8, 11, 14.		
	Componente de continuidad	3, 6, 9, 12, 15, 17		
Calidad de servicio	Elementos tangibles.	1, 2, 3, 4.	Ordinal	1. Muy malo 2. Malo. 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno
	Fiabilidad.	5, 6, 7, 8.		
	Capacidad de respuesta.	9, 10, 11, 12.		
	Empatía.	13, 14, 15, 16.		
	Seguridad.	17, 18, 19, 20.		

#### 1.6.5 Definición operacional

##### **Compromiso laboral**

El compromiso laboral es la motivación intrínseca que posee el trabajador y que pone de manifiesto al querer permanecer y aportar a la organización de la que forma parte.

##### **Calidad de servicio**

La calidad de servicio es la representación de las propiedades de un producto o servicio, midiendo el grado en el que los requisitos esperados por el cliente son satisfechos por la organización que se los brinda, considerando los Elementos tangibles, su fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 A nivel internacional**

**Méndez** (2015), realizó su trabajo de Maestría titulado: “Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque eco-arqueológico en México”. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. Como objetivo planteado, se pretendió responder a la pregunta: el nivel de calidad del clima organizacional ¿es predictor del nivel de compromiso organizacional de los empleados del parque eco-arqueológico en México? La población en estudio, fue de aproximadamente 2000 empleados, de ellos se tomó la muestra de 633 empleados. Se utilizó un instrumento de clima organizacional de 20 indicadores y uno por el otro variable compromiso organizacional que constaba de 18 indicadores, más seis variables de tipo demográficas. Se terminaron fusionando los dos cuestionarios en uno solo. Se obtuvo como resultado que el nivel de calidad de la variable clima organizacional no resultó predictor del nivel de compromiso organizacional de los empleados del parque eco-arqueológico en México. La autora concluyó, de acuerdo al

análisis de los resultados que se obtuvieron por la aplicación del correspondiente instrumento, que el nivel de calidad del clima organizacional no resultó ser predictor del nivel de compromiso organizacional de los empleados del parque eco-arqueológico en México. En esta investigación se han analizado dos variables que se encuentran relacionadas en las organizaciones, obteniendo como válida la hipótesis nula, pues una variable no resultó tener la correlación esperada ya que no predijo el grado de compromiso organizacional.

**Álvarez** (2012), investigó y formuló su tesis para obtener el grado de magíster; la cual se tituló: “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales (Venezuela)”. El estudio desarrollado se enmarca en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transversal. Este trabajo planteó el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de clientes, en relación a la calidad del servicio ofrecido, por la red de supermercados en el Gobierno Venezolano, pues la interrogante planteada inicialmente fue: ¿Cuál será la percepción de los clientes, de la calidad de servicio ofrecido por la red de supermercados en el Gobierno? El tamaño de población estuvo conformado por 2,950 beneficiarios, siendo que la muestra determinada de manera probabilística, estuvo conformada por 839 clientes. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y se elaboró como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER adaptación de SERVQUAL para redes de supermercados. Esta investigación tuvo como resultado que el índice de calidad de servicio fue de  $-1.27$ , lo que nos muestra que las percepciones de los clientes, son más bajas que sus expectativas en un 25,4%, lo que permitió concluir que se advierten oportunidades de mejorar en algunos aspectos en estudio, para lograr una satisfacción total. Todos entendemos el caso especial venezolano, donde el gobierno es casi omnipresente, de ahí la importancia de realizar investigaciones que permiten advertir puntos a mejorar en la gestión, aunque su implementación real, depende de condiciones y voluntad política, lo cual, dadas sus condiciones particulares, es bastante difícil, pero no por ello, menos importante de estudiar a nivel teórico.

**Gonzales** (2015), realizó su tesis de post grado titulada: “Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados (México)”. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la percepción del grado de calidad

del clima organizacional y la percepción del grado de reconocimiento laboral por los empleados de Vizcarra y Asociados. La población fue conformada por 109 empleados. De ellos, se tomó tan solo, la muestra de 93 empleados. Respecto al instrumento elaborado y empleado para la recolección de los datos, se adaptaron tres instrumentos: El primero de clima organizacional percibido, conformado por 20 ítems, segundo de reconocimiento laboral autopercibido, conformado por 25 ítems y el tercero de compromiso laboral autopercibido, conformado por 19 ítems. En esta investigación, se obtuvieron resultados que indicaron que las variables clima organizacional y el reconocimiento laboral al trabajador, resultaron ser predictoras del nivel de compromiso laboral por parte de los empleados; por ello, el investigador concluyó, que los administradores deben realizar esfuerzos permanentes para mantener un excelente clima organizacional y reconocer el desempeño de sus empleados para lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de los objetivos institucionales. Entonces, podemos advertir que esta investigación confirma, que es necesario tener muy en cuenta el clima organizacional para un mayor compromiso laboral, ya que recae directamente en una buena calidad de servicio hacia los usuarios.

### **2.1.2 A nivel nacional**

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

**Bardalago** (2014), realizó la Investigación titulada: Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Banco financiero del Perú Oficina Fiori - 2014, y se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el Banco Financiero del Perú Oficina Fiori – 2014. La población tuvo una muestra conformada por 30 trabajadores del Banco Financiero del Perú de la oficina Fiori. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue una encuesta y el Instrumento el cuestionario graduado en la escala de dicotómica para ambas variables. Como resultado de la investigación se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva, según los resultados hallados con la prueba de Rho de Spearman que dio un valor de 0,802, por lo que se comprobó la hipótesis que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, además, se determinó el objetivo general del estudio.

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

**Champi y Minaya** (2013), investigaron y publicaron su estudio como: Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador- UGEL 01 – 2012. La investigación es de tipo correlacional y diseño no experimental, transversal. Este trabajo tuvo como objetivo



determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los estudiantes de las instituciones públicas del distrito en referencia. La población estuvo compuesta por una muestra de 234 estudiantes. Se utilizó cuestionarios tipo Likert como instrumentos de recolección de datos. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman, permitieron concluir que el clima organizacional sí se relaciona positivamente con la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas de Villa el Salvador - UGEL 01 en el año 2012, habiendo obtenido un  $Rho=0,407$ .

### **2.1.3 A nivel local**

**Evangelista** (2018) en sus tesis para optar al Grado Académico de Doctor en Ciencias Empresariales. “Los Efectos de la Gestión de Recursos Humanos en la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Sachaca - 2017”, en sus principales conclusiones: - El impacto de los factores de la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad de Sachaca mediante sus trabajadores reportaron es insatisfactorio por parte de los usuarios a consecuencia de cómo se emplea dentro de la misma Municipalidad ante la falta de compañerismo el cual no se practica dentro del mismo centro laboral, siendo influenciado por la inadecuada gestión de recursos humanos, ya que no se interrelacionan entre los mismos trabajadores y esta percepción es la misma que los usuarios ven reflejada en la atención que reciben con una falta de paciencia para la orientación y sin que puedan subsanar sus dudas o consultas dando una mala imagen a la Municipalidad y perdiendo confianza en la misma.

**Zevallos** (2018), la investigación que desarrolló lleva por título “Contrato psicológico, satisfacción laboral y calidad de atención en Hospital Nivel III de la Ciudad de Arequipa.” Para obtener el grado de Título Profesional en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El contrato psicológico ha sido poco estudiado en las organizaciones públicas de salud y aún menos en nuestro medio. Se sabe que en las organizaciones el incumplimiento del contrato psicológico se asocia con la reducción de la satisfacción en el trabajo (Johnson y O’Leary Kelly,2003), así mismo , en instituciones de salud la satisfacción de los trabajadores puede influir en la calidad de atención (salinas ,1994), es por ello que el objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el contrato psicológico , la satisfacción laboral y la calidad de atención en hospitales nivel III de la ciudad de Arequipa . el diseño metodológico que usamos es correlacional y transversal, se utilizaron los cuestionarios del estado

del contrato psicológico (vaduro,2013), satisfacción laboral 20/23 (mejía y Piero, 1998) y el cuestionario de evaluación de calidad de atención en pacientes externos, estos fueron tomados durante 4 meses pidiendo el consentimiento previo. A través de un muestreo probabilístico estratificado se seleccionó a 372 trabajadores del hospital regional Honorio delgado Espinoza y 222 trabajadores del hospital III Goyeneche, de ambos sexos, tanto personal asistencial como administrativo, además de 503 pacientes de consultorios externos de ambos hospitales. Los resultados obtenidos indican que el contrato psicológico medido a través de sus dimensiones Confianza, Justicia y Ejecución del trato se encuentran relacionadas significativamente con las escalas de satisfacción laboral (supervisión, ambiente físico, prestaciones, participación y satisfacción intrínseca) y estas dos variables al verse afectadas positivamente o negativamente afectan a la calidad de atención que se brindan a los pacientes. En conclusión, el cumplimiento del contrato psicológico está ligado a la satisfacción laboral del personal y estos, a la vez, a la calidad de atención que brinda el personal.

**Lima y Sarayasi** (2017), con su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, "Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio en el área de recepción del Hotel Casa Andina Select de la Ciudad de Arequipa - 2017", conclusiones, De los resultados obtenidos de la investigación podemos afirmar que el clima organizacional influye en la calidad de los servicios del Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa. La dimensión de la cultura organizacional respecto a la variable dependiente tiene direcciones similares que corresponde al valor de 657 según la Rho de Spearman, es decir hay una buena correlación. Al analizar la significancia, vemos que es de 0,639 (mayor a 0,05) lo que indica que la correlación establecida es muy probablemente cierta.

## **2.2. Marco teórico esquemático**

### **2.2.1. Compromiso laboral**

**Meyer** (1997) citado por Peralta (2013) señala que el compromiso con la organización refleja la relación del empleado con la organización y cuáles son las implicaciones en su decisión de continuar formando parte de ella. Es más probable que los empleados comprometidos permanezcan en la organización que los empleados no comprometidos.

