

UNIVERSIDAD NACIONAL TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor: Jerson Edgardo, Ipanaqué Bayona

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente):

Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dr. Gaspar Chávez Dioses (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-0096-3654

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (vocal):

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma.

Bach. Ipanaqué Bayona, Jerson Edgardo (Autor)

Código ORCID: 0009-0003-2764-8800

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (Asesor)

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2024



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
(presencial)

En Tumbes, a los ocho días del mes marzo del dos mil veinticuatro, siendo las nueve horas, en las instalaciones de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 514-2023/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Dr. Jesús Merino Velásquez, (**Presidente**) Dr. Gaspar Chávez Dioses, (**Secretario**) y Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **“Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por el Bachiller: **JERSON EDGARDO IPANAQUÉ BAYONA**,

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller: **JERSON EDGARDO IPANAQUÉ BAYONA**, con calificativo **MUY BUENO**.

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda APTO para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10 horas 15 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 8 de marzo de 2024

Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI N° 00240035
Código ORCID N° 0000-0003-3301-4487
Presidente

Dr. Gaspar Chávez Dioses
DNI N° 00209043
Código ORCID N° 0000-0002-0096-3654
secretario

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 42734687
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor
Co-Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)

Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023

by Jerson Edgardo Ipanaqué Bayona

Submission date: 26-Mar-2024 12:02PM (UTC-0500)

Submission ID: 2287902963

File name: Informe_final_-_Ipanaqu_Bayona.docx (2.69M)

Word count: 15889

Character count: 88637



Mg. Ruben Edgardo Infante Cafrillo
REG. CLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

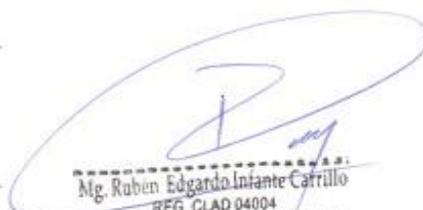
Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| 24% SIMILARITY INDEX | 25% INTERNET SOURCES | 6% PUBLICATIONS | 14% STUDENT PAPERS |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|

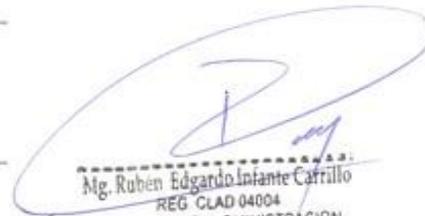
PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source | 13% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Internet Source | 3% |
| 3 | hdl.handle.net Internet Source | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Student Paper | 1% |
| 6 | repositorio.unjfsc.edu.pe Internet Source | 1% |
| 7 | repositorio.utelesup.edu.pe Internet Source | <1% |
| 8 | Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Student Paper | <1% |



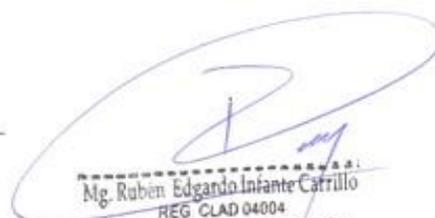
Mg. Ruben Edgardo Infante Carrillo
REG. CLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

| | | |
|----|--|------|
| 9 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Student Paper | <1 % |
| 10 | dokumen.site Internet Source | <1 % |
| 11 | Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper | <1 % |
| 12 | repositorio.upsjb.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 13 | repositorio.uladech.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 14 | www.coursehero.com Internet Source | <1 % |
| 15 | Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper | <1 % |
| 16 | repositorio.unsaac.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 17 | repositorio.upao.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 18 | Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Student Paper | <1 % |
| 19 | www11.urbe.edu Internet Source | <1 % |



Mg. Rubén Edgardo Injante Carrillo
REG. CLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

| | | |
|----|---|------|
| 20 | repositorio.unaj.edu.pe:8080 Internet Source | <1 % |
| 21 | repositorio.unajma.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 22 | repositorio.uss.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 23 | es.scribd.com Internet Source | <1 % |
| 24 | repositorioacademico.upc.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 25 | Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Student Paper | <1 % |
| 26 | repositorio.urp.edu.pe Internet Source | <1 % |
| 27 | virtual.urbe.edu Internet Source | <1 % |
| 28 | repositorio.upn.edu.pe Internet Source | <1 % |



Mg. Rubén Edgardo Injante Catrillo
REG. CLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 15 words

DEDICATORIA

a Dios por brindarme la fortaleza para seguir con más fuerza luchando para lograr cada uno de mis metas. De todo corazón a mis padres Juana Bayona y Domingo Ipanaqué por estar a mi lado en todo momento, y mis hermanos Alejandro y David por brindarme su apoyo incondicional, por ser mi fuente de inspiración, mi motor y motivo. A mi abuelita Esperanza Periche, mi ángel que desde el cielo me cuida e ilumina, para poder cumplirle esa promesa de ser profesional.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a nuestra institución educativa por brindarme la oportunidad de formarme como profesional. A mis padres, hermanos, por sus sabios consejos durante este largo camino. También agradezco a mi asesor Rubén Infante por compartir sus conocimientos.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ix |
| AGRADECIMIENTO | x |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xiii |
| RESUMEN..... | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| I. INTRODUCCIÓN | 16 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 21 |
| 2.1. Bases teórico - científicas | 21 |
| 2.2. Antecedentes | 29 |
| 2.3. Definición de términos básicos..... | 35 |
| III. MATERIALES Y METODOS | 36 |
| 3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis. | 36 |
| 3.2. Población, muestra y muestreo..... | 38 |
| 3.3. Métodos, técnicas e instrumentos..... | 41 |
| 3.4. Análisis de confiabilidad | 43 |
| 3.5. Procesamiento y análisis de datos..... | 44 |
| 3.6. Formulación de hipótesis | 45 |
| 3.7. Definición y operacionalización de las variables | 46 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 49 |
| 4.1. Resultados | 49 |
| 4.2. Discusión..... | 55 |
| V. CONCLUSIONES | 60 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 62 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 63 |
| VIII. ANEXOS | 70 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Población laboral de la Municipalidad distrital de Vice | 38 |
| Tabla 2: Población por centros poblados | 40 |
| Tabla 3: Confiabilidad del instrumento | 44 |
| Tabla 4: Dimensiones del compromiso organizacional | 47 |
| Tabla 5: Dimensiones de la calidad de servicio..... | 48 |
| Tabla 6: Incidencia del compromiso organizacional y la calidad de servicio | 49 |
| Tabla 7: Correlación del compromiso organizacional y la calidad de servicio | 50 |
| Tabla 8: Incidencia del compromiso afectivo y la calidad de servicio | 51 |
| Tabla 9: Correlación de la dimensión compromiso afectivo y la calidad de servicio . | 52 |
| Tabla 10: Incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio | 52 |
| Tabla 11: Correlación entre compromiso para continuar y calidad de servicio | 53 |
| Tabla 12: Incidencia del compromiso normativo en la calidad de servicio | 54 |
| Tabla 13: Correlación de la dimensión compromiso normativo y calidad de servicio | 55 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Matriz de la consistencia..... | 71 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización..... | 72 |
| Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis | 73 |
| Anexo 4: Respuesta a la autorización de ejecución de tesis | 74 |
| Anexo 5: Cuestionario a trabajadores de la MDV | 75 |
| Anexo 6: Cuestionario a la población del distrito de Vice..... | 78 |
| Anexo 7: Análisis de fiabilidad de compromiso organizacional | 81 |
| Anexo 8: Análisis de fiabilidad de la calidad de servicio | 82 |
| Anexo 9: Evidencias..... | 83 |
| Anexo 10: Validaciones del cuestionario..... | 84 |
| Anexo 11: Certificación de asesoría..... | 90 |
| Anexo 12: Interpretación de Rho Spearman | 91 |

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura 2023. La metodología que se empleó fue tipo aplicada, con diseño descriptivo- correlacional, tuvo enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Además, estuvo conformada por dos poblaciones por parte de la variable compromiso organizacional estuvo integrada por 89 trabajadores de la municipalidad, mientras que por parte de calidad de servicio estuvo integrada por 375 ciudadanos del distrito de Vice. Respecto a la muestra fue censal por parte de la variable compromiso organizacional, mientras que la calidad de servicios fue probabilística, en la cual se le aplicó dos cuestionarios compuestos compuesta por 15 preguntas cada una. De acuerdo a los resultados que se obtuvo por compromiso organizacional 92.13% en el nivel alto, 6.74% en el nivel medio ello incidiendo en la variable de calidad de servicio, que se encuentra en nivel alto con 90.13%, en un nivel medio con 9.87%, corroborando con el coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” de 0,710 y con un nivel de significancia de 0,000 la cual refleja, la existencia de correlación y/o asociación positiva media y significativa entre las variables. Por parte de la dimensión compromiso afectivo se obtuvo una correlación se obtuvo incidencia del 88.76%, con rs de 0.526 y un p valúe de 0.000. asimismo, para el compromiso para continuar incide con 53.93% en el nivel medio, con Rho de Spearman de 0.401 y significancia de 0.000. Para el compromiso normativo incide con 96.63% en el nivel alto, con Rho de Spearman de 0.611 y significancia de 0.000. Finalmente se concluyó que existe incidencia entre la variable compromiso organizacional en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Vice.

Palabras clave: compromiso organizacional, calidad de servicio, compromiso normativo, compromiso para continuar y compromiso afectivo

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the incidence of organizational commitment on service quality in the district municipality of Vice, province of Sechura, Piura 2023. The methodology used was applied, with a descriptive-correlational design, and had a quantitative approach. , non-experimental and transversal. In addition, it was made up of two populations; the organizational commitment variable was made up of 89 municipal workers, while the service quality part was made up of 375 citizens of the Vice district. Regarding the sample, it was census based on the organizational commitment variable, while the quality of services was probabilistic, in which two questionnaires composed of 15 questions each were applied. According to the results obtained by organizational commitment, 93.26% at the high level, 6.74% at the medium level, influencing the service quality variable, which is at a high level with 90.13%, at a medium level with 9.87. %, corroborating with the correlation coefficient of "Spearman's Rho" of 0.710 and with a significance level of 0.000 which reflects the existence of a medium and significant positive correlation and/or association between the variables. On the part of the affective commitment dimension, a correlation was obtained, an incidence of 92.13% was obtained, with rs of 0.526 and a p value of 0.000. Likewise, for the commitment to continue it affects 53.93% at the medium level, with Spearman's Rho of 0.401 and significance of 0.000. For normative commitment, it affects 96.63% at the high level, with Spearman Rho of 0.611 and significance of 0.000. Finally, it was concluded that there is an impact between the variable organizational commitment on the quality of service in the District Municipality of Vice.

Keywords: organizational commitment, service quality, normative commitment, commitment to continue and affective commitment

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente estos dos conceptos son cruciales y fundamentales para el éxito de toda organización: el compromiso organizacional y la calidad de servicio. Estos dos aspectos están estrechamente entrelazados, ya que un alto nivel de compromiso por parte de los colaboradores nos conduce, a obtener una mayor calidad en el servicio ofrecido a usuarios. La relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el sector público es un tema de creciente relevancia en la gestión y el desempeño de las instituciones gubernamentales

Por lo tanto, las organizaciones tanto públicas y privadas deben de tener en cuenta cada uno de los más mínimos detalles para poder lograr el bienestar y satisfacción de los usuarios, es por ello que la importancia de establecer políticas y estrategias con el fin de poder lograr cada uno de sus objetivos; en ese proceso, el talento humano juega un rol importante, y para las organizaciones es de vital consideración que reconozcan ello, garantizando que cuenten con los recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones y actividades de la mejor manera. Ello incluye un ambiente laboral adecuado, remuneración justa, motivación, cultura, entre otras.