**Cáceres** (2000) citado por Peralta (2013), menciona que el concepto de compromiso laboral se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante.

**Conway** (2004) citado por Peralta (2013) menciona que el concepto de compromiso laboral ha ido cobrando importancia en las organizaciones, debido al interés por comprender qué retiene a los trabajadores en la organización. Igualmente, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; asimismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados misionales.

### **2.2.1.1. Definiciones**

**Robbins**, (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Según **Díaz** (2003) refiere que el compromiso organizacional es una actitud laboral, que tiene como característica principal la identificación del trabajador con la organización teniendo en cuenta las metas, objetivos, misión y visión de esta forma, el trabajador toma la organización como de él, siente que el triunfo de ésta es el suyo y asume las responsabilidades desde una visión más amplia buscando el bienestar de la organización y de todos los que la integran.

Adicionalmente, **Hellriegel y Slocum** (2009) señalan que el compromiso organizacional es la fortaleza de la participación del trabajador y la forma en que se identifica con ella; así mismo los trabajadores que permanecen durante mucho tiempo suelen estar más comprometidos con la organización que aquellos que trabajaron por periodos más cortos.

### **2.2.1.2. Factores del compromiso laboral**

Para **Newstrom** (2011) los trabajadores comprometidos que no faltan a sus puestos de trabajo evitan que se les descuenta por sus inasistencias y tardanzas de tal manera que cumplen con sus responsabilidades de manera activa, demuestran que tienen

interés en lo que hacen y generan que sus compañeros se comprometan y demuestran buena disposición con las políticas de la organización.

**a. Factores que prohíben el Compromiso Organizacional**

- Recriminación excesiva.
- Gratitud fingida.
- Fallas en el seguimiento.
- Inconsistencia e incongruencias.

**b. Factores que estimulan el Compromiso Organizacional**

- Claridad de reglas y políticas.
- Inversión en los empleados (capacitación).
- Respeto y reconocimiento por los esfuerzos.
- Autonomía y participación del empleado.
- Hacer que los empleados se sientan valorados.
- Recordatorios de las inversiones de los empleados.
- Ofrecer apoyo a los empleados.
- Brindar oportunidades a los empleados para que expresen su interés por los demás.

**2.2.1.3. Beneficios del compromiso laboral**

Un buen compromiso organizacional para **Flores** (2013) se caracteriza por:

- El apoyo, aceptación y valores de las metas organizacionales.
- La disposición a realizar un esfuerzo significativo en favor de la organización.
- El deseo de conservarse dentro de la organización.

Según **Flores** (2013) considera que el compromiso organizacional es alcanzar las metas y objetivos propuestos por la organización, por lo que va más allá de la fidelidad incluso es una actitud hacia el trabajo más profunda que la satisfacción, porque esta se genera a toda la organización y no solo al trabajo; por lo común el compromiso consiste en algo más firme que la satisfacción.

De acuerdo con **Kinsey Goman** (2000) citado por Flores (2013) manifiesta que cuando el trabajo de los trabajadores es muy bueno la organización se beneficia de muchas maneras como:

- **Alta calidad:** Los trabajadores se preocupan de la calidad de los bienes o

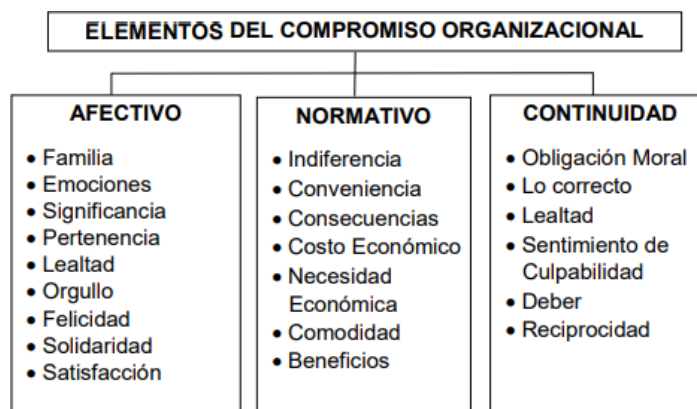
servicios ofrecidos por su organización ellos están comprometidos en mejorar y ofrecer ideas nuevas para el beneficio de la organización.

- **Alto rendimiento:** Los trabajadores se preocupan por cumplir las metas, objetivos y políticas en los que se basa la organización para mejorar su desempeño.
- **Poco despido de personal:** Los trabajadores no renuncian rápidamente debido al apoyo y preocupación que tiene la organización con ellos y sienten que están satisfechos en su lugar de trabajo.
- **Mejor reputación:** Los trabajadores se expresan de manera agradable del lugar donde laboran por el buen trato o las condiciones en que están expuestas esto es muy importante y ventajoso para la organización.
- **Moral alta:** Los trabajadores están satisfechos con sus labores y les gusta. Incluso tienden a no sufrir de malestares como el estrés o el aburrimiento en su puesto de trabajo por lo que tienen buena voluntad de realizar sus funciones.
- **Espíritu de equipo:** Los trabajadores cooperan e interactúan con sus compañeros hacen que todos trabajen en grupo y se sientan en familia.
- **Habilidad para atraer trabajadores:** Los trabajadores desean unirse a sus compañeros de trabajo, les gusta su puesto de trabajo y se sienten dedicados a la organización. Las organizaciones que perciben esta necesidad tenderán a atraer a los más talentosos entre un grupo, cada vez más pequeño, de empleados bien competentes.

#### 2.2.1.4. Dimensiones del compromiso laboral

**Meyer y Allen** (s/f) (citados por Arias, 2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Figura N° 01



Fuente: Ramos (2015)

### a) **Componente afectivo (Deseo)**

Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

Según Jaros, **Jermier, Koehler y Sincich** (1993) citado por Perak (2016) menciona que el compromiso afectivo se identifica con comportamientos deseables en el puesto de trabajo, como por ejemplo un menor índice de ausentismo, satisfacción en el trabajo y permanencia del personal.

Por consiguiente, **Robbins y Coulter** (2005) indican que el componente afectivo es la parte emocional o sentimental de una actitud; y se observa cuando el trabajador declara lo que le parece malo o lo que le parece bien y este afecto puede conducir a resultados de comportamiento, que tiene por constituyente fundamental un proceso cambiante en el ámbito de las vivencias del sujeto, en su calidad de experiencias agradables o desagradables.

### b) **Componente normativo (Deber)**

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

**Griffin, Phillips, Gully** (2017) refieren que el compromiso normativo es el sentimiento de obligación que el deber de permanecer en una organización por razones éticas y morales, el trabajador que ha concluido una maestría en negocios podría sentir la obligación moral de permanecer en la empresa que pago su colegiatura, al menos durante el tiempo necesario para pagar su deuda; el compromiso normativo se relaciona con un desempeño superior y hace que los empleados permanezcan en la organización porque sientan que es su deber debido al apoyo que se les otorga.

El compromiso normativo es considerado como la obligación moral, porque se tiene la voluntad de seguir perteneciendo a la organización haciendo lo correcto por razones de lealtad y seguir cumpliendo con fidelidad los principios morales y a su vez los compromisos establecidos en la organización. Se podría decir que el sentimiento de culpabilidad, se da en caso el trabajador no cumpla con los principios y valores esto llevaría a una falta del trabajador hacia su organización por lo que el compromiso normativo tiene similitud con el deber debido a la obligación y responsabilidad que se efectúa con el trabajador esto conlleva a una reciprocidad a causa de las oportunidades y ayuda mutua que se les otorga por parte de la organización.

**c) Componente de continuidad (Necesidad)**

Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Además para **Griffin, Phillips, Gully** (2017) el componente continuo significa la estabilidad que tiene un trabajador con su organización porque se perciben costos económicos, (por lo que buscar otro tipo de empleo tal vez no resultaría agradable y sobre todo perderían tiempo buscando otro trabajo) y sociales (se familiarizan con sus compañeros de trabajo) el compromiso continuo hace que los trabajadores permanezcan en la organización porque sienten que tienen el deber de hacerlo o por la necesidad que tienen.

Finalmente, **Chiavenato** (2004) manifiesta que el compromiso de continuidad es el afecto de carácter material del trabajador con la organización; de esta forma la permanencia en la organización es circunstancial y su desempeño está en cumplir con los mínimos requisitos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en su puesto de trabajo.

## **2.2.2. Calidad de servicio**

### **2.2.2.1. Definición de Calidad**

La definición más integral de calidad y quizás la más simple, fue formulada por W. Edwards Deming, el padre del movimiento de la gestión de calidad total. El resumía la calidad de la siguiente manera: “Hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato”.

Según **Álvarez H. Francisco** (2007), encontramos diversos conceptos acerca de calidad dependiendo del contexto, así tenemos: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Domínguez C. Humberto (2006) “La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. (pág. 95)

Así también **Chiong** (2010) afirma que la calidad es alcanzar nivel de excelencia con respecto a las características del objetivo deseado, además la calidad debe ser equivalente a los términos de perfección y excelencia, por lo tanto, es un conjunto de atributos que permiten emitir un juicio de valor positivo.

**Maqueda y Llaguno** (1995) menciona que “Calidad es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc., que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie”. (pág. 8)

### **2.2 2.2. Objetivos de la Calidad**

Según **Quijano** (2003) determina que el objetivo de la calidad en el servicio se puede entender por las siguientes razones:

- Crecimiento de la industria en el servicio
- Crecimiento de la competencia
- Mejor conocimiento de los clientes



Para poder realizar una adecuada atención al cliente se debe:

- Identificar quienes son los clientes
- Agruparlos en distintos tipos.
- Identificar las necesidades de los clientes, así como saber dónde y cómo lo quieren los clientes.