En la actualidad, se demanda un enfoque renovado en la manera de dirigir y satisfacer las necesidades básicas de la población. La creación de un entorno propicio desempeña un papel crucial en la búsqueda de altos estándares de servicios. Es evidente que un personal desmotivado no adoptará los objetivos que una institución debería cumplir, es necesario lograr identificar, capacitar y retener a "empleados embajadores" que contribuyan a fortalecer la imagen positiva de la gestión, con el fin de mejorar los servicios proporcionados a los ciudadanos.

Dailey (1990) afirma: “El compromiso con la organización refleja la conexión emocional y la dedicación de los empleados hacia su trabajo y la organización en la que se desempeñan, se evidencia cuando los colaboradores promueven activamente la organización ante las partes involucradas o ante aquellos que se ven afectados por las acciones de la organización”. Asimismo, Perezanta, (2014) manifiesta, al ofrecer un servicio, se basa, en satisfacer las necesidades del cliente, además de colmar sus perspectivas que posee acerca del bien o servicio.

Según Vargas (2019) manifiesta:

Debido a los grandes avances tecnológicos, los ciudadanos esperan que se les dé solución a sus requerimientos de forma rápida y eficiente, y en paralelo sea un servicio de calidad y agradable, en donde se realice una evaluación cada cierto tiempo, a la calidad, en los procesos, políticas, etc. En Ecuador se presenta una situación muy alarmante en el sentido que existe una falta de comprobación de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que percibe de las entidades públicas pues, no se ha logrado abastecer el servicio con eficacia y eficiencia, toma como ejemplo, a la Agencia del Registro Civil Latacunga, es por ello que hay una necesidad de saber sus fortalezas y debilidades en la calidad de servicio de esa entidad para de esta manera establecer ciertas mejoras y cumplimiento en los procesos. (p. 1)

Quispe y Paucar (2019) indican:

En nuestro país, las organizaciones no cuentan con las condiciones y recursos óptimos que los colaboradores necesitan, por ello que se registran bajos niveles de compromiso. En consecuencia, resulta que los trabajadores no realicen sus funciones de manera cómoda. Además, creen que económicamente no son reconocidos y perciben que las condiciones laborales no son las más adecuadas. (p. 15)

Según Rueda (2020) menciona:

En muchos países subdesarrollados incluyendo la nuestra, los colaboradores de las entidades públicas suelen tener una imagen negativa ante la población, ya que consideran que son burocráticos, ociosos, propensos a retrasos en sus tareas y a menudo no ofrecen un servicio óptimo, además de no cumplir con una atención óptima de sus funciones (p. 3)

En un estudio realizado por Oyola (2022) realizada en Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT se concluyó:

La calidad de servicio tuvo influencia positiva débil en la satisfacción del usuario, por cuanto, la institución tiene buenos programas de capacitación dirigida a los colaboradores para brindar calidad de servicio, no obstante, los usuarios no consiguen plena satisfacción de sus expectativas llevándose varias oportunidades con una mala apreciación de la organización. (p. 69).

En la Municipalidad distrital de Vice (MDV), se puede percibir que existen colaboradores que afectivamente dan muestra de un trabajo muy dedicado, responsable, desempeñándose de manera óptima, por otro lado, también se puede evidenciar que existen colaboradores tienen un vínculo o afecto emocional real hacia la entidad, demostrado en el bajo interés o voluntad en desarrollo de las tareas o actividades. Se puede percibir que en dichas áreas hay muchos documentos o expedientes pendientes, que no se les dado el trámite correspondiente. Además, se presencia colaboradores en los pasadizos, en plena hora de sus funciones, personal que llegan muchos minutos después de la hora de entrada y la hora de almuerzo omitiendo las reglas establecidas. Hay trabajadores que muchas veces, ante las consultas de los ciudadanos, no muestran la debida atención, carecen de empatía. Existen ocasiones que se presentan demoras en dar respuesta a los trámites o documentos de los ciudadanos, lo que les causa su malestar.

En consecuencia, a lo antes mencionado se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la incidencia del compromiso organizacional en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023?, asimismo se presenta los objetivos específicos, ¿Cuál es la incidencia del compromiso efectivo en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice?, ¿Cuál es la incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice?, ¿Cuál es la incidencia del compromiso normativo en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice?.

La justificación desde el enfoque teórico se fundamenta en la teoría del compromiso organizacional (CO) del autor Robbins y Judge (2009) y la variable calidad de servicio (CS) de Parasuraman (1988), en la cual radica la capacidad para explicar el comportamiento y las características de ambas variables. Asimismo, desde el enfoque práctico va a permitir a que los colaboradores mejoren su productividad y desempeño y ello se refleje en desarrollo, bienestar y satisfacción de los ciudadanos, a través de un servicio óptimo que se le brinda, además, la organización tome e impulse acciones generando en los funcionarios mayor identidad en la fuerza laboral, basándose en un sentimiento de permanencia, apego emocional, desempeño eficiente y eficaz con cada uno de los objetivos de la entidad, además de generar buenas actitudes dentro y fuera; todo ello conlleva a crear una buena imagen logrando tener una perspectiva buena de los pobladores, más que todo tengan la confianza y logren su bienestar y satisfacción.

Este estudio presenta una contribución metodológica al utilizar la técnica de encuesta y al diseñar el cuestionario utilizando la escala de Likert. Además, se emplean tanto el método deductivo como el inductivo para analizar las variables y llegar a conclusiones. Asimismo, se utiliza el método de Rho Spearman para contrastar las hipótesis y los resultados obtenidos. Estos recursos de recopilación de información proporcionan un marco de referencia para otros investigadores que estén llevando a cabo estudios similares.

El objetivo del presente estudio es determinar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice (MDV), provincia de Sechura, Piura, 2023. Asimismo, se presenta los objetivos específicos: 1) Identificar la incidencia del Compromiso Efectivo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice, 2) Explicar la incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, 3) Determinar la incidencia del Compromiso Normativo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

En el primer capítulo, se muestra la introducción, donde se describe la situación problemática, se formula el problema, se justifica el estudio y se establecen los objetivos generales. En el segundo capítulo, se aborda la revisión de la literatura, que incluye las bases teóricas, los antecedentes y la definición de los términos clave. El tercer capítulo se centra en los materiales y métodos empleados, que abarcan las hipótesis, la población y muestra seleccionadas, los métodos de recolección de datos, las técnicas e instrumentos empleados, así como el tipo de estudio realizado. También se detallan los procesos de análisis de datos, la evaluación de la confiabilidad, la definición de variables y su operacionalización. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos y se discuten los hallazgos de la investigación. En el capítulo cinco y seis comprenden las conclusiones y recomendaciones respectivamente. El séptimo capítulo está dedicado a las referencias bibliográficas utilizadas en el trabajo. Finalmente, el octavo capítulo incluye los anexos que complementan la información presentada en la investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico - científicas

2.1.1. Compromiso organizacional

Dailey (1990) afirma: “el compromiso con la organización llega más allá de la lealtad con la compañía, se refleja al momento que los colaboradores se desarrollan activamente con organización, también se refleja en la voluntad del colaborador en dar algo de sí mismo por la organización” (p. 39). Es decir, la existencia de esta relación se caracteriza por el empeño que se realiza en favor de la institución, aplicación de las creencias y aceptación de valores, logro los objetivos y la gran aspiración y deseo de seguir siendo miembro de ella.

Orejuela (2014) define: “el compromiso organizacional es un factor psicológico que establece la relación entre colaborador con la entidad, implica la decisión de continuar vinculándose con ella” (p. 80).

Robbins y Judge (2009) puntualizan:

El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucrarse en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (p. 79)

Hellriegel y Slocum (2009) afirma:

Es el grado de participación del colaborador y la manera de como este se identifica con ella. En ese sentido va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. además, es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización. (p. 54)

Robbins y Coulter (2005) definen:

Es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización, refleja la orientación de un empleado hacia la organización en cuanto a su lealtad, identificación y participación en ella. (p. 346)

Características del compromiso organizacional

Hellriegel y Slocum (2009) establecen:

Los empleados se sienten conectados a la organización porque desempeñan sus responsabilidades, Además, expresan un deseo genuino de mantener su vínculo con la organización. En efecto, cuando están comprometidos, tienen la capacidad de mejorar y aportar al desarrollo de las actividades de manera óptima. (p. 54)

Dimensiones del compromiso organizacional

Newstrom (2007) indica:

Existe diferentes formas de identificar el compromiso organización de los trabajadores, estos se dividen en dos: factores inhibidores son factores que

contribuyen o no al compromiso del colaborador ya que repercuten o afectan de forma negativa, entre los cuales tenemos la recriminación excesiva, Gratitud fingida, Fallas en el seguimiento, Inconsistencias e incongruencias, Egos inflados y trato abusivo. Factores estimulantes se basan a la forma de pueden contribuir positivamente con la organización, entre los cuales tenemos las siguientes dimensiones como, Claridad de reglas y políticas., capacitación en los trabajadores, respeto y reconocimiento por los esfuerzos, hacer que los empleados se sientan valorados, brindar oportunidades a los colaboradores, Recordatorios de las inversiones de los empleados, Ofrecer apoyo a los empleados etc. (p. 222)

Robbins y Judge (2009) establecen:

Compromiso afectivo, se refiere a la razón sentimental y el apego emocional de pertenecer a la institución, porque reemplazan las necesidades y expectativas que desean, de igual manera siguen en ella porque así lo desean. Compromiso de continuar valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con la opción de dejarla, con relación a los costos y riesgos asociados a dejar su organización actual, por lo contrario sí renuncia perdería todo su tiempo y esfuerzo, además percibe que afuera son escasas las oportunidades para trabajar. Compromiso normativo, se refiere a lo moral, donde el personal está obligado o tiene la responsabilidad a permanecer en la empresa ya sea por sentido de lealtad, permanece en la empresa porque siente que “la dejaría mal parada” si se fuera. (p. 80)

Rocha y Böhr (2004) mencionan:

Identificación, consiste en que el colaborador acepta cada una de las metas de la institución, además de adquirir las propias creencias, propósitos, ideas, objetivos, de la organización. Membresía, se basa al afecto emocional de permanencia como miembro a la organización. Lealtad, esto implica tener un

compromiso incondicional, dedicación a cumplir con cada uno de sus labores de la organización, por medio de las acciones que nos lleva a defenderla. (p. 2)

2.1.2. Calidad de servicio

Aldana et al. (2010) precisan:

La calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, además de la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesada. (p. 35)

Evans y Lindsay (2014) puntualizan: “La calidad se refiere a todas las características y propiedades de un producto o servicio que están vinculadas a su capacidad para cumplir con necesidades específicas” (p. 8).

Perezanta (2014) señalan:

Se basa en satisfacer las necesidades del cliente, así como de colmar sus perspectivas que posee el bien o servicio, estamos en tiempos de negocios, en la cual se debe de brindar un factor importante como la diferenciación, ofreciendo un valor agregado para que al final se logre la tan esperada fidelidad de los clientes.

Parasuraman et al. (1988) definen:

como la opinión que expresa el consumidor respecto a las discrepancias entre sus expectativas del servicio y la percepción adquirida en respuesta de la empresa. Ante ello, Cada vez es más claro que los usuarios juegan un papel fundamental a la hora de evaluar un servicio que presta una organización, por

ello, se debe trabajar coordinadamente en los procesos y elementos para su perfeccionamiento. (p. 15)

Presidencia de Consejo de Ministros (2019) menciona:

Es la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos. (p. 14)

Sánchez (2015) puntualiza: “es el conjunto conformado por características y propiedades del servicio, donde desarrolla requerimientos ya sean externos como internos, además de explícitos o implícitos, lo que conlleva a la satisfacción de los usuarios”

La calidad y los servicios públicos

Fernández (2015): “La calidad de los servicios públicos puede ser definida como el nivel adecuado y pertinente que un servicio debe alcanzar para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario al que se le proporciona dicho servicio” (p. 31).