Para lograr los objetivos es importante el trabajo en equipo, cumpliendo cada área con sus responsabilidades, y así mismo el empleador brindar las mejores condiciones de trabajo a sus empleados, para así ellos trabajar satisfechos y tener un mejor desempeño.

### **2.2.2.3. Definición de Servicio**

Según **Serna** (2006) define que: "El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, de esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa". (pag.19)

El servicio que se le da al usuario busca desarrollar; primero, satisfacer las necesidades de los usuarios, segundo, eficiencia máxima en todas las dependencias que cuente la entidad, con un claro objetivo aprender de las quejas de los usuarios y trabajar conjuntamente en un diseño, entrega y estandarización de los servicios para garantizar excelentes niveles de calidad.

**Stanton, Etzel & Walter** (1992) sostienen que los servicios constituyen actividades identificables, intangibles, que se conciben para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los clientes. **Kotler** (1992), determina que un servicio es cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible. Se entiende de esta manera que la prestación de un servicio es la acción de cubrir una necesidad del cliente como respuesta a su requerimiento, es también el proceso de transacción en el cual se ofrece seguridad en su compra al cliente y la forma en que se brinda la atención siendo estos intangibles.

#### **2.2.2.4. Definición de Calidad de Servicio**

Según **Miranda, Chamorra Y Rubio** (2007) menciona que “la calidad de servicio estará orientada a igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. En este sentido una definición común de calidad de servicio es aquella que la define como el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos”. (pág. 241)

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

Contar con una buena calidad del servicio genera diversas ventajas porque crea verdaderos clientes y ellos se sienten felices al escoger una organización después de conocer sus servicios, existen clientes que volverán a la empresa de nuevo y que darán buenas referencias hacia otras personas, lo mismo sucede con un trabajador que percibe un buen trato y un buen clima laboral, es por eso que la calidad del servicio es un factor muy importante en las evaluaciones de los clientes y trabajadores ya que eso permitirá medir la satisfacción.

#### **2.2 2.5. Características de la calidad de servicio**

Según **Aniorte** (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

#### **2.2.2.6. Satisfacción del Cliente**

Según **Zambrano**, (2007). Expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

“La satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente”. El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

Según **Mayo. J y Loredo**, (2009) menciona que la satisfacción se define como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”. Los diferentes, han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista. Definen que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

#### **2.2.2.7. Necesidades y Expectativas del Cliente**

Considerando que la ventaja competitiva en la prestación de servicios, se consigue a partir de la capacidad de las organizaciones para satisfacer las necesidades de sus clientes, situación que debe enfrentar la dificultad de la intangibilidad de los servicios. Esta característica hace que la calidad del servicio sea una función de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes.

A este respecto, los investigadores **Parasuraman a Zeimthaml valerie, & Berry Leonard** (1988), de la American Marketing Association, han realizado un aporte fundamental al crear una metodología que definieron como “Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio”.

Este método consiste en un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute, que ha sido denominado escala servqual, con 5 dimensiones: Elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora. Para lograr todo esto se realiza una búsqueda orientada al análisis de las expectativas, obtenidas en base a cuatro fuentes de información: Comunicación diaria, necesidades personales, experiencias personales y comunicación externa, los investigadores confirman la idea de que un punto crítico para lograr un nivel óptimo de calidad es igualar o superar las expectativas del cliente. Parasuman desarrolló un modelo en el que la calidad del servicio percibido es entendida como la diferencia que hay entre las expectativas de los clientes y lo que realmente perciben.

#### **2.2.2.8. Las dimensiones de los servicios**

Según **Matsumoto** (2014) menciona que la calidad de servicio es el resultado después de que el usuario ha hecho una evaluación del servicio obtenido donde compara las expectativas que tenía al recibir el servicio y su percepción después del suceso. Por consecuencia la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (pag.184, 185)

**Zeithaml, Bitner Y Gremler** (2009) señala que el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

##### **a) Elementos Tangibles**

Está relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, etc. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, podemos resumir este concepto, como aquello que puede ser percibido por nuestros sentidos. Elementos como limpieza o modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

**Zeithaml y Bitner** (2002) describieron esta dimensión, como el aspecto que presentan las instalaciones o infraestructura, los materiales y equipos, e incluso el aspecto del personal, pues todo ello transmite una imagen mental en el cliente, generando una idea respecto a la calidad del servicio.

Este componente tiene dos dimensiones: uno enfocado en el equipo y las facilidades, y el otro enfocado en el personal y materiales de comunicación. Al comparar las expectativas y percepciones, el número resultada indicará el tamaño de la brecha.

#### **b) Fiabilidad**

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

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

La dimensión de confiabilidad refleja la constancia y confianza del desempeño de la empresa. La brecha se incrementará cuando los clientes consideran un servicio como poco confiable, lo que trae consigo una empresa fracasada.

#### **c) Capacidad de respuesta.**

**Zeithaml y Bitner** (2002) dijeron que ello está referido a la disposición para prestar soporte al cliente, ayudándolo con sus necesidades, así como el poder prestar el servicio requerido con la mayor celeridad posible, lo que termina generando una buena percepción por parte de este. Este soporte o ayuda involucra también, apoyo y respuesta al cliente en torno a las interrogantes sobre el servicio y sus condiciones. La capacidad de respuesta está directamente relacionada, no solo con la velocidad de respuesta, sino con la propia habilidad que tienen los trabajadores para resolver situaciones o inconvenientes que puedan presentarse en la jornada de trabajo. De ahí la importancia en las capacitaciones o preocupaciones de la dirección de la organización en fomentar un ambiente laboral cómodo y satisfactorio para que el trabajador, pueda realizar su trabajo con la mejor disposición, mejorando la imagen global del servicio.

La responsabilidad refleja el compromiso y preparación de la empresa para proveer un servicio de manera oportuna, la disposición de los empleados de producir el servicio prestando atención a las necesidades de los clientes.

**d) Empatía.**

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

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

La empatía es la habilidad de experimentar los sentimientos de otros como propios, comprender lo que los clientes necesitan y hacer los servicios accesibles a sus clientes. Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado y adaptado al gusto del cliente

**e) Seguridad.**

**Zeithaml y Bitner** (2002) señalaron que la seguridad tiene que ver con la habilidad del trabajador, basada en sus conocimientos y condiciones personales, tales como la amabilidad y cortesía, lo cual permite transmitir la suficiente confianza al usuario, logrando influir en su percepción.

La dimensión de seguridad dirige la competencia de la empresa, la cortesía que se extiende a los clientes y la seguridad a sus operaciones. Asimismo, refleja los sentimientos del cliente, pues siente que está libre de peligro, riesgo o duda.

Es decir, no solo hablamos de seguridad en el sentido de inexistencia de riesgos o peligros, pues si bien estas condiciones también son importantes a la hora de brindar un servicio de calidad, es de tal importancia la seguridad como imagen.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Compromiso Laboral**

**Robbins** (2009) define al compromiso organizacional “como el nivel en que un empleado se identifica con una organización en especial y las metas de ésta, y desea conservar su relación con ella.” (p.156).

**Chiavenato** (2004) señala que el compromiso organizacional “es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.” (p. 98)

### **2.3.2 Calidad de servicio**

**Zeithaml** (1998), considera que “la calidad de servicio consiste en la discrepancia ente los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”. (p. 29).

**Zeithaml & Bitner** (2002), señalan que la calidad de servicio es “una evaluación dirigida que muestran la percepción del cliente sobre las características del servicio como la confiabilidad, responsabilidad, empatía y otros” (p.93)

## **CAPÍTULO III**

### **PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

##### **3.1.1 Diseño**

El Diseño correspondiente de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) al diseño no experimental, por cuanto no se manipularon las variables, en virtud que solo se observarán los hechos como se dan en el contexto natural, para luego ser analizadas, por el tiempo, según la secuencia del estudio es de corte transversal debido que los datos serán obtenidos en solo tiempo o llamado tiempo único y por su carácter es cuantitativa, porque los datos son susceptibles de cuantificar, generalizando los resultados a la población involucrada.

##### **3.1.2 Tipo de investigación**

Según la profundidad del estudio corresponde al tipo correlacional, la cual “tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.105). Se pretende analizar la relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio.



### 3.2. Delimitación de la Población

#### 3.2.1. Población

La investigación abarca dos tipos de población:

Por un lado el público interno conformado por 94 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Caylloma, a quienes se les pedirá información sobre la variable de compromiso organizacional.

	<b>TRABAJADORES DE LA MPC</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	TRABAJADORES CONFIANZA	1
2	CAS	60
3	NOMBRADOS OBREROS	15
4	NOMBRADOS EMPLEADOS PERMANENTES	12
5	NOMBRADOS	3
6	MEDIDA CAUTELAR	3
	<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

En segundo lugar, se ha considerado al público externo conformado por los ciudadanos que acceden a la entidad a realizar diferentes trámites administrativos, en ellos se analizará la calidad de servicio que reciben por parte de los servidores públicos.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

#### 3.3.1. Técnicas

**Para la variable X:** Compromiso laboral, se utilizó la técnica de la encuesta.

**Para la variable Y:** Calidad de servicio, se utilizó la técnica de la encuesta.

#### 3.3.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de los datos de campo de las dos variables será el cuestionario.

### **3.4. Estrategias de recolección de datos**

#### **3.4.1. Procedimientos**

- Para realizar la presente investigación se solicitó la autorización correspondiente, al señor alcalde de la Municipalidad de Caylloma.
- Se elaboró los instrumentos para medir las variables de estudio, para después realizar las pruebas de validación y confiabilidad.
- Se aplicó los instrumentos de recolección de datos a las unidades de estudio, que son los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Caylloma y los ciudadanos que hicieron uso de sus servicios.

#### **3.4.2. Procesamiento de la Información**

- La información fue revisada y procesada a través de la tabulación, según los resultados obtenidos de la matriz de datos.
- Se utilizó el programa SPSS 25, para la elaboración de las tablas y figuras estadísticas, que posteriormente fueron analizadas e interpretadas.
- Elaboración de conclusiones y sugerencias.
- Preparación del informe final.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### 4.1. Resultados de Compromiso Laboral

Tabla 1: Componente Afectivo

	<i>fi</i>	%
Muy bajo	19	20.2
Bajo	31	33.0
Promedio	28	29.8
Alto	12	12.8
Muy alto	4	4.3
<i>Total</i>	<i>94</i>	<i>100.0</i>

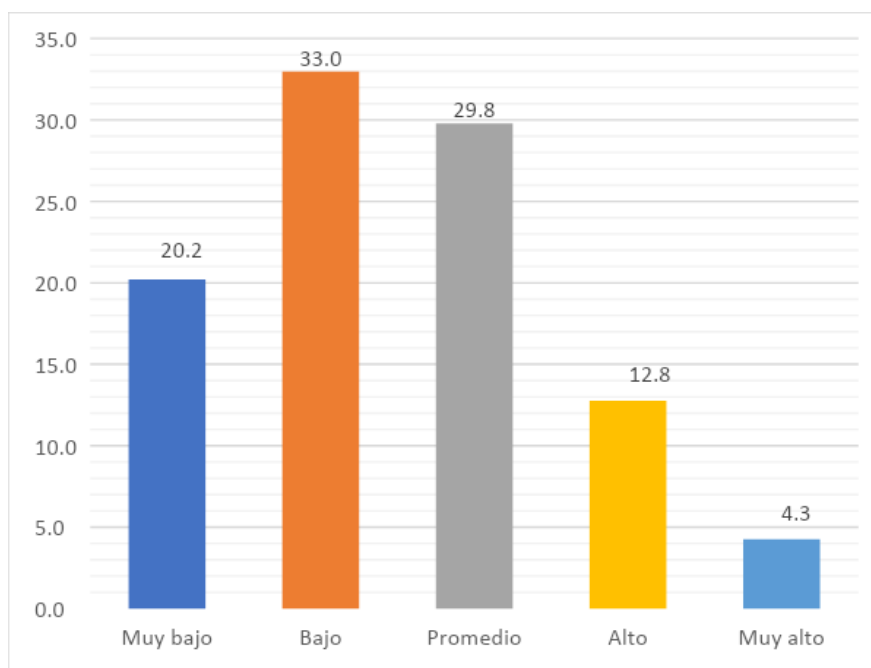


Figura 1: Componente Afectivo

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel del componente afectivo de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionados con el compromiso laboral, donde podemos evidenciar que existe un 33,0% de trabajadores que presentan un nivel bajo con respecto al componente afectivo, por otro lado, con un porcentaje del 29.8 lo considera en un nivel promedio en la municipalidad y con una tendencia del 20.2% lo considera muy bajo en la institución. Como podemos observar se encuentra en un nivel bajo el componente afectivo en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Al respecto **Robbins y Coulter** (2005) indican que el componente afectivo es la parte emocional o sentimental de una actitud; y se observa cuando el trabajador declara lo que le parece malo o lo que le parece bien y este afecto puede conducir a resultados de comportamiento, que tiene por constituyente fundamental un proceso cambiante en el ámbito de las vivencias del sujeto, en su calidad de experiencias agradables o desagradables.

Por lo que podemos deducir, que el componente afectivo en la Municipalidad Provincial de Caylloma se muestra en un nivel bajo, porque se considera que los trabajadores no muestran una actitud positiva y de afecto con la institución, por lo cual este componente se encuentra deficiente en la municipalidad, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para levantar esta observación en la institución.

Tabla 2: Componente Normativo

	<i>fi</i>	%
Muy bajo	15	16.0
Bajo	27	28.7
Promedio	22	23.4
Alto	19	20.2
Muy alto	11	11.7
<i>Total</i>	<i>94</i>	<i>100.0</i>

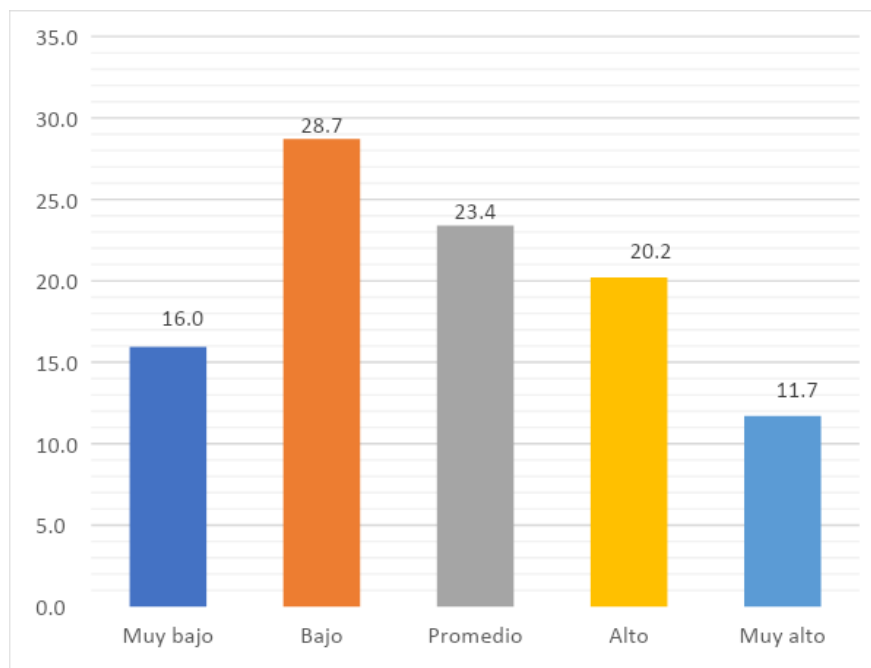


Figura 2: Componente Normativo

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel del componente normativo de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionados con el compromiso laboral, donde podemos evidenciar que existe un 28,7% de trabajadores que lo califican con un nivel bajo con respecto al componente normativo, por otro lado, con un porcentaje del 23.4 lo considera en un nivel promedio en la municipalidad y con una tendencia del 20.2% lo considera alto en la institución. Como podemos observarse encuentra en un nivel bajo el componente normativo con relación a los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Según **Griffin, Phillips, Gully** (2017) refieren que el compromiso normativo es el sentimiento de obligación que el deber de permanecer en una organización por razones éticas y morales, el trabajador que ha concluido una maestría en negocios podría sentir la obligación moral de permanecer en la empresa que pago su colegiatura, al menos durante el tiempo necesario para pagar su deuda; el compromiso normativo se relaciona con un desempeño superior y hace que los empleados permanezcan en la organización porque sientan que es su deber debido al apoyo que se les otorga.

Por lo que podemos deducir, que el componente normativo en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado con un nivel bajo, porque se considera que los trabajadores no muestran un sentido de obligación de permanecer en la institución por razones éticas y morales, por lo cual no es adecuado este componente en la municipalidad, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para levantar esta observación en la institución.

Tabla 3: Componente de Continuidad

	<i>fi</i>	%
Muy bajo	11	11.7
Bajo	24	25.5
Promedio	27	28.7
Alto	23	24.5
Muy alto	9	9.6
<i>Total</i>	<i>94</i>	<i>100.0</i>

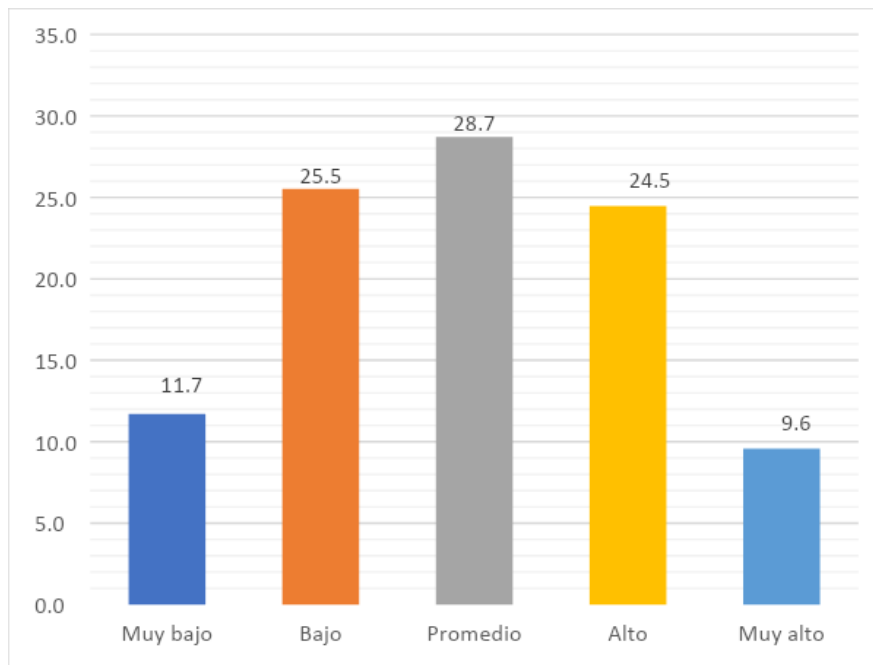


Figura 3: Componente de Continuidad



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel del componente de continuidad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionados con el compromiso laboral, donde podemos evidenciar que existe un 28,7% de trabajadores que lo califican con un nivel promedio con respecto al componente de continuidad, por otro lado, con un porcentaje del 25.5% lo considera en un nivel bajo en la municipalidad y con una tendencia del 24.5% lo considera alto en la institución. Como podemos observar se encuentra en un nivel regular el componente de continuidad con relación a los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Según **Griffin, Phillips, Gully** (2017) el componente continuo significa la estabilidad que tiene un trabajador con su organización porque se perciben costos económicos, (por lo que buscar otro tipo de empleo tal vez no resultaría agradable y sobre todo perderían tiempo buscando otro trabajo) y sociales (se familiarizan con sus compañeros de trabajo) el compromiso continuo hace que los trabajadores permanezcan en la organización porque sienten que tienen el deber de hacerlo o por la necesidad que tienen.