La gestión de la calidad de un servicio es más desafiante en comparación con la de un producto, dado que los servicios suelen poseer un mayor número de características y, principalmente, estas características son más evidentes. En los servicios, no hay vuelta atrás. son experiencias únicas que pueden ser tanto positivas como negativas, y su impacto perdura en la mente del cliente; por esa razón, una prestación defectuosa no puede ser corregida., es necesario ofrecerlo correctamente desde el primer momento.

Dimensiones de la calidad de servicio

Parasuraman et al. (1985) establecen cinco elementos:

La fiabilidad es la capacidad de ofrecer el servicio comprometido de manera precisa y confiable, asegurando que el servicio se brinde correctamente desde el inicio y que la organización cumpla con las promesas realizadas. Implica garantizar la exactitud el cumplimiento de los plazos establecidos, detectar la capacidad y el conocimiento profesional de la organización. Los esfuerzos deben estar dirigidos a demostrar a los usuarios que los servicios ofrecidos garantizan un nivel de confianza en los resultados futuros. (Zeithaml y col, 2009)

Capacidad de respuesta se centra en la voluntad y disposición de los colaboradores para asistir a los clientes y proporcionarles un servicio eficiente, rápido y satisfactorio. Los usuarios, cada vez más exigentes, esperan ser atendidos sin demoras. Desde esta perspectiva refleja en el tiempo de espera para recibir una respuesta a su solicitud, así como en la flexibilidad y la capacidad para adaptar y personalizar el servicio según sus necesidades. A menudo los usuarios observan una carencia de actitud de servicio por parte de los empleados, lo que implica que no perciben disposición por parte de quienes los asisten para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de manera conveniente y oportuna. (Grande, 2005)

Los elementos tangibles se describen como los aspectos físicos del servicio, como la apariencia de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, por ende, cada uno de estos componentes se considera crucial para la calidad del servicio en cualquier organización. Aunque el servicio es principalmente intangible por naturaleza, su ejecución efectiva a menudo requiere elementos tangibles, como material de apoyo y adecuadas instalaciones, entre otros recursos físicos. (Riveros, 2007)

Seguridad Implica generar confianza y credibilidad, así como cortesía por parte de los empleados y su capacidad para inspirar confianza. En ese contexto, es un valor intangible crucial, donde los usuarios pueden percibir que, al adquirir servicios, las organizaciones garantizan seguridad en las promesas realizadas, puntualidad y disponibilidad de espacios físicos adecuados. Sin embargo, si los usuarios observan, por ejemplo, daños físicos en las instalaciones o la ausencia de personal de seguridad, entre otros detalles, podrían sentir que no es seguro recibir un servicio en esas instalaciones. (Hernández, et al., 2017)

La empatía se refiere a la capacidad de percibir cómo otro individuo podría desear ser visto internamente, lo cual depende de la habilidad para sentir, expresar o articular pensamientos de manera adecuada, alineándose con los sentimientos equivalentes o comparativos y colocándose en la perspectiva del otro con respuestas sensibles y perceptivas. Además, implica la capacidad de comprender las conductas, sentimientos, necesidades y problemas de los demás, mostrando consideración y manifestando un interés genuino por su bienestar. (Gritti, 2018, p. 86)

Alvarez et al. (2009) precisan:

Confiabilidad, consiste en tener la capacidad de brindar un servicio de forma segura, con exactitud y consistente, esta dimensión se refiere a realizar el servicio de la manera correcta desde la primera vez. Competencia del personal, se refiere a que los clientes evalúan la capacidad de colaborador para atender de manera correcta, de forma que, si es cortes, conoce los servicios que brinda y la empresa en la que labora. Accesibilidad, las organizaciones que brindan servicios deben procurar que sus clientes tengan las facilidades que se contacten con ellas, y de esa manera puedan obtener el servicio de manera rápida. Actitud de servicio, se debe tener en cuenta que los clientes o consumidores cada vez son más exigentes, es importante que la organización

tenga la disposición de brindar un servicio de manera rápida y apropiada. (p. 21)

Seguridad, los clientes deben de percibir que el servicio que le brinda la empresa carece de riesgos, en otras palabras, no hay peligro ni dudas. Empatía, se refiere a que la empresa debe de ponerse en el escenario del consumidor, para que de esta manera conocer cómo se siente, acerca de sus necesidades y el tiempo que es importante para él. Tangibles, son aquellas ambientes físicos e instalaciones en la cual deben de conservarse limpio, asimismo el personal que labora debe de estar bien presentables, de acuerdo a los requerimientos de la organización y su gente, Cumplimiento de promesas, se refiere a entregar el servicio de manera correcta y oportuna.

Evans y Lindsay (2008) clasifican:

Confiabilidad, la capacidad de proveer lo que se prometió, con seguridad y exactitud. Como ejemplo están los representantes de servicios al cliente que responden en el tiempo prometido, seguir las indicaciones del cliente, proporcionar facturas y estados de cuenta sin errores y hacer las reparaciones en forma correcta la primera vez. Aseguramiento, el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza. Algunos ejemplos son poder responder preguntas, tener las habilidades para hacer el trabajo necesario, supervisar las operaciones con tarjeta de crédito con el fin de evitar posibles fraudes y ser educado y amable al realizar operaciones con los clientes. Tangibles, las instalaciones y equipo, así como la apariencia del personal. Los tangibles incluyen instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada y formas bien diseñadas fáciles de leer e interpretar. Empatía, grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los clientes. Capacidad de respuesta, estar prestos y dispuestos a dar ayuda a los usuarios o clientes, ofreciendo un servicio oportuno.

2.2. Antecedentes

Internacionales

García (2022) en su estudio:

“Compromiso organizacional y calidad de servicio del personal asistencial en un establecimiento de salud de Guanacaste, Costa Rica 2022”. Tuvo por objetivo determinar la relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio del personal asistencial de un establecimiento de salud de Guanacaste. La metodología fue aplicada, diseño correlacional, enfoque cuantitativo. Se utilizó la encuesta como técnica y como instrumentos se emplearon dos cuestionarios, la población y la muestra estuvo conformada por los 34 profesionales de salud. Según los resultados obtenidos se evidencia la existencia de una correlación de nivel alta. Tuvo un coeficiente Spearman, de 0.803 con p-valor es $0,000 < 0,05$ revelando que se rechaza la hipótesis nula, concluyó, que el compromiso organizacional se relaciona directamente en la calidad de servicio.

Rodríguez (2021) en su estudio titulado:

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador. Planteó por objetivo determinar el grado de relación que tiene las variables calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. La metodología fue de tipo básico, de nivel correlacional, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 40 funcionarios. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, para comprobar la validez de este instrumento de determinó por medio de la confiabilidad haciendo uso de Alfa de Cronbach obteniendo alrededor de 0.816 presentando un alto grado de confiabilidad. Se concluyó que se necesita fortalecer el grado de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis.

Arévalo (2019) en su investigación:

Análisis de la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior de la ciudad de Quito. Planteó por objetivo analizar acerca de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los colaboradores. La metodología fue de tipo no experimental, con diseño correlacional, no probabilístico entre ambas variables de estudio. La población estuvo integrada por los 52 colaboradores. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y el instrumento fue el cuestionario. En sus resultados, obtuvo una correlación de Pearson entre $r = 0,64$ y $r = 0,08$, mostrando que hay una correlación buena a moderada baja entre las dos variables. Además, para el cuestionario el alfa de Cronbach es 0,90 y UWES es de 0,86, con estos datos se pudo afirmar que los dos cuestionarios tienen un grado de consistencia de bueno y excelente.

Allauca (2019) en su investigación:

La Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba. Trazó como objetivo evidenciar el grado de incidencia que tienen las variables Gestión Administrativa en la atención al cliente. Por parte de la variable gestión administrativa la población estuvo conformada por 30 personas que la integran, mientras que la variable atención al cliente, la población estuvo conformada por 1500 ciudadanos de Riobamba. La metodología fue de tipo básica, con diseño no experimental. Los resultados evidencian que existen deficiencias con el servicio con un 69%, un 25% indicaron una demora en la atención, un 5% manifestaron que no hubo una buena información, un 1% señalaron que había dificultades en la comunicación y un 0% indicaron otros agravios. En conclusión, las necesidades presentes no se satisfacen de manera adecuada, evidenciando falencias en la gestión administrativa.

Nacionales

Loyaga y Rebaza (2022) en su investigación:

Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C, Trujillo, 2022. Sostuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C. Respecto a la metodología la investigación fue de tipo aplicada, con enfoque correlacional, cuantitativa, no experimental, la población estuvo conformada por los 25 colaboradores de dicha institución, la muestra fue censal. Además, se empleó la encuesta como técnica, su instrumento fue el cuestionario. Según los resultados para ambas variables se presenta valor de Rho de Spearman= 0,283, lo cual se concluye que existe una correlación/relación positiva baja entre ambas variables en los colaboradores en la Empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022.

Vergaray (2021) en su estudio:

Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional de los servidores públicos de la Municipalidad de San Isidro. Planteó por objetivo establecer el grado de virtud en la Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores. La metodología que planteó es no experimental, del carácter descriptivo correlacional, de corte transversal. La técnica que empleó fue la encuesta, que consistió en 30 preguntas en escala de Likert, posteriormente los resultados que se obtuvieron fueron procesados en dichos resultados fueron llevados a SPSS versión 23. En conclusión, se determinó que si hay relación entre Gestión Administrativa con el Compromiso Organizacional de los colaboradores.

Cabrejos y Mauricio (2019) en su estudio:

Compromiso organizacional y calidad de servicio a los pacientes del hospital I Marino Molina ESSALUD-Lima 2019. Formuló como objetivo conocer la influencia del Compromiso organizacional en la Calidad de Servicio en los pacientes. Con respecto a la metodología se formuló una de tipo correlacional, diseño no experimental transversal, tuvo población de 4400 pacientes que van al hospital por alguna atención, el muestreo fue de tipo probabilístico donde empleó la fórmula de poblaciones finitas. Además, que aplicó una prueba de consistencia a la muestra de 381 pacientes con la finalidad de obtener la confiabilidad del cuestionario basado en la escala de likert. De los resultados obtuvo un Rho de Spearman de 0,771. Lo que se concluye que existe una relación alta positiva entre ambas variables

Gave (2022) en su investigación:

La presente tesis titulada Compromiso organizacional y la calidad de servicios de la financiera Crediscotia en agencia Huancayo – 2021. Planteó como objetivo determinar la relación entre compromiso organizacional y la calidad de servicios en la agencia Huancayo de la financiera. La metodología que se utilizó tuvo enfoque cuantitativo, nivel correlacional y con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 20 colaboradores de dicha agencia, la técnica empleada para recaudar información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtuvieron un nivel de correlación de 0.980 y una significancia de 0.000, en la cual concluye que existe una relación directa entre compromiso organizacional y ciudad de servicios.

Locales

Rumiche y Silupú (2022) en su estudio:

Gestión del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Piura, 2022.

Cuyo objetivo de dicha investigación fue determinar el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el compromiso organizacional. Con respecto a la metodología fue tipo aplicado, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. Los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario y la guía de entrevista, como resultado tuvo Rho de Spearman igual a 0.867, se concluyó que, si existe influencia directa entre Gestión del Talento Humano y Compromiso Organizacional en la entidad, por lo tanto, se comprueba la importancia y trascendental que es para los trabajadores desarrollar.