Por lo que podemos deducir, que el componente normativo en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado con un nivel promedio, porque se considera que los trabajadores en ocasiones muestran estabilidad laboral por los costos económicos y sociales que perciben en la institución, por lo cual se encuentra regular este componente en la municipalidad, por lo que se deberá tomar las medidas para mejorar esta observación en la institución.

Tabla 4: Nivel general del Compromiso Laboral

	<i>fi</i>	%
Muy bajo	15	16.0
Bajo	27	29.1
Promedio	26	27.3
Alto	18	19.1
Muy alto	8	8.5
<i>Total</i>	<i>94</i>	<i>100.0</i>

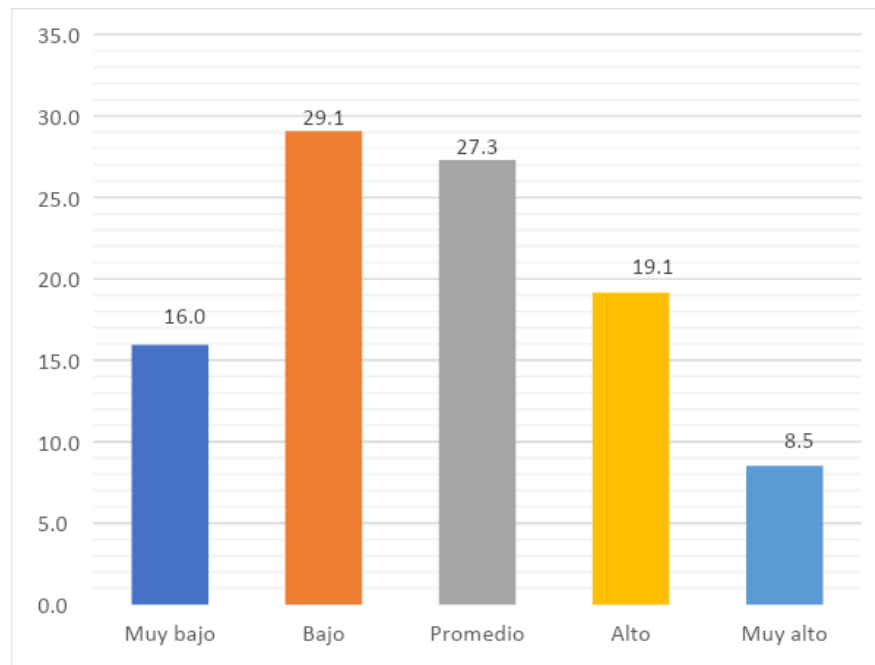


Figura 4: Nivel general del Compromiso Laboral

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel del compromiso laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionados con el compromiso, donde podemos evidenciar que existe un 29,1% de trabajadores que lo califican con un nivel bajo el compromiso laboral en la municipalidad, por otro lado, con un porcentaje del 27.3 lo considera en un nivel promedio y con una tendencia del 19.1% lo considera alto en la institución. Como podemos observar se encuentra calificado en un nivel bajo el compromiso laboral con relación a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Según **Díaz** (2003) refiere que el compromiso organizacional es una actitud laboral, que tiene como característica principal la identificación del trabajador con la organización teniendo en cuenta las metas, objetivos, misión y visión de esta forma, el trabajador toma la organización como de él, siente que el triunfo de ésta es el suyo y asume las responsabilidades desde una visión más amplia buscando el bienestar de la organización y de todos los que la integran.

Por lo que podemos deducir, que el compromiso laboral en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado con un nivel bajo, porque se considera que los trabajadores no se sienten identificados con la municipalidad lo cual afectaría en la calidad de servicio, por lo cual se encuentra deficiente el compromiso laboral en la municipalidad, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para mejorar este indicador en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

## 4.2. Resultados de Calidad de Servicio

Tabla 5: Fiabilidad

	P_1		P_2		P_3		P_4		P_5			
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	268	69.8	173	45.1	218	56.8	216	56.3	190	49.5	213	55.5
Satisfacción	116	30.2	211	54.9	166	43.2	168	43.8	194	50.5	171	44.5
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>

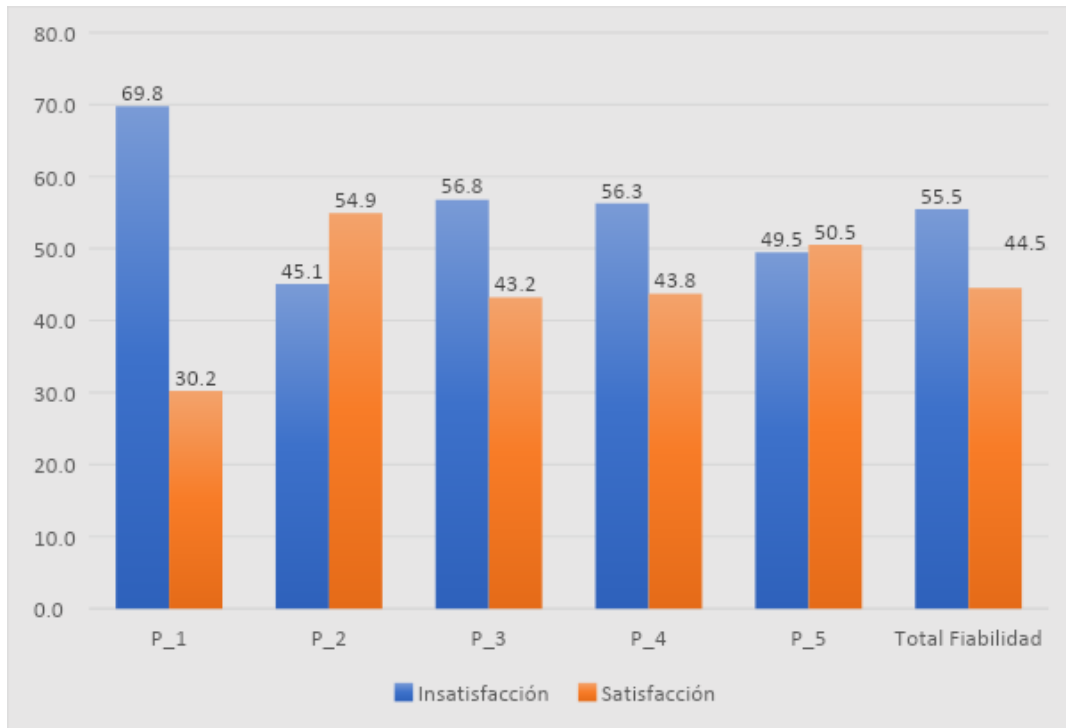


Figura 5: Fiabilidad

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La presente tabla estadística muestra el nivel de la fiabilidad de los clientes con relación a la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionado con la calidad de servicio, donde podemos evidenciar que existe un 55,5% de clientes que se encuentran insatisfechos con relación a la municipalidad, por otro lado, con una tendencia del 44.5% lo considera satisfactorio la atención que se brinda en la municipalidad. Como podemos observar los clientes se encuentran insatisfechos con relación a la fiabilidad que se encuentra en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

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

Por lo que podemos deducir, que con relación a la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado en un nivel de insatisfacción, porque se considera que en la municipalidad realizan sus trabajos con fallas y no son competitivos en la atención que se brinda, por lo cual se encuentra deficiente en la municipalidad, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para mejorar esta observación en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Tabla 6: Capacidad de Respuesta

	P_6		P_7		P_8		P_9		Capacidad de respuesta	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	145	37.8	203	52.9	211	54.9	195	50.8	189	49.1
Satisfacción	239	62.2	181	47.1	173	45.1	189	49.2	196	50.9
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>

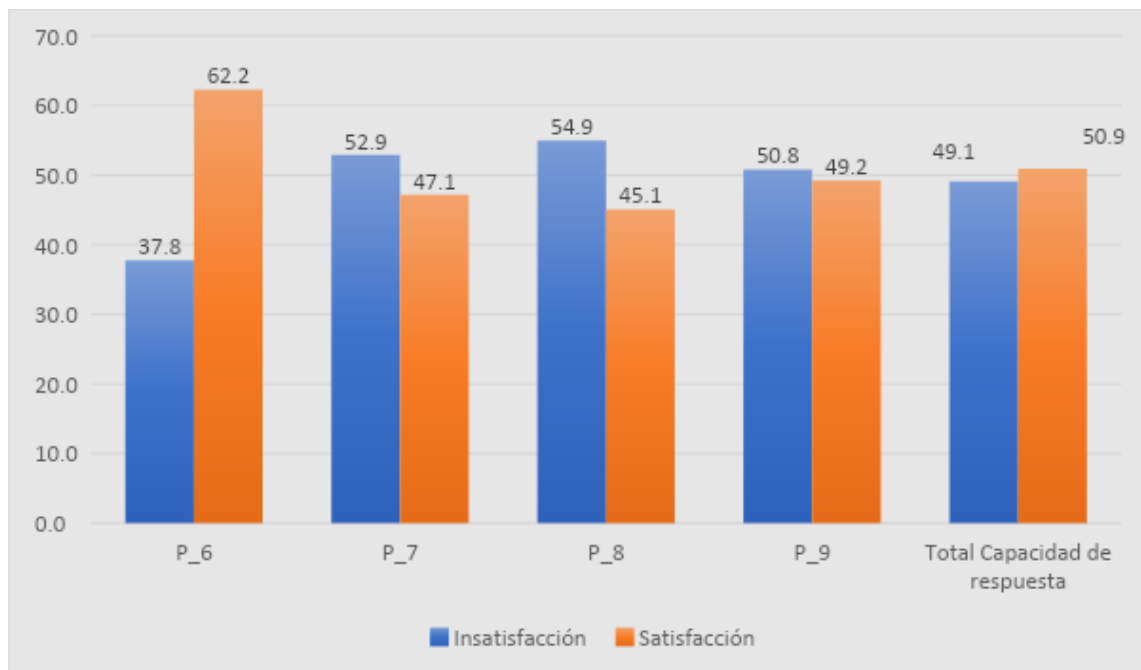


Figura 6: Capacidad de Respuesta

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

La presente tabla estadística muestra el nivel de capacidad de respuesta con relación a los clientes en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionado con la calidad de servicio, donde podemos evidenciar que existe un 50,9% de clientes que se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta que se toma en la municipalidad, por otro lado, con una tendencia del 49.1% lo considera insatisfactorio la atención que se brinda en la municipalidad. Como podemos observar los clientes se encuentran satisfechos con relación a la capacidad de repuesta que se encuentra en la Municipalidad Provincial de Caylloma, pero no se considera en un nivel alto los resultados.