Valladolid (2021) en su estudio:

Gestión del conocimiento y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Morropón Piura. Planeó por objetivo determinar el grado de relación que tiene las variables gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la municipalidad. La metodología fue tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental. La población está conformada por los 222 funcionarios; la técnica empleada para recaudar información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo Alfa de Cronbach 0,845 presentando un alto grado de fiabilidad. Los resultados, respecto al aprendizaje organizacional fue de nivel medio con un 36.5%, en Creación del conocimiento muestra un nivel bajo con 36.0%, en transparencia y almacenamiento presentando 41,9% y el 41,4% respecto a la Aplicación y uso con un nivel medio. Se concluyó que se necesita fortalecer gestión del conocimiento y la calidad del servicio brindado por los colaboradores de la Municipalidad provincial Morropón Piura.

Riofrio (2020) en su tesis:

Motivación laboral y compromiso organizacional en la Escuela Superior de Arte Pública Ignacio Merino, Piura. Dicho estudio trazó como objetivo principal determinar el nivel de motivación laboral y compromiso organizacional. La

metodología fue de tipo básica, nivel correlacional, con diseño no experimental. La población está integrada por 35 colaboradores, se aplicó la técnica como encuesta, con instrumento el cuestionario, para comprobar la validez de este instrumento se determinó por medio de la confiabilidad haciendo uso de Alfa de Cronbach obteniendo 0,911, presentando un alto grado de fiabilidad. Tuvo como conclusión que se necesita fortalecer la motivación laboral y el compromiso organizacional de la Escuela Superior de Arte Pública Ignacio Merino, Piura.

Timaná (2021) en su investigación:

El compromiso organizacional y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura, 2021. Tuvo como objetivo determinar la influencia el compromiso organizacional en la calidad de servicio de los colaboradores de dicha financiera efectiva. La metodología fue tipo básica, enfoque cuantitativo y de diseño correlacional - descriptivo, la población estuvo conformada por los 48 colaboradores en la cual se les aplicó dos instrumentos de medición en la escala de Likert, con muestra tipo censal, para comprobar la validez de este instrumento se determinó por medio de la confiabilidad haciendo uso de Alfa de Cronbach obteniendo 0,911, presentando un alto grado de fiabilidad 0,836 y 0.875. En los resultados obtenidos el 33.3% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 58.3%, nivel de compromiso organizacional influenciando en la calidad de servicios con 25.0% nivel alto y 66.7%, tienen un nivel moderado, se concluyó que el compromiso organizacional incide en la calidad de servicios con $r=0.971$.

2.3. Definición de términos básicos

Confianza:

“refiere en que otras personas actuarán con la misma efectividad, eficacia, lealtad, diligencia, interacciones sociales y en la ejecución de las tareas, que uno mismo” (Franklink y Krieger, 2011, p. 369).

Estabilidad laboral

Los trabajadores se mantienen dentro de su puesto, debido que elimina preocupaciones perjudiciales.

Lealtad

“Deseo de proteger a una persona, física y emocionalmente” (Robbins y Coulter, 2005, p. 439). Se puede decir que resguardan a su organización como si fuera su hogar.

Desempeño

“se refiere a la manera que las personas llevan a cabo sus tareas, actividades y responsabilidades. El rendimiento individual influye en lo grupal, y este último tiene un impacto en el desempeño global de la organización” (Chiavenato, 2017, p. 9).

Identificación

“Una persona percibe una demanda o recompensa externa como si tuviera un valor personal significativo, lo que implica que utiliza la autorregulación para llevar a cabo los comportamientos necesarios” (Arnol y Randall, 2012, p. 287).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

Tipo de estudio

Con respecto a la presente investigación es de tipo aplicada, dado que buscó resolver problemas presentados. Al respecto Behar (2008) define: “busca confrontar la teoría con la realidad a partir el estudio y aplicación de la investigación a problemas específicos, en circunstancias y características concretas, orientándose en su inmediata aplicación y no al desarrollo de teorías” (p. 20).

Además, tuvo un enfoque cuantitativo ya que hizo se empleó la recopilación de datos para poner en práctica la prueba de hipótesis, asimismo se empleó instrumentos de medición, como es el cuestionario basado en la escala de Likert, y se aplicaron análisis estadísticos para analizar la información recabada, ello permitió formular las conclusiones basados en la evidencia numérica, contribuyendo así con la validez de los datos obtenidos.

Diseño de investigación

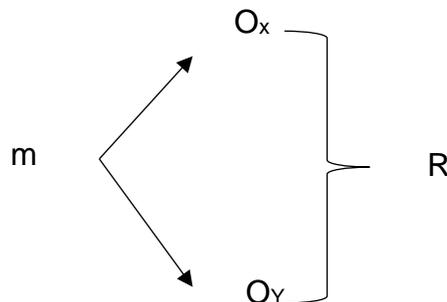
El presente estudio fue diseño descriptivo – correlacional. Por parte de descriptivo porque explica las propiedades y particularidades de las variables compromiso organizacional y calidad de servicio, mientras que correlacional ya que se enfocará a buscar la asociación entre ellas.

Arias (2012) explica: “determina el grado de relación o asociación (no causalidad) entre entre dos o más variables, las cuales se miden inicialmente, posteriormente, se utiliza pruebas de hipótesis correlacionales y técnicas estadísticas, para determinar la correlación entre ellas” (p. 25). Además, Hernández et al. (2014) manifiestan: “busca detallar características, propiedades y los perfiles de individuos, comunidades, grupos, fenómeno, objetos u otro a analizar. Es decir, solo pretende medir o recabar información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o variables bajo estudio” (p. 92).

El presente estudio en cuestión se optó por el diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, se estudiaron tal como se presentaban en su entorno natural. De igual manera la investigación tuvo un diseño transversal ya que dicho estudio realizó en un periodo determinado es decir en el año 2023. Hernández y Mendoza (2018) afirman:

Que estas investigaciones se refieren a la información del estudio ya sea población o muestra se obtienen una sola vez en tiempo o periodo determinado. Además de la descripción de un grupo ya sea de la población o la muestra y saber o conocer el nivel o modalidad de las variables en un momento establecido. (p. 176)

Para la presente tesis se utilizó el diseño correlacional



| | |
|-----|------------------------------------|
| m: | Muestra del estudio |
| Ox: | Variable compromiso organizacional |
| Oy: | Variable calidad de servicio |
| R: | Relación entre variables |

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Pimienta y De la Orden (2017) definen: “conjunto o totalidad de elementos, individuos o factores que integran nuestro objeto de estudio en el momento y lugar indicado, compartiendo características observables y similares” (p.84). En el presente estudio se trabajó con dos poblaciones, respecto la variable compromiso organizacional la población está conformada por los 89 trabajadores de la MDV, de acuerdo a la data proporcionado por a la unidad de recursos humanos, que incluye la gerencia municipal, profesionales, jefes, técnicos, asistentes y auxiliares. Por parte de la variable calidad de servicio, se consideró la población del distrito de Vice que, de acuerdo al INEI, es de 15630 ciudadanos.

Tabla 1

Población laboral de la Municipalidad distrital de Vice

| Categoría laboral | N° Trabajadores |
|--------------------------|----------------------------|
| Funcionarios | 19 |
| Profesionales | 22 |
| Técnicos | 27 |
| Auxiliares | 21 |
| Total | 89 |

Fuente: Unidad de recursos humanos MDV, (2023)

Muestra

Hernández et al. (2014) definen:

Es un subconjunto, una porción o parte de la población de interés, que se está estudiando, en ese sentido, se recopilarán datos, para ello es necesario definirse y delimitarse con precisión, además, debe ser representativo de la población. (p. 173)

La muestra de la investigación por parte del compromiso organizacional fue censal. De acuerdo con Palella y Martins (2012) señala: “abarca la totalidad de la población” (p.105), es por ello que en la presente investigación se empleó a todos los elementos de la población es decir a los 89 colaboradores de la Municipalidad distrital de Vice.

Mientras que, la segunda muestra relacionada a la variable calidad de servicio es probabilística, ya que se determinó con la fórmula para poblaciones finitas

Donde:

- n: Es el tamaño de la muestra
- N: Población del distrito de Vice.
- P: Se refiere a la probabilidad de ocurrir los casos, en la presente es de 0,50
- Q: Se refiere a la probabilidad que no ocurra los casos, en la presente es de 0,50
- Z: Se refiere a la distribución normal estándar (para el 95% del margen de confiabilidad), en la presente es de 1,96.
- E: Se refiere al margen de error estimado de la medida de la muestra respecto a la población, 5%, en la presente es de 0,05.

$$n: \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 15630}{((15630 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$
$$n = 374.97$$

$n = 375$ Personas

Por lo tanto, la muestra de la variable calidad de servicio estuvo conformada por 375 ciudadanos del distrito de Vice.

Muestreo

Baena (2017) menciona: “es un procedimiento por el cual algunos miembros de una población, personas o cosas, se seleccionan como representativos de la población completa” (p.84).

En la presente investigación, por parte de la variable compromiso organizacional, el muestreo es no probabilística, a razón de que se empleó a todos de los elementos de la población, por lo tanto, se empleó el cuestionario a los 89 trabajadores, se aplicó durante su horario de trabajo, en las instalaciones de la municipalidad. Mientras que, por parte de la variable calidad de servicio es estratificado, ya que se procedió a aplicar encuestas a 375 personas, de los centros poblados y caseríos que comprenden el distrito de Vice, y cuyas edades estén entre 18 a 65 años.

Tabla 2

Población por centros poblados

| Centros poblados y caseríos | N° población | % población | Muestra n |
|------------------------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| Centro poblado Letirá Becara | 8651 | 55.35 | 208 |
| Vice | 5972 | 38.21 | 143 |
| Chalaco | 625 | 4.00 | 15 |
| Sánchez | 274 | 1.75 | 7 |
| Santa rosa | 108 | 0.69 | 2 |
| Total | 15630 | 100% | 375 |

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017).

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Baena (2017) refieren: “es el proceso, conformado por conjunto de acciones, técnicas y actividades establecidas con la finalidad de lograr el objetivo establecido, ya que establece los procedimientos a seguir, de acuerdo a las experiencias, observaciones, experimentos y razones” (p. 67). Los métodos que se utilizarán en la presente investigación son:

Método deductivo

Bernal (2010) afirma: “consiste partir de lo general para obtener explicaciones particulares, en ese sentido se analiza, los postulados, teorías, principios, leyes, de universal aplicación y de comprobada validez, con el fin de aplicarlos a los hechos o soluciones particulares” (p. 59).

Por lo tanto, en el presente estudio, este método se empleó para el análisis de las variables abarcando distintas bases teóricas, conceptos vinculados al compromiso organizacional y calidad de servicio.

Método Inductivo

Santos, Campos y Huamani (2022) definen: “es un procedimiento racional y consecuente que permite la obtención de conclusiones validas a partir de hechos o fenómenos particulares y conocidos, es decir va de la parte al todo.” (p. 83).

Se empleó este método a través de un procedimiento que empieza a partir de los aspectos específicos mediante la formulación de hipótesis, basada en criterios propios del investigador, se procedió a generalizar, es decir pasar de lo particular a lo general,

con la finalidad de poder obtener los resultados que confirmen o refuten la hipótesis, utilizando el Rho Spearman.

Cuantitativo

Behar (2008) puntualiza: “Es aquella que se centra en la recopilación de información o aspectos que pueden ser cuantificados, medidos o pesados, y que, por su naturaleza, arrojan resultados en forma de valores numéricos.” (p. 38).

Este método se aplicó haciendo uso de parámetros estadísticos y numéricos mediante la aplicación de la encuesta, diseñado según de las teorías relacionadas a las variables de estudio, se obtuvo información y datos que permiten comprender el comportamiento y la situación actual de la población y las empresas. El objetivo final es llegar a conclusiones pertinentes basadas en los resultados recabados.

Técnicas

Ríos (2017) afirma: “Las técnicas representan la parte abstracta de la recolección de datos; es manera que utiliza el investigador para obtener datos., por lo tanto, determinan el instrumento a emplearse” (p.101).

En ese sentido, es fundamental hacer uso de técnicas en las investigaciones científicas ya que nos muestran la la estructura ordenada a los procesos.

Encuesta

Pimienta y De la Orden (2017) explican:

Esta técnica implica a la elaboración del cuestionario, compuesto por un grupo preguntas estandarizadas, con el fin de saber lo que opina ese grupo de personas que se le aplica. (p. 86)

Se empleó dos cuestionarios, conformado por 15 ítems para variable compromiso organizacional y 15 ítems para la variable calidad de servicio en escala de Likert, en donde se aplicó la encuesta para la muestra establecida, es decir a los 89 colaboradores de la MDV, mientras, por parte de la variable dependiente se aplicó a 375 ciudadanos.

Instrumentos

Arias (2012) señala: “son recursos, dispositivos o formatos de apoyo que se emplea para obtener información registrada y almacenada” (p. 68).

Cuestionario

Pimienta y De la orden (2017) definen:

Es una serie de preguntas organizadas, de modo que se utiliza para obtener información ya sea de un tema determinado o fenómeno de estudio. Comúnmente en muchas oportunidades es la base para la elaboración de entrevistas y encuestas. (p. 87)

3.4. Análisis de confiabilidad

Para la presente investigación, para comprobar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, siendo este el cuestionario, se empleará el Alfa de Cronbach.

Palella y Martins (2016) definen:

Es usado para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, debido a que este varía de 0 a 1, la cual significa que cuando más se acerca a 1 la consistencia es perfecta, es por ello, que se sugiere que el resultado sea igual o supere el 0.61” (p. 181).

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

| Rango | Confiabilidad |
|-------------|---------------|
| 0.81 – 1 | Muy alta |
| 0.61 - 0.80 | Alta |
| 0.41 - 0.60 | Media |
| 0.21 - 0.40 | Baja |
| 0 - 0.20 | Muy baja |

Fuente: Palella y Martins (2016)

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se tomó una muestra piloto a 30 trabajadores de la Municipalidad distrital de Vice, que representa al 34%.

Para el cuestionario de la variable compromiso organizacional, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.873, lo que demuestra que existe una confiabilidad muy alta del instrumento de medición en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Vice (Anexo 9).

Asimismo, con respecto al cuestionario de la variable calidad de servicio se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.839, lo que demuestra que existe una confiabilidad muy alta del instrumento de medición en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Vice (Anexo 10).

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Luego recopilar de los datos, a través del uso de la técnica de la encuesta e instrumento de medición al cuestionario, se procedió a organizar la matriz de tabulación usando la hoja de Excel en cada una de las variables. Posteriormente, los datos se exportaron al software SPSS, donde obtuvimos las tablas de frecuencias, indicadores respecto al Rho de Spearman para determinar la correlación entre dimensiones y variables.

Análisis de datos

Luego de procesar los datos en los programas EXCEL y SPSS, se procede a analizar los resultados obtenidos en relación a los objetivos del estudio, dicho análisis proporciona una nueva información, que permita la discusión con bases teóricas y antecedentes, permitiendo dar solución al problema, así como contrastando la hipótesis y alcanzar el objetivo general que consiste en determinar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, Piura 2023.

3.6. Formulación de hipótesis

Hipótesis general

H₁: El compromiso organizacional incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

H₀: El compromiso organizacional no incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1:

H₁: El compromiso efectivo incide significativamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Vice.

H₀: El compromiso efectivo no incide significativamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Vice.

Hipótesis específicas 2:

H1: El compromiso para continuar incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

H0: El compromiso para continuar no incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Hipótesis específicas 3:

H1: El compromiso normativo incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

H0: El compromiso normativo no incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

3.7. Definición y operacionalización de las variables

Variable 1: compromiso organizacional

Definición conceptual

Robbins y Judge (2009) puntualizan:

El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucrarse en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (p. 79)

Tabla 4*Dimensiones del compromiso organizacional*

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Medición y escala de Likert |
|---------------------------|--|----------------|--|
| Compromiso afectivo | Identidad, apego emocional, orgullo, referencia personal | 1,2,3,4,5 | (TA=5), (DA=4), (I=3), (ED=2), (TD=1). |
| Compromiso para continuar | Remuneración justa, estabilidad laboral, comodidad | 6,7,8,9,10 | (TA=5), (DA=4), (I=3), (ED=2), (TD=1). |
| Compromiso normativo | Gratitud, disposición adicional, lealtad y cumplimiento. | 11,12,13,14,15 | (TA=5), (DA=4), (I=3), (ED=2), (TD=1). |

Fuente: cuestionario

Variable 2: calidad de servicio**Definición conceptual**

Parasuraman et al. (1988) definen:

Como la opinión que expresa el consumidor respecto a las discrepancias entre sus expectativas del servicio y la percepción adquirida en respuesta de la empresa. Ante ello, Cada vez es más claro que los usuarios juegan un papel fundamental a la hora de evaluar un servicio que presta una organización, por ello, se debe trabajar coordinadamente en los procesos y elementos para su perfeccionamiento.

Tabla 5*Dimensiones de la calidad de servicio*

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Medición y escala de Likert |
|-------------------------|--|--------------|---|
| Fiabilidad: | Cumplimiento de promesas, información precisa y exacta, capacidad de gestión | 1,2,3 | (TA "5"), (DA"4"), (I=3), (ED=2), (TD=1). |
| Elementos tangibles | Infraestructura y equipos adecuados, personal. | 4,5,6 | (TA=5), (DA=4), (I=3), (ED=2), (TD=1). |
| Capacidad de respuesta. | Oportuna Atención, resolución de inquietudes, interés en la atención. | 7, 8, 9 | (TA=5), (DA=4), (I=3), (ED=2), (TD=1). |
| Seguridad. | Confianza, seguridad, personal capacitado | 10,11,12 | (TA=5), (DA=4), (I=3), (ED=2), (TD=1). |
| Empatía | Perspectiva del usuario, disposición, entendimiento. | 13,14,15 | (TA=5), (DA=4), (I=3), (ED=2), (TD=1). |

Fuente: cuestionario**Definición operacional**

Para la obtención de los datos en relación a la calidad de servicio se empleó la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1), en donde se utilizará un cuestionario con 15 preguntas en función a las 5 dimensiones e indicadores. Asimismo, se destinó a los 375 ciudadanos del distrito de Vice de acuerdo a la muestra previa.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Respecto al objetivo general: Determinar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

Tabla 6

Incidencia del compromiso organizacional y la calidad de servicio
Compromiso organizacional Calidad de servicio

| Nivel | Puntuación | N° Enc. | % | N° Enc. | % |
|--------------|-------------------|----------------|----------|----------------|----------|
| Alto | 55 – 75 | 82 | 92.13 | 338 | 90.13 |
| Medio | 35 – 54 | 7 | 7.87 | 37 | 9.87 |
| Bajo | 15 – 34 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Total | | 89 | 100% | 375 | 100 |

Fuente: cuestionario

De acuerdo a la tabla 7, se observa que la variable de compromiso organizacional se distribuye con un 92.13% en el nivel alto, un 7.87% en el nivel medio teniendo incidencia en la variable de calidad de servicio, que se encuentra en nivel alto con 90.13%, en un nivel medio con 9.87%, según las respuestas de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Vice. Estos datos señalan que el compromiso organizacional, que comprende compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, respalda la idea de que empleados que están involucrados con la municipalidad, que se sienten conectados emocionalmente con la organización,

tienden a desempeñarse mejor en sus roles y ofrecer servicios que tengan las características que los usuarios requieren.

Hipótesis general: H_a: El compromiso organizacional incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

H₀: El compromiso organizacional no incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.

Tabla 7

Correlación del compromiso organizacional y la calidad de servicio

| Rho de Spearman | | Compromiso organizacional | Calidad de servicio |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | 1.000 | .710** |
| | Sig. (bilateral) | . | <.000 |
| | N | 89 | 89 |
| Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | .710** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | <.000 | . |
| | N | 89 | 375 |

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

Se observa que existe una correlación de Rho de Spearman de 0.710, lo que confirma la presencia de una correlación positiva media directa entre las variables compromiso organizacional y calidad de servicio. Asimismo, se obtuvo un p-valor de $0.000 < 0.05$, lo cual se acepta la hipótesis alterna, ello indica que las variables tienen grado medio de incidencia. Evidentemente para que exista una calidad de servicio se necesita que el personal este comprometida.

Respecto al objetivo específico 1: Identificar la incidencia del Compromiso Efectivo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Tabla 8

Incidencia del compromiso afectivo y la calidad de servicio

| Nivel | Compromiso afectivo | | | Calidad de servicio | | |
|--------------|---------------------|---------|-------|---------------------|---------|-------|
| | Puntuación | N° Enc. | % | Puntuación | N° Enc. | % |
| Alto | 19 – 25 | 79 | 88.76 | 55 – 75 | 338 | 90.13 |
| Medio | 12 – 18 | 10 | 11.24 | 35 – 54 | 37 | 9.87 |
| Bajo | 05 – 11 | 0 | 0 | 15 – 34 | 0 | 0 |
| Total | | 89 | 100% | | 375 | 100 |

Fuente: Cuestionario

De acuerdo a la tabla 9, se aprecia que la dimensión compromiso afectivo que comprende los indicadores identidad, apego emocional y orgullo, obtuvo respuestas de 88.76% en el nivel alto, un 11.24% en el nivel medio. Esta distribución tiene una incidencia en la variable de calidad de servicio, obteniendo resultados de nivel alto con un 90.13%, en el nivel medio con un 9.87%, esto de acuerdo a las respuestas adquiridas de los colaboradores de la MDV, y los ciudadanos, ello indica que conforme los colaboradores se conectados emocionalmente con los objetivos, metas, valores de la organización ello permitirá que los ciudadanos obtengan o perciban un servicio en óptimas condiciones.

Hipótesis específica 1: H_a: El compromiso efectivo incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice

H₀: El compromiso efectivo no incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Tabla 9*Correlación de la dimensión compromiso afectivo y la calidad de servicio*

| Rho de Spearman | | Compromiso afectivo | Calidad de servicio |
|---------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| Compromiso afectivo | Coeficiente de correlación | 1.000 | .526** |
| | Sig. (bilateral) | . | <.000 |
| | N | 89 | 89 |
| Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | .535** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | <.000 | . |
| | N | 89 | 375 |

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

De acuerdo a los resultados se observa un Rho de Spearman de 0.526, indican que existe correlación y/o asociación positiva media entre la dimensión compromiso afectivo y la variable de la calidad de servicio, obteniendo un p-valor de $0.000 < 0.05$, respaldando la aceptación de la hipótesis alterna.

Objetivo específico 2: Explicar la incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Tabla 10*Incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio*

| Nivel | Compromiso para continuar | | | Calidad de servicio | | |
|--------------|---------------------------|---------|-------|---------------------|---------|-------|
| | Puntuación | N° Enc. | % | Puntuación | N° Enc. | % |
| Alto | 19 – 25 | 40 | 44.94 | 55 – 75 | 338 | 90.13 |
| Medio | 12 – 18 | 48 | 53.93 | 35 – 54 | 37 | 9.87 |
| Bajo | 05 – 11 | 1 | 1.12 | 15 – 34 | 0 | 0 |
| Total | | 89 | 100% | | 375 | 100 |

Fuente: Cuestionario

De acuerdo a la tabla 10, se aprecia que la dimensión compromiso de continuidad que comprende los indicadores remuneración justa, estabilidad laboral, comodidad y deseo de pertenencia obtuvo respuestas de 53.93% en el nivel medio, un 44.94% en el nivel alto. Esta distribución tiene un incidencia en la variable de calidad de servicio, obteniendo resultados de nivel alto con un 90.13% en el nivel medio con un 9.87%, esto de acuerdo a las respuestas adquiridas de los colaboradores de la MDV, ello indica que conforme los colaboradores están en la organización es de acuerdo a un beneficio que perciben, por ejemplo si reciben un mejor sueldo, va a permitir que muestren más participación en la organización y por ende los ciudadanos obtengan un servicio de calidad.