**Zeithaml y Bitner** (2002) dijeron que ello está referido a la disposición para prestar soporte al cliente, ayudándolo con sus necesidades, así como el poder prestar el servicio requerido con la mayor celeridad posible, lo que termina generando una buena percepción por parte de este. Este soporte o ayuda involucra también, apoyo y respuesta al cliente en torno a las interrogantes sobre el servicio y sus condiciones. La capacidad de respuesta está directamente relacionada, no solo con la velocidad de respuesta, sino con la propia habilidad que tienen los trabajadores para resolver situaciones o inconvenientes que puedan presentarse en la jornada de trabajo. De ahí la importancia en las capacitaciones o preocupaciones de la dirección de la organización en fomentar un ambiente laboral cómodo y satisfactorio para que el trabajador, pueda realizar su trabajo con la mejor disposición, mejorando la imagen global del servicio.

Por lo que podemos deducir, que con relación a la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado en un nivel de satisfacción, pero no en alto nivel, porque se muestra con un poco de diferencia el nivel de insatisfacción, por esto se considera que en la municipalidad en ocasiones ayudan a los clientes en los servicios que brindan, por lo cual se encuentra regular la capacidad de respuesta en la institución, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para mejorar esta observación en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Tabla 7: Seguridad

	P_10		P_11		P_12		P_13		Seguridad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	208	54.2	231	60.2	216	56.3	243	63.3	225	58.5
Satisfacción	176	45.8	153	39.8	168	43.8	141	36.7	160	41.5
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

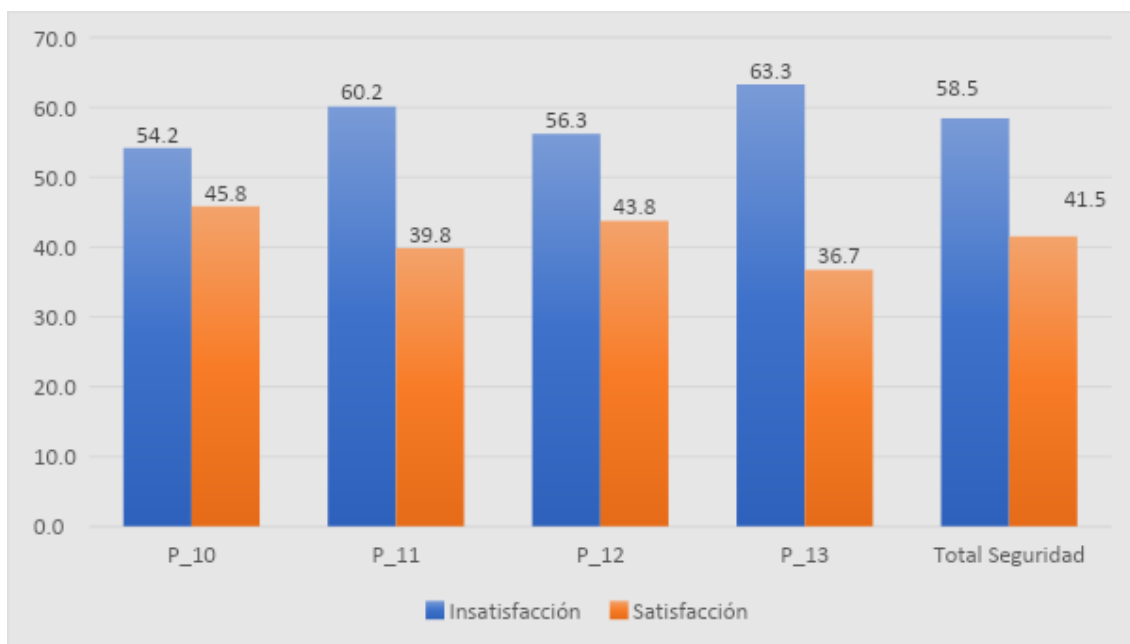


Figura 7: Seguridad



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La presente tabla estadística muestra el nivel de la seguridad que se brinda a los clientes en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionado con la calidad de servicio, donde podemos evidenciar que existe un 58,5% de clientes que se encuentran insatisfechos con la seguridad que brindan en la municipalidad, por otro lado, con una tendencia del 41.5% lo considera satisfactorio la seguridad que se encuentra en la institución. Como podemos observar los clientes se encuentran insatisfechos con la seguridad que se encuentra en la Municipalidad Provincial de Caylloma al momento de apersonarse a la institución para realizar sus consultas.

**Zeithaml y Bitner** (2002) señalaron que la seguridad tiene que ver con la habilidad del trabajador, basada en sus conocimientos y condiciones personales, tales como la amabilidad y cortesía, lo cual permite transmitir la suficiente confianza al usuario, logrando influir en su percepción.

La dimensión de seguridad dirige la competencia de la empresa, la cortesía que se extiende a los clientes y la seguridad a sus operaciones. Asimismo, refleja los sentimientos del cliente, pues siente que está libre de peligro, riesgo o duda.

Por lo que podemos deducir, que con relación a la seguridad en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado en un nivel de insatisfacción, porque se muestra que los clientes no brindan la confianza que los clientes buscan en la municipalidad al momento de atenderse, por lo cual se encuentra inadecuado la seguridad en la institución, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para mejorar esta observación en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Tabla 8: Empatía

	P_14		P_15		P_16		P_17		P_18		Total Empatía	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	238	62.0	252	65.6	255	66.4	258	67.2	248	64.6	250	65.2
Satisfacción	146	38.0	132	34.4	129	33.6	126	32.8	136	35.4	134	34.8
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>

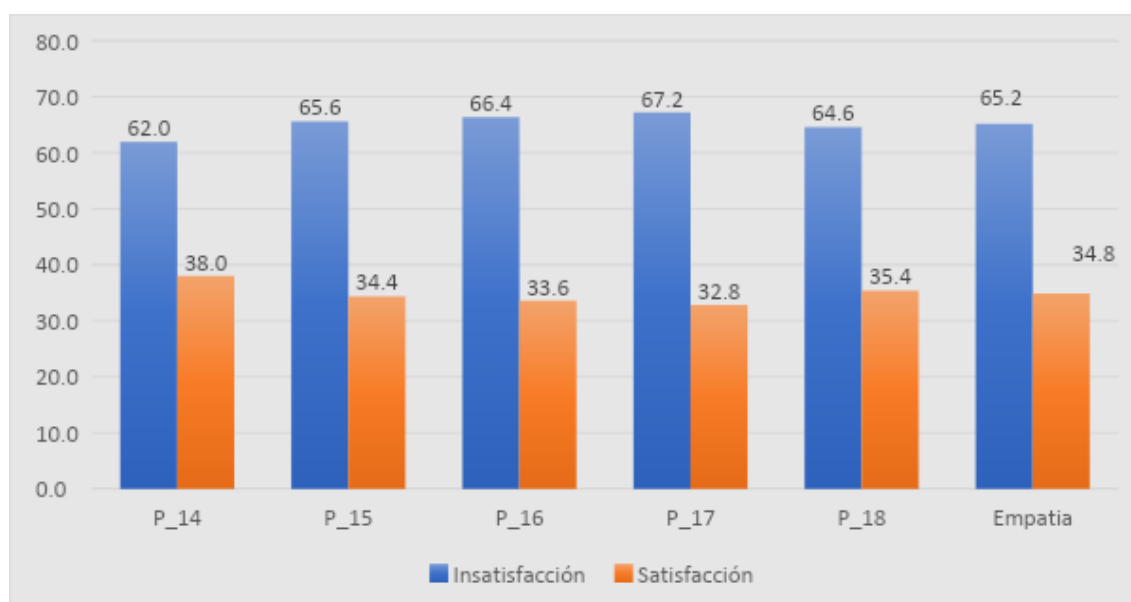


Figura 8: Empatía

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La presente tabla estadística muestra el nivel de empatía que se brinda a los clientes en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionado con la calidad de servicio, donde podemos evidenciar que existe un 65,2% de clientes que se encuentran insatisfechos con la empatía que brindan los trabajadores de la municipalidad, por otro lado, con una tendencia del 34.8% lo considera satisfactorio la empatía por parte de los trabajadores que se encuentran en la institución. Como podemos observar los clientes se encuentran insatisfechos con la empatía que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Caylloma a los clientes al momento de apersonarse a la institución para realizar sus consultas.

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

Por lo que podemos deducir, que con relación a la empatía en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado en un nivel de insatisfacción, porque se muestra que los clientes no encuentran una atención amable y un servicio adecuado al momento de realizar sus consultas, por lo cual se encuentra inadecuado el nivel de empatía en la institución, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para mejorar esta observación en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Tabla 9: Aspectos Tangibles

	P_19		P_20		P_21		P_22		Total Aspectos tangibles	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfacción	255	66.4	238	51.3	233	50.5	176	46.1	226	49.3
Satisfacción	129	33.6	146	48.7	151	49.5	208	53.9	159	50.7
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>

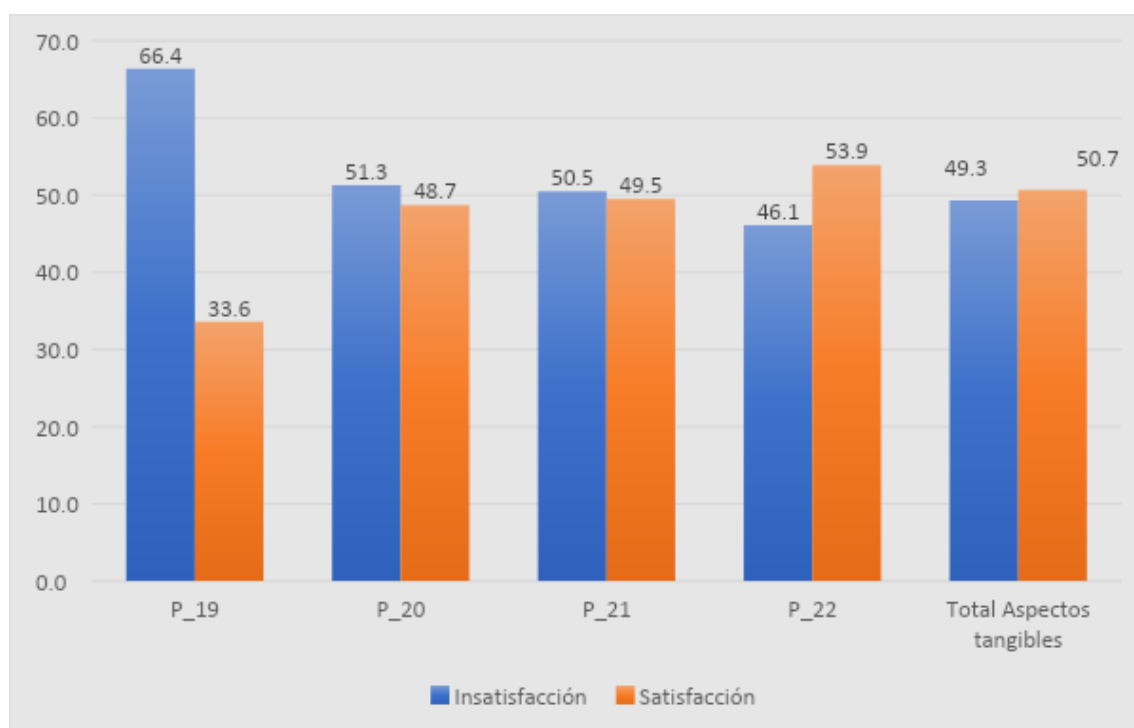


Figura 9: Aspectos Tangibles

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La presente tabla estadística muestra el nivel de los aspectos tangibles que se encuentran en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionado con la calidad de servicio, donde podemos evidenciar que existe un 50,7% de clientes que se encuentran satisfechos con los aspectos tangibles que se encuentran en la municipalidad, por otro lado, con una tendencia del 49.3% lo considera insatisfactorio las dimensiones de la institución por parte de los clientes que se encuentran en la municipalidad al momento de realizar sus consultas. Como podemos observar los clientes se encuentran satisfechos con los aspectos tangibles que se encuentran en la Municipalidad Provincial de Caylloma, pero no se considera en un nivel alto los resultados.

**Zeithaml y Bitner** (2002) describieron esta dimensión, como el aspecto que presentan las instalaciones o infraestructura, los materiales y equipos, e incluso el aspecto del personal, pues todo ello transmite una imagen mental en el cliente, generando una idea respecto a la calidad del servicio.

Este componente tiene dos dimensiones: uno enfocado en el equipo y las facilidades, y el otro enfocado en el personal y materiales de comunicación. Al comparar las expectativas y percepciones, el número resultada indicará el tamaño de la brecha.

Por lo que podemos deducir, que con relación a los aspectos tangibles en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentran calificados en un nivel de satisfacción por parte de los clientes, porque se muestra que encuentran las instalaciones o infraestructura, los materiales y equipos, e incluso el aspecto del personal adecuados en la municipalidad, por lo cual se encuentra adecuado los aspectos tangibles en la municipalidad pero no están en un alto nivel de satisfacción por parte de los clientes, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para mejorar esta observación en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Tabla 10: Calidad de Servicio

	<i>Fiabilidad</i>		<i>Capacidad de respuesta</i>		<i>Seguridad</i>		<i>Empatia</i>		<i>Aspectos tangibles</i>		<i>Total satisfacción</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Insatisfacción	213	55.8	189	50.8	224.5	56.1	250	58.4	200	49.3	226	58.7
Satisfacción	171	44.2	196	49.2	159.5	43.9	134	41.6	184	50.7	159	41.3
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>

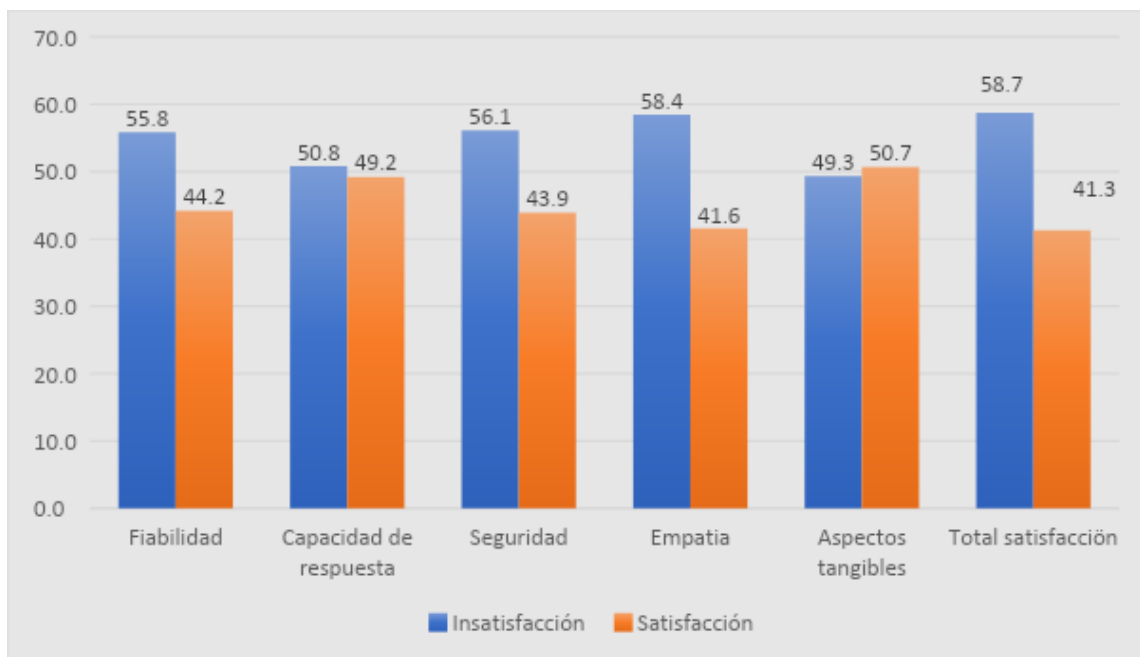


Figura 10: Calidad de Servicio

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La presente tabla estadística muestra el nivel de la calidad de servicio que se encuentra en la Municipalidad Provincial de Caylloma, relacionado con la calidad de los trabajadores brindado a los clientes, donde podemos evidenciar que existe un 58,7% de clientes que se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio que se encuentra en la municipalidad, por otro lado, con una tendencia del 41.3% lo considerasatisfactorio el servicio que le brindan en la municipalidad con relación a los clientes al momento de realizar sus consultas. Como podemos observar los clientes se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio que se encuentra en la Municipalidad Provincial de Caylloma, por lo que se considera en un nivel bajo.

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

Por lo que podemos deducir, que con relación a la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra calificado en un nivel de insatisfacción por parte de los clientes, porque se muestra que la municipalidad no mejora el trato hacia sus clientes, por lo cual se encuentra deficiente este aspecto en la institución, por lo que se deberá tomar las medidas necesarias para mejorar esta observación en la Municipalidad Provincial de Caylloma.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA.** – Se identifica que el nivel del compromiso laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma se encuentra en un nivel bajo, por lo que se considera que no es el adecuado para la institución, mostrando que el trabajador no se siente identificado con la municipalidad con las metas, objetivos, misión y visión, produciendo una deficiencia en la calidad de servicio.
- SEGUNDA.** – Se conoce que los clientes que toman los servicios de la Municipalidad Provincial de Caylloma lo perciben en un nivel insatisfactorio con una tendencia del alta, porque los trabajadores administrativos demuestran una deficiencia al momento de atender en los servicios de los clientes, produciendo una deficiencia en la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y en los aspectos tangibles, por lo cual no es adecuado la calidad de servicio en la municipalidad.
- TERCERA.** – Se estableció que existe una relación considerable entre el componente afectivo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Caylloma, al demostrar que los trabajadores administrativos no presentan una buena actitud al momento de atender y se observa que los trabajadores no se sienten seguros en la institución el cual afectaría en su comportamiento, por lo que se estaría produciendo una calidad de servicio deficiente en la municipalidad.
- CUARTA.** - Se determinó que existe una relación considerable entre el componente normativo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Caylloma, al demostrar que el sentimiento de permanecer en la institución por parte de los trabajadores es deficiente en la municipalidad, por lo que se produciría que el trabajador al no sentirse identificado con la institución disminuiría la calidad de servicio que se brinda a los clientes.
- QUINTA.** - Se precisa que existe una relación considerable entre el componente de continuidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Caylloma, al demostrar que la estabilidad del trabajador administrativo se encuentra irregular en la municipalidad, debido que no sienten el deber de hacerlo o por alguna necesidad que tengan, por lo cual se