Hipótesis específica 2: H_a: El compromiso para continuar incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

H₀: El compromiso para continuar no incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Tabla 11

Correlación entre compromiso para continuar y calidad de servicio

| Rho de Spearman | | Compromiso para continuar | Calidad de servicio |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Compromiso para continuar | Coeficiente de correlación | 1.000 | .401** |
| | Sig. (bilateral) | . | <.000 |
| | N | 89 | 89 |
| Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | .628** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | <.000 | . |
| | N | 89 | 375 |

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

De acuerdo a los resultados de la correlación Rho de Spearman de 0.401, indican que existe correlación y/o asociación positiva débil entre la dimensión compromiso para

continuar y la variable de la calidad de servicio, obteniendo P valúe de $0.000 < 0.05$, que muestra que se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 3: Determinar la incidencia del Compromiso Normativo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Tabla 12

Incidencia del compromiso normativo en la calidad de servicio

| Nivel | Compromiso normativo | | | Calidad de servicio | | |
|--------------|----------------------|---------|-------|---------------------|---------|-------|
| | Puntuación | N° Enc. | % | Puntuación | N° Enc. | % |
| Alto | 19 – 25 | 86 | 96.63 | 55 – 75 | 338 | 90.13 |
| Medio | 12 – 18 | 3 | 3.37 | 35 – 54 | 37 | 9.87 |
| Bajo | 05 – 11 | 0 | 0 | 15 – 34 | 0 | 0 |
| Total | | 89 | 100% | | 375 | 100 |

Fuente: cuestionario

De acuerdo a la tabla 10, se aprecia que la dimensión compromiso normativo que comprende los indicadores Gratitude, disposición adicional, lealtad y cumplimiento obtuvo respuestas de 96.63% en el nivel alto, 3.37% en el nivel medio. Esta distribución tiene incidencia en la variable de calidad de servicio, obteniendo resultados de nivel alto con un 90.13%, en el nivel medio con un 9.87%, ello refleja, que el compromiso normativo, entendido como la obligación moral de los empleados hacia la organización, emerge como un componente crucial en la mejora de la calidad de servicio, demostrando lealtad.

Hipótesis específica 3: H_a : El compromiso normativo incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

H_0 : El compromiso normativo no incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Tabla 13*Correlación de la dimensión compromiso normativo y calidad de servicio*

| Rho de Spearman | | Compromiso normativo | Calidad de servicio |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Compromiso normativo | Coeficiente de correlación | 1.000 | .611** |
| | Sig. (bilateral) | . | <.000 |
| | N | 89 | 89 |
| Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | .375** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | <.000 | . |
| | N | 89 | 375 |

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

De acuerdo a los resultados de la correlación Rho de Spearman de 0.611, muestra la existencia de una correlación y/o asociación positiva media entre la dimensión compromiso normativo y la variable de la calidad de servicio. Se obtuvo p-valor de $0.000 < 0.05$, respaldando la aceptación de la hipótesis planteada alterna.

4.2. Discusión

Determinar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023. Según Robbins y Judge (2017) detalla al compromiso organizacional como el involucramiento que los colaboradores muestran hacia su centro de trabajo; demostrando, identidad con los valores y objetivos.

Se evidenció en la investigación que el compromiso organizacional, que comprende las dimensiones compromiso afectivo, continuar y normativo, alcanzó el 92.13% de nivel alto, demostrando incidencia con un alto nivel en la calidad de servicio con 90.13% de nivel alto. Por tanto, se evidencia que los trabajadores se identifican y practican con los objetivos de la organización, apego emocional, gratitud hacia la

institución, permitiendo así obtener mejores resultados y brindar un mejor servicio a los ciudadanos de distrito de Vice. En cuanto a la hipótesis del objetivo general: Ha: Determinar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023. Corroborando con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,710 la cual refleja, la existencia de correlación y/o asociación positiva media entre las variables y una significancia bilateral de 0,000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Se muestra que los colaboradores mantienen un afecto positivo, poseen el deseo de continuar, refleja gratitud y lealtad hacia la organización. A medida que se fortalezca la conexión entre una organización y un individuo, lo cual influye en su decisión de pertenecer o abandonar dicha entidad, se verá reflejada una mayor calidad en los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Los resultados obtenidos tienen similitud con una investigación previa llevada a cabo por Cabrejos y Mauricio (2019), donde también se concluyó que existe una relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio, evidenciado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,771, la cual indica un vínculo entre las variables.

La magnitud de ambos estudios de la correlación indica un vínculo notable entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio. Los empleados están comprometidos con la organización, y es más probable que brinden un servicio de alta calidad a los clientes o usuarios.

Identificar la incidencia del Compromiso Afectivo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Bernal et al. (2021) refiere al vínculo emocional que los trabajadores establecen con su organización estimula el deseo de participar activamente en las actividades establecidas, motivados por la afinidad que sienten hacia los objetivos y valores organizacionales que aceptan. De acuerdo a los resultados obtenidos indican que la

dimensión compromiso afectivo, que abarca Identificación, apego emocional, orgullo hacia la entidad, presenta un 88.76% en el nivel alto, ejerciendo incidencia en la calidad de servicio, presentando también un nivel alto con 90.13%. Respecto a la hipótesis específica 1: H1: El compromiso efectivo incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice. De acuerdo a los resultados, se evidenció un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,526, indicando la presencia de una correlación directa positiva media presentó y el p-valor es $0,000 < 0,05$ por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Lo que significa que el colaborador está muy identificado e involucrado con los objetivos y valores de la organización, y siente un alto nivel de orgullo, apego emocional e identidad con la misma, en este sentido, este compromiso representa un elemento fundamental para el desempeño del colaborador ya que, están directamente vinculados con la mejora de la calidad servicio ofrecido a los ciudadanos y su nivel de satisfacción.

Los resultados obtenidos guardan similitud con la investigación previa llevada a cabo por Garcia (2022), donde también se concluyó que existe una relación entre la dimensión del compromiso afectivo y la calidad de servicio, evidenciado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.534, indicando una correlación positiva media y un sig. bilateral de 0,000. Mostrando en ambas investigaciones la existencia de dicho compromiso, por la cual refleja los colaboradores un afecto positivo en la organización y ello si guarda relación en el servicio brindado a los usuarios.

Explicar la incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

De acuerdo a los resultados obtenidos indican que la dimensión compromiso para continuar, que abarca Remuneración justa, estabilidad laboral, comodidad y deseo de pertenencia, presenta un 53.93% en el nivel medio, ejerciendo incidencia en la calidad de servicio con un nivel alto de 90.13%. por lo tanto, se evidencia en los empleados muestran compromiso, ya que perciben ciertos beneficios y riesgos asociados con la posibilidad de abandonar su empleo actual. En caso de renunciar, se enfrentarían a la

pérdida de la inversión de tiempo y esfuerzo que han dedicado a la empresa. Este compromiso se refleja en su participación activa, evidenciando buen rendimiento traducido en beneficios para los ciudadanos. Respecto a la hipótesis específica 2: H2: El compromiso para continuar incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice. Según los resultados obtenidos, se evidenció un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,401, indicando la presencia de una correlación positiva baja y el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Esto refleja que el empleado percibe haber realizado inversiones significativas en la organización y considera escasamente viable explorar otras opciones al abandonar la institución, como por ejemplo incluso en el caso de presentarse una nueva oferta de trabajo con mejores condiciones remunerativas o laborales.

Los resultados obtenidos guardan similitud con una investigación previa llevada a cabo por Loyaga (2022), donde también se concluyó que existe una relación entre la dimensión del compromiso para continuar y la calidad de servicio, evidenciado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.321, la cual indica una correlación positiva baja entre las variables. Esto indica que los colaboradores practican este compromiso, pero otros factores pueden influir en esta relación y explicar la variabilidad en los resultados.

Determinar la incidencia del Compromiso Normativo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice.

Según los resultados obtenidos demuestran que la dimensión compromiso normativo, que comprende los indicadores Gratitud, disposición adicional, lealtad y cumplimiento obtuvo respuestas de 93.26%, incidiendo en la variable de calidad de servicio, obteniendo resultados de nivel alto con un 90.13%. ello nos indica que colaboradores practican y permanecen en la organización por razones morales o éticas. En ese sentido los trabajadores, piensan que si se van dejarían a la organización mal parada. Se evidencia cuando los trabajadores practican la lealtad hacia la organización, en ese

sentido los trabajadores están conformes y motivados por un gran sentido ético y moral para cumplir con cada el logro de la entidad, y de esta manera lograr la satisfacción y bienestar en los ciudadanos de la jurisdicción de Vice. Respecto a la hipótesis específica 3: H3: El compromiso normativo incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice. Según los resultados obtenidos, se evidencio un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,611, indicando la presencia de una correlación positiva media y p-valor es $0,000 < 0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3.

Los resultados obtenidos tienen semejanza con la investigación precedente llevada a cabo por García (2022) donde también se concluyó que existe una relación entre el compromiso normativo y la calidad de servicio, evidenciado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.693, la cual indica una correlación positiva media entre las variables. Este resultado refleja que los colaboradores experimentan un compromiso normativo, caracterizado por una lealtad y gratitud hacia la organización, existe una influencia positiva en la calidad del servicio brindado.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable compromiso organizacional representada por un alto nivel de 93.13% incide en la variable calidad de servicio con alto nivel de 90.13%, corroborado con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,710 y con un nivel de significancia de 0,000 la cual refleja, la existencia de correlación positiva media entre las variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Los colaboradores mantienen un afecto positivo, poseen el deseo de continuar, refleja gratitud y lealtad hacia la organización. Mientras más fuerte es el compromiso del colaborador mejor será la calidad de servicio.
2. El compromiso afectivo reflejó alto nivel de 88.76% incidiendo en la variable calidad de servicio con alto nivel de 90.13%, corroborado con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,526 indicando la existencia de una correlación positiva media y un sig. bilateral de 0,000 la cual se acepta la hipótesis del objetivo específico 1. En ese sentido, la identificación, apego emocional y orgullo que los colaboradores sienten hacia la organización tienen un impacto sustancial en el desempeño laboral y, por ende, en la calidad del servicio proporcionado a los ciudadanos
3. El compromiso para continuar representada por un nivel medio de 53.93% incide en la variable calidad de servicio con alto nivel de 90.13%, corroborado con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,401 demostrando la existencia de una correlación positiva débil y un sig. bilateral de 0,000 la cual se acepta la hipótesis del objetivo específico 2. Ello demuestra que los colaboradores reflejan un compromiso, donde la estabilidad laboral y otros

beneficios asociados inciden en su deseo de continuar en la organización, Traduciendo en la calidad de los servicios proporcionados, beneficiando directamente a los ciudadanos atendidos por la Municipalidad distrital de Vice.

4. El compromiso normativo representada por un alto nivel de 93.26% y en la variable calidad de servicio con alto nivel de 90.13%, corroborado con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,698 demostrando la existencia de una correlación positiva media y un sig. bilateral de 0,000 la cual se acepta la hipótesis del objetivo específico 3. En síntesis, demuestra que los colaboradores se comprometen de manera normativa, con normas, reglas, leyes que rigen para el funcionamiento de la institución, en ese sentido, se expresa a través lealtad y gratitud que tienen los colaboradores hacia con la organización esto repercute positivamente en la calidad de servicio ofrecido.

VI. RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad tiene que constantemente seguir fortaleciendo el compromiso de sus colaboradores para con la institución ya que tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de servicio hacia la ciudadanía de la jurisdicción del distrito de Vice, lo que permite el desarrollo de la población.
2. La municipalidad debe de implementar acciones encaminadas a mantener el sentido de pertenencia hacia la organización, desarrollando actividades que mantengan motivados a los colaboradores a fin de sentirse parte importante en el logro de los objetivos y se identifiquen plenamente con la institución garantizando un servicio de calidad hacia la ciudadanía.
3. Se debe de implementar estrategias tales como programas que contribuyan al desarrollo de habilidades hablas en los colaboradores, tales como actividades motivacionales, ofrecer mejores condiciones labores para el correcto desempeño de sus funciones, y garantizar el cumplimiento de los beneficios de acuerdo a ley.
4. La Municipalidad debe seguir fomentando el cumplimiento de las normativas, reglas y leyes que rigen el funcionamiento de la entidad, a través de capacitaciones, que fortalezcan la lealtad de los colaboradores con la organización a fin de trabajar con personas honestas con principios morales y éticos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana de Vega, L. A., Álvarez Builes, M. P., Bernal Torres, C. A., Díaz Becerra, M. I., González Soler, C. E., Galindo Uribe, Ó. D., & Villegas Cortés, A. (2011). *Administración por calidad*. Editorial Alfaomega.
- Aldana de Vega, L., Álvarez, B. M., Bernal, T. C., Díaz, B. M., Galindo, U. Ó., González, S. C., & Villegas, C. A. (2010). *Administración por calidad* (Primera ed.). Alfaomega Colombiana : Universidad de la Sabana.
- Allauca, O. J. (2019). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Alvarez, A., Avelar, J. j., Lozada, M. d., & Torres, J. A. (s.f.). *Calidad en el servicio como estrategia empresarial. Informe final para obtener el título de licenciado en Relaciones Comerciales*. Instituto Politécnico Nacional.
- Arévalo, C. V. (2019). *Análisis de la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de un Instituto Tecnológico Superior de la ciudad de Quito*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arnol, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ambito laboral* (Quinta ed.). (M. Vega Pérez, Ed., & M. L. González Acosta, Trad.) México: Pearson.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Grupo Editorial Patria. .
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.

- Bernal, G. I., Ruíz, M. L., & Pastrana, Z. J. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*.
Betterfly. (Noviembre de 2023). *Observatorio de RRHH*.
- Bonilla, B. E., Reynoso, A. M., Cortés, V. R., Trujillo, S. J., & Guevara, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Ride. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 2.
- Cabrejos, C. M., & Mauricio, C. O. (2019). Compromiso organizacional y calidad de servicio a los pacientes del hospital i marino molina essalud-Lima 2019. *Para optar el íitulo profesional de: Licenciado en administración, finanzas y negocios globales*. Universidad Privada Telesup, Lima.
- Chambilla, Y. R., & Merino, F. (2017). Capacitación de los trabajadores y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Zorritos, region Tumbes, 2017. *Para obtener el ttulo de licenciado en Administración*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (Tercera ed.).
- Claire Rocha, M., & Böhrt Pelaez, M. R. (s.f.). *Tres dimensiones de compromiso*. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”.
- Coronel, H. C. (2019). “El Compromiso Organizacional en Servidores Públicos”. *Trabajo Final de Maestría para optar al Título de Magister en Recursos Humano*. Universidad de Buenos Aires.
- Dailey, R. (1990). Comportamiento organizacional. 39.
- Defensoria del Pueblo. (26 de Septiembre de 2022). *Defensoria del Pueblo*.
- Documet, J. (2015). Experiencia peruana: compromisos y modelo de calidad para mejorar la atención. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 1.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de calidad* (Septima ed.). Thomson/South-Western.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Administración y Control de la calidad* (Novena ed.). Cengage Learning Editores, s.a de c.v.

- Fabián Palomino, S. M. (2017). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista Gerencia y Políticas de salud*, 15.
- Fabián, P. S. (7 de Noviembre de 2019). *Revista Gerencia y Políticas de Salud*,.
- Fernández, L. F. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Tutor Formación.
- Franklink, E. B., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México, sa. de c.v.
- Fuentes, C., Lopez, D., & Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 12.
- Garcia, G. L. (2022). Compromiso organizacional y calidad de servicio del personal asistencial en un establecimiento de salud de Guanacaste, Costa Rica 2022. *Tesis para obtener el grado academico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*. Universidad Cesar Vallejo.
- Garcia, M. B. (2022). *Cultura institucional y compromiso laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes*.
- Gave, P. J. (2022). Compromiso organizacional y la calidad de servicios de la financiera Crediscotia en agencia Huancayo - 2021. *Para optar el Grado Académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional*. Universidad Continental.
- Gerencia Significativa. (15 de Enero de 2012). *Gerencia Significativa*. Obtenido de Comportamiento organizacional.
- Guevara, B. (2022). Manejo de conflictos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital en el compromiso organizacional de sus colaboradores, Tumbes, 2022. *Para optar el título de Licenciada en Administración*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Guevara, H., Ñañez, A., & Castelli, R. (2022). Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022. República de Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6.

- Hellriegel, D., & John W. Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Interamericana Editores, s.a de c.v.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Resultados definitivos*.
- Lescano, W. X. (2018). Compromiso laboral del personal administrativo y calidad de servicio al usuario Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho, 2018. *Para optar el título profesional de licenciado en Administración*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Loyaga, C. M., & Rebaza, R. D. (2022). Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022. *Tesis para obtener el título profesional de: licenciado en Administración*. Universidad Cesar Vallejo.
- Martín, J. (25 de Septiembre de 2018). *Cerem Global Business School*.
- Matsumoto, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, pág. 184.
- Medina Mamani, K. J., & Mendoza Suyco, S. P. (s.f.). "Relación entre el Compromiso laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Caylloma Arequipa- 2021". *Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Relaciones Industriales*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Portal de Transparencia Económica*.
- Moscoso, L. P. (2022). *Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Nel, L. (2010). *Metodología de la investigación* . Lima: Macro E.I.R.L.
- Newstrom W, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mcgraw.

- Núñez, I. L. (2022). Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil. *Para obtención del grado académico de: Maestría en gerencia en servicios de la salud*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Orejuela, J. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Editorial Bonaventuriana.
- Orejuela, J., Rubiano, M. G., & Arango, L. A. (2022). Psicología de las organizaciones y del trabajo. *Apuesta de la investigación III*, 444.
- Ospina, R. B., Sandoval, J. d., Aristizábal, B. C., & Ramírez, G. M. (Marzo de 2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. *Redalyc: Investigación y Educación en Enfermería*, 1.
- Oyola Arévalo, D. P. (2022). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT, Tumbes 2022. *Para optar el título de Licenciada en Administración*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestna, F. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa* (Segunda ed.).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.
- Perezanta, F. J. (19 de Mayo de 2014). *El Universal Querétano*.
- Pimienta, J., & De la orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Presidencia de consejo de ministros. (2019). *Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*.
- Quispe, R., & Paucar, S. (7 de Diciembre de 2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. 15.
- Retuerto, A. P. (2017). El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016. *Para optar el grado académico de maestro en gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo.

- Riofrio Calderón, J. C. (2020). Motivación laboral y compromiso organizacional en la Escuela Superior de Arte Pública Ignacio Merino, Piura. *Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). Pearson Educación de México, s.a.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. 79-80.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (Global ed.). England: Pearson.
- Rodríguez Banchón, D. C. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador. *Tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 278.
- Rueda, C. C. (2020). "El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Yarada Los Palos en el año 2020". *Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial*. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Rumiche Fiestas, M. J., & Silupú Sernaque, D. M. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincial de Piura, 2022. *Tesis para obtener el título profesional: Licenciada en Administración*. Universidad Cesar Vallejo.
- Salazar, C. P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. *Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.
- Santos, D., Campos, L., & Huamani, P. (2022). *Metodología y herramientas de investigación científica*. Brasil: Atena.
- Tamayo, y. T. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). Mexico: Limusa.

- Timaná, S. C. (2021). El compromiso organizacional y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores de la financiera efectiva – Piura, 2021. *Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Torne, C. S., & Espinosa, S. R. (12 de Abril de 2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. 8.
- Valladolid Navarro, C. L. (2021). Gestión del conocimiento y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Morropón Piura. *Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Vargas, I. N. (2019). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos. *Maestría en gestión pública*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Vega, A. F. (2021). compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antuñez de Mayolo, Huaraz-2021. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Nacional Santiago Antuñez de Mayolo.
- Ventura, W. (2023). *Escuela de Posgrado - Universidad Continental*.
- Vergaray, D. R. (2021). Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional de los Servidores Públicos de la Municipalidad de San Isidro, 2021. *Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo.
- Villagómez, E., Sierra, D., & Esquinca, A. (16 de Noviembre de 2021). *Amelica*.
- Viton, L. R. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Chiclayo. *Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración*. McGraw-hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. The Free Press.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Tipo y diseño de investigación |
|--|--|---|--|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la incidencia del compromiso organizacional en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura 2023?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia del compromiso organizacional en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>H₁: El compromiso organizacional incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.</p> | <p>VARIABLE 1.</p> <p>Compromiso organizacional</p> | <p>Aplicada</p> <p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptivo - correlacional</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la incidencia del compromiso efectivo en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice?</p> <p>2. ¿Cuál es la incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice?</p> <p>3. ¿Cuál es la incidencia del compromiso normativo en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice?</p> | <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Identificar la incidencia del Compromiso afectivo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice.</p> <p>2. Explicar la incidencia del compromiso para continuar en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.</p> <p>3. Determinar la incidencia del Compromiso Normativo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Vice.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El compromiso efectivo incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.</p> <p>H₁: El compromiso para continuar incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.</p> <p>H₁: El compromiso normativo incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Vice.</p> | <p>Dimensiones</p> <p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso para continuar</p> <p>Compromiso normativo</p> <p>VARIABLE 2.</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> | <p>Diseño</p> <p>No experimental y transversal</p> <p>Población</p> <p>V1: 89 colaboradores</p> <p>V2: 15630 ciudadanos</p> <p>Muestra</p> <p>V1: Censal: 89 colaboradores</p> <p>V2: probabilística: 375</p> <p>Muestreo</p> <p>V1: no probabilístico: 89 colaboradores</p> <p>V2: estratificada: 375 ciudadanos (por centros poblados y caseríos, con edades de 18 a 65 años)</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> |

Anexo 2: Matriz de operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones e Indicadores | Ítems | Instrumento y escala de medición |
|--|--|---|---|---|--|
| Variable 1 Compromiso organizacional | Robbins y Judge (2009) puntualizan: El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucrarse en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (p. 79) | Para recopilar los datos sobre CO se empleó una escala de Likert con las siguientes categorías: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1), en donde se va aplicar el cuestionario con 15 preguntas en base a las dimensiones e indicadores, donde se aplicará a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Vice. | Compromiso afectivo Identificación, apego emocional, orgullo. Compromiso para continuar: Remuneración justa, estabilidad laboral, comodidad y deseo de pertenencia. Compromiso normativo Gratitud, disposición adicional, lealtad y cumplimiento. | 1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 | Cuestionario Escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1). |
| Variable 2 Calidad de servicio | Valoración u opinión que realiza el consumidor sobre las discrepancias entre las expectativas de servicio y la percepción obtenida como respuesta de la institución. En este contexto, es evidente que los usuarios desempeñan un papel crucial al evaluar los servicios proporcionados por una organización. Por lo tanto, es imperativo trabajar de manera colaborativa u coordinada en los procesos y elementos con el fin de mejorar constantemente. (Parasuraman et al.,1988) | Para recopilar los datos sobre CS se empleó una escala de Likert con las siguientes categorías: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1), en donde se va aplicar el cuestionario con 15 preguntas en base a las dimensiones e indicadores, donde se aplicará a los ciudadanos del distrito de Vice. | Fiabilidad Cumplimiento de promesas, información precisa y exacta, capacidad de gestión. Elementos tangibles Infraestructura, equipos, personal. Capacidad de respuesta Oportuna Atención, resolución de inquietudes, interés en la atención. Seguridad Confianza, seguridad y confianza, personal capacitado Empatía Perspectiva del usuario, disposición, entendimiento | 1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 | Cuestionario Escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1). |

Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis

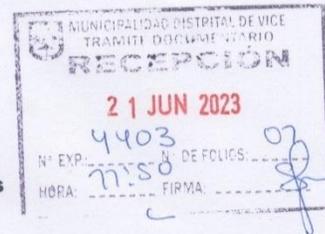
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Piura, 21 de junio de 2023

Carta n° 04 – 2023/JEIB

Señor: LIC. José Luis Eche Calderon
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Vice

Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis



Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito, Estudiante de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, cursando el IX ciclo. He presentado un proyecto de tesis: **“Compromiso Organizacional y su incidencia en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Vice, Piura 2023”**; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnicos y auxiliares); asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Compromiso organizacional y Calidad de servicio.