produciría una deficiencia en la calidad de servicio que se brinda a los clientes en la municipalidad.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** – Se recomienda que, para fomentar un servicio orientado al cliente, la municipalidad debe estar altamente comprometida en brindar un servicio orientado a él. Esto involucra a todo el personal de los diferentes departamentos y niveles jerárquicos, quienes deben tomar conciencia de la importancia de ser cordiales y amables en todo momento y en cualquier circunstancia.
- SEGUNDA.** – Elaborar una evaluación de calidad del servicio para los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Caylloma con respecto al puesto que desempeña y verificar la percepción y la implementación de la calidad del servicio, para luego tomar aspectos positivos y negativos que ayuden a mejorar la calidad de atención del trabajador hacia el cliente. Logrando con ello que sé que mejore el nivel de apreciación del cliente con respecto a la atención.
- TERCERA.** – Se debe mantener una buena relación entre los mismos trabajadores de la Municipalidad, además de mantener informado al personal de los logros y metas que se realicen satisfactoriamente; para ello un punto importante es incentivándolos a dar cumplimiento de los objetivos para poder alcanzarlos; logrando de esta manera una mejor identificación de los trabajadores con la municipalidad, mejorando el compromiso de los trabajadores aumentará la calidad de servicio de los trabajadores hacia los clientes.
- CUARTA.** – Se recomienda realizar constantes capacitaciones con respecto a la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Caylloma, para la mejora de atención de los trabajadores administrativos en la institución, ya que mantener capacitado al personal sobre sus funciones y las actitudes que debe de mantener al momento de brindar los servicios de la municipalidad, resulta siendo beneficioso tanto para los trabajadores, la municipalidad y para los clientes, logrando de esta manera no solo mejorar la calidad de servicio, por que se aumentaría el compromiso laboral en la municipalidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y. & Vera, J. (2016). Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la Región Arequipa. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8312>
- Chávez G. (2017). Administración de recursos humanos y el compromiso organizacional en trabajadores del área de promoción y desarrollo Empresarial de Tecsup. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6570>
- Chiavenato I. (2004). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Thomson.
- Chiong, M. A. (2010). Calidad del servicio odontológico. Arequipa: Primera edición
- Davis, K., Newstrom J. (2001). Comportamiento humano en el trabajo. McGraw Hill.
- Deming, W. E, (1989). Calidad de productividad y competitividad. La salida de la crisis. España.
- Díaz, J. (2003). El compromiso de la gerencia con los procesos de cambio organizacional. Revista de ciencias sociales. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. (UNERMB). Venezuela.
- Flores, O. (2013). Diagnóstico de Compromiso Organizacional, enfocado al Fortalecimiento de la Afiliación y la Retención del personal de una empresa de giro hidráulico. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Gilmore C.Y de Moraes N.H. (1999) "Manual de Gerencia de la calidad" Seriepaltex Vol III OPS. Fundación Kellog.W.K.
- Gómez, D. (2012). Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los empleados SLP en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

<http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/download/63/pdf>.

Griffin, R., Phillips, J., Gully, S. (2017). Comportamiento Organizacional administración de personas y organizaciones. México: Cengage Learning.

Hellriegel y Slocum J. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Cengage Learning.

Hellriegel, D. (1999). Comportamiento organizacional. International Thomson Editores.

Hernández, S., Roberto, Fernández, C., Carlos & Baptista L., María . (2014). Metodología de la Investigación México: McGRAW-HILL

Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio. Madrid: McGRAW-HILL

Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, T., & Crosby, P. (1996). Gestión Calidad y Competitividad. Madrid: Diorki.

Juan J.M: Gryna F.M. Manual de control de Calidad. España Madrid 1993.

Juaneda, E. y Gonzalez, M. (2007) Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>.

Lehman S. (2000) El valor del compromiso.  
<https://www.esic.edu/empleabilidad/pdf/recursos/el-valor-delcompromiso.pdf>

Meyer, J. & Allen, N. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. Sage publications.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 1,61-89. Disponible en:  
[http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mcgraw Hill.

Perak, M. (2016). A three-Component Conceptualization of Organizational Commitment Hr Mars Exploring Intellentual Capital pp. 16 – 23

Quijano (2003). "Calidad en el servicio". SICCO.

Ramos, A. (2005). El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño

docente de los Profesores del Programa Universitario de inglés. Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía. Universidad de Colima, México.

Robbins, S & Coulter. (2005). Administración. Octava Edición. Pearson

Robbins, S. (2005). Comportamiento organizacional: Teoría y práctica. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Robbins, S. (2009). Comportamiento organizacional. (13ª Ed.). Pearson Educación.

Robbins, S. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.

Robbins, S., y Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación.

San Miguel, E., Rivera, M., Mancilla, N., & Ballesteros, H. (2015). Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la herramienta SERVQUAL en tiendas de café en Santander, Colombia. Criterio Libre.

Zeithaml V, y Bitner M. (2002). Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Mc Graw Hill.

Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, 2-22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

**ANEXOS**

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAYLLOMA, AREQUIPA - 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADOR	POB/ MUES.	DISEÑO	TEC/INST.
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma, Arequipa 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel del compromiso laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Caylloma de Arequipa?</li> <li>• ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio de la Municipalidad de Caylloma de Arequipa?</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre el componente afectivo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Caylloma de Arequipa en el año 2021?</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre el componente normativo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Caylloma de Arequipa en el año 2021?</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre el componente de continuidad y la calidad de servicio de la Municipalidad de Caylloma de Arequipa en el año 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> • Determinar la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad provincial de Caylloma, Arequipa 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de compromiso laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma.</li> <li>• Conocer la percepción de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma.</li> <li>• Establecer la relación entre el componente afectivo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma.</li> <li>• Determinar la relación entre el componente normativo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma.</li> <li>• Precisar la relación entre el componente normativo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma.</li> </ul>	<p><b>Hipotesis general:</b> Existe relación significativa entre el Compromiso Laboral y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma Arequipa 2021.</p>	<p><b>Variable X:</b> Compromiso Laboral</p> <p><b>Variable Y:</b> Calidad de Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componente afectivo</li> <li>• Componente normativo</li> <li>• Componente de continuidad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles.</li> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Seguridad.</li> </ul>	<p><b>Población</b> La población para la presente investigación está compuesta por trabajadores de la Municipalidad provincial de Caylloma</p>	<p>El estudio corresponde al diseño no experimental, por cuanto no se manipularán las variables.</p> <p>Según el tiempo es transversal debido que los datos serán obtenidos en solo tiempo o llamado tiempo único.</p> <p>La investigación es de tipo Correlacional ya que se tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más variables.</p>	<p><b>Técnicas</b> Para ambas variables las técnicas que se utilizarán son la encuesta</p>

**Anexo 2:**

***Escala de Compromiso Laboral***

**Sexo:**            Masculino ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

                         Femenino ( )

**Tiempo de**

**servicio:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Regularmente</i>	<i>Bastante veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
<i>Ninguna Vez</i>	<i>Pocas veces al año</i>	<i>Una vez al mes o menos</i>	<i>Pocas veces al mes</i>	<i>Una vez por semana</i>	<i>Pocas veces por semana</i>	<i>Todos los días</i>

- 1 \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)\*
- 2 \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
- 3 \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
- 4 \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)\*
- 5 \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)\*
- 6 \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
- 7 \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (DE3)\*
- 8 \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)\*
- 9 \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)\*
- 10 \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)\*
- 11 \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)\*
- 12 \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
- 13 \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador (DE5)
- 14 \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)\*
- 15 \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
- 16 \_\_\_\_\_ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo (AB6)
- 17 \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (VI6)



### Anexo 3:

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD SERVICIO

Estimado usuario:

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación sobre la Calidad de Servicio, y está dirigida a los ciudadanos que residen en la Municipalidad Provincial de Caylloma, teniendo como objetivos conocer su percepción con respecto a la calidad del servicio recibido. Por favor marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere y que se presenta a continuación.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Oficina a la acudió:

Servicio que solicito:

Sírvase responder a las siguientes preguntas marcando con una X según considere, de acuerdo a la siguiente escala valorativa.

Muy malo	Malo	Regular	Buen o	Muy bueno
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1. Considera que las instalaciones se encuentran en buen estado.					
2. ¿La señalización que existe en la municipalidad lo orienta adecuadamente?					
3. ¿Los ambientes de la municipalidad se encuentran limpios?					
4. El estado y condiciones de los escritorios, sillas y demás mobiliario de la municipalidad es el adecuado					
<b>FIABILIDAD</b>					
5. Los tramites o servicios solicitados concluyen en el tiempo prometido o estipulado por la municipalidad.					
6. Si un ciudadano presenta un problema, los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo					
7. Los trabajadores de la municipalidad realizan bien el servicio desde la primera vez					
8. Se comenten errores con los tramites y/o documentos solicitados.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
9. Los trabajadores de la municipalidad comunican a los ciudadanos cuando concluirá la realización de su trámite o servicio.					
10. Los trabajadores de la municipalidad ofrecen un servicio rápido a los ciudadanos					

11. Los trabajadores de la municipalidad siempre están dispuestos a ayudar a los ciudadanos.					
12. Los trabajadores de la municipalidad nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos.					
EMPATÍA	1	2	3	4	5
13. Los trabajadores de la municipalidad dan a sus clientes una atención individualizada.					
14. Se tienen horarios de atención convenientes para todos los ciudadanos					
15. Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por los intereses de los ciudadanos y por lo que puedan requerir.					
16. Los trabajadores de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de sus ciudadanos					
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
17. El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad transmiten confianza a sus ciudadanos					
18. Los ciudadanos se sienten seguros al momento de la atención					
19. Los trabajadores de la municipalidad son siempre amable con los ciudadanos					
20. Los trabajadores de la municipalidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus ciudadanos					