En tal sentido señor alcalde, solicito la debida autorización, para aplicar las encuestas y recopilar la información descrita y así conseguir mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

Jerson Edgardo Ipanaqué Bayona
DNI: 73702807

Anexo 4: Respuesta a la autorización de ejecución de tesis



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“VICE CAPITAL REGIONAL DEL MANGLAR”

Vice, 27 de junio del 2023

CARTA N.º003-2023-MDV/A.

Joven:

JERSON EDGARDO IPANAQUE BAYONA.

Presente.-

ASUNTO: RESPUESTA A DOCUMENTO

REF: EXPEDIENTE N°4403-2023 (21/06/2023).

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial en nombre de la Municipalidad Distrital de Vice, y al mismo tiempo manifestarle lo siguiente:

Que, el documento en referencia a sido recepcionado, donde solicita aplicar el proyecto de tesis *“Compromiso Organizacional y su incidencia en la Calidad de Servicio, Municipalidad Distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura 2023.”*, cabe precisar que se ACEPTA, realizar su tesis para ser desarrolla en esta entidad, por lo que se autoriza para que realice las coordinaciones con las áreas correspondientes y así le puedan facilitar la información necesaria además de autorizar la aplicación de encuestas de las variables en estudio: Compromiso organizacional y Calidad de Servicio.

Sin otro particular quedo de usted, expresando muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICE
SECHURA, PIURA
Lic. José Luis Eche Calderón
ALCALDE

C.c.
Archivo
JLEC/A

Anexo 5: Cuestionario a trabajadores de la MDV

1. Presentación:

El presente cuestionario ha sido elaborado con el fin de recopilar información que contribuya al estudio “Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura 2023”. Por lo tanto, se le informa que el cuestionario es confidencial y se utilizará exclusivamente para la presente investigación.

2. Instrucciones:

A continuación, la presente encuesta consta de 15 preguntas. Es fundamental que su respuesta sea de total sinceridad. Marque con “X” todas las preguntas. además, debe tener en cuenta el significado de cada número de acuerdo a la siguiente:

Totalmente en desacuerdo (TD): “1”

En desacuerdo (ED): “2”

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (I): “3”

De acuerdo (DA): “4”

Totalmente de acuerdo (TA): “5”

3. Datos generales

Nivel de estudios: _____

Cargo que desempeña: _____

Sexo: _____

4. Test de escala: compromiso organizacional

| N° | PREGUNTAS (compromiso organizacional) | 1 (TD) | 2 (ED) | 3 (I) | 4 (DA) | 5 (TA) |
|----------------------------------|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| Compromiso afectivo | | | | | | |
| 1 | Se siente identificado con los objetivos en la MDV. | | | | | |
| 2 | Considera que siente un gran apego emocional en su puesto de trabajo | | | | | |
| 3 | Se siente orgulloso de formar parte de la municipalidad | | | | | |
| 4 | ¿Realmente siento los problemas de la municipalidad como propios? | | | | | |
| 5 | Suelo dar referencias positivas a mis amistades, sobre la organización | | | | | |
| Compromiso para continuar | | | | | | |
| 6 | La entidad le brinda una remuneración justa por su trabajo realizado. | | | | | |
| 7 | La municipalidad le proporciona estabilidad laboral | | | | | |
| 8 | Siente cómodo en su entorno de trabajo. | | | | | |
| 9 | ¿Si renuncio a la municipalidad tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor? | | | | | |
| 10 | Considera que ha invertido tiempo en la organización como para considerar renunciar | | | | | |
| Compromiso normativo | | | | | | |
| 11 | Se encuentra agradecido con la entidad | | | | | |
| 12 | ¿Logra concretar las labores, cumpliendo con las normas o leyes establecidas? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que es leal hacia la municipalidad frente a las diferentes situaciones que se | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | presentan? | | | | | |
| 14 | ¿Esta dispuesto dar un esfuerzo adicional, para concretar los objetivos de la MDV? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que a adquirido una obligación moral de permanecer en a la municipalidad durante su tiempo de servicio? | | | | | |

Gracias por su valioso tiempo

Anexo 6: Cuestionario a la población del distrito de Vice

1. Presentación:

El presente cuestionario ha sido elaborado con el fin de recopilar información que contribuya al estudio “Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura 2023”. Por lo tanto, se le informa que el cuestionario es confidencial y se utilizará exclusivamente para la presente investigación.

2. Instrucciones:

A continuación, la presente encuesta consta de 15 preguntas. Es fundamental que su respuesta sea de total sinceridad. Marque con “X” todas las preguntas. además de debe de tener en cuenta el significado de cada número de acuerdo a la siguiente:

Totalmente en desacuerdo (TD): “1”

En desacuerdo (ED): “2”

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (I): “3”

De acuerdo (DA): “4”

Totalmente de acuerdo (TA): “5”

3. Datos generales:

Estado civil: _____

Edad: _____

Sexo: _____

4. Test de escala: Calidad de servicio.

| N° | PREGUNTAS (Calidad de servicio) | 1 (TD) | 2 (ED) | 3 (I) | 4 (DA) | 5 (TA) |
|-------------------------------|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| Fiabilidad | | | | | | |
| 1 | ¿Al momento que la municipalidad promete realizar un determinado servicio, éste lo realiza un tiempo adecuado? | | | | | |
| 2 | ¿Confía usted en la precisión y exactitud de la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad?. | | | | | |
| 3 | ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad tiene la capacidad de gestionar eficientemente los trámites y servicios administrativos? | | | | | |
| Elementos tangibles | | | | | | |
| 4 | ¿La municipalidad cuenta con infraestructura y mobiliario adecuado para la prestación del servicio? | | | | | |
| 5 | ¿Los equipos de la municipalidad estan en buenas condiciones para ofrecer una oportuna atención a los usuarios? | | | | | |
| 6 | ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen apariencia pulcra y presentable durante sus labores? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 7 | ¿El proceso de sus solicitudes realizadas en la municipalidad son atendidas en el plazo adecuado? | | | | | |
| 8 | ¿Los trabajadores de la municipalidad cuentan con los conocimientos suficientes para resolver sus inquietudes? | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|--|--|--|--|--|--|
| 9 | ¿Los trabajadores de la municipalidad muestran interes para atender de las solicitudes de los usuarios? | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 10 | Se siente usted seguro al realizar trámites o gestiones en las instalaciones de la municipalidad? | | | | | |
| 11 | ¿los funcionarios de la MDV generan seguridad y confianza en la prestacion del servicio | | | | | |
| 12 | ¿considera que los colaboradores de la MDV estan capacitados para brindar el servicio? | | | | | |
| Empatia | | | | | | |
| 13 | los trabajadores municipales se ponen en su lugar y tratan de ver las cosas desde su perspectiva cuando le atienden? | | | | | |
| 14 | Los trabajadores muestran la disposición para escuchar y entender sus puntos de vista durante sus interacciones con ellos? | | | | | |
| 15 | ¿cree que los funcionarios logran entender con facilidad sus necesidades? | | | | | |

Anexo 7: Análisis de fiabilidad de compromiso organizacional

| n° | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | Suma |
|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|---------|
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 66 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 42 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 56 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 55 |
| 7 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 66 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 63 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 60 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 63 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 61 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 56 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 60 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 66 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 68 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 66 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 61 |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 65 |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 70 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 61 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 71 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 65 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 66 |
| 28 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 57 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 51 |
| VARP | 0.365556 | 0.432222 | 0.382222 | 0.373333 | 0.765556 | 1.032222 | 0.716667 | 0.338889 | 0.912222 | 0.512222 | 0.373333 | 0.565556 | 0.306667 | 0.395556 | 0.29889 | 35.1956 |

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Datos

K: El número de ítems= 15

$\sum s_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems: 7.77

s_t^2 : varianza de la suma de los ítems: 35.195

α : coeficiente de alfa de Cronbach

Reemplazamos:

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left[1 - \frac{7.771}{35.195} \right] \alpha = 0.834$$

Anexo 8: Análisis de fiabilidad de la calidad de servicio

| n° | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | Suma |
|-------------|------------|------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----|------------|------------|------------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 52 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 57 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 61 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 9 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 63 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 58 |
| 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 64 |
| 16 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 59 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 64 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 65 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 62 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 64 |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 60 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 52 |
| VARP | 0.55666667 | 0.16 | 0.18222222 | 0.36555556 | 0.36555556 | 0.29888889 | 0.39555556 | 0.36555556 | 0.40555556 | 0.31222222 | 0.38222222 | 0.42222222 | 0.4 | 0.39555556 | 0.39555556 | 31.8055556 |

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Reemplazamos:

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left[1 - \frac{\sum 5.403}{31.805} \right] \alpha = 0.889$$

Datos

K: El número de ítems= 15

$\sum s_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems: 5.403

s_t^2 : varianza de la suma de los ítems: 31.805

α : coeficiente de alfa de Cronbach

Anexo 9: Evidencias



Ilustración 1: Explicación para aplicar la prueba piloto



Ilustración 2: Aplicación de la prueba piloto



Ilustración 3: Encuesta a los pobladores

Anexo 10: Validaciones del cuestionario

**Compromiso Organizacional y su incidencia en la Calidad de Servicio, Municipalidad
Distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura 2023.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1.Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 2.Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 3.Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 4.Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 5.Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |

**Compromiso Organizacional y su incidencia en la Calidad de Servicio, Municipalidad
Distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura 2023.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |

**Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad
distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO



| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |

Anexo 11: Certificación de asesoría
CERTIFICACIÓN

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado "Compromiso organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Vice, provincia de Sechura, Piura, 2023", presentado por el estudiante **Ipanaqué Bayona, Jerson Edgardo**, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 10 de julio del 2023



Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo

Docente asesor

ORCID: 0000-0002-4611-1094

Anexo 12: Interpretación de Rho Spearman

| Rango | Significación |
|--------------|--|
| -1 | Correlación negativa perfecta |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |
| -0.10 | correlación negativa muy débil |
| 0 | No existe correlación alguna entre variables |
| 0.10 | correlación positiva muy débil |
| 0.25 | correlación positiva débil |
| 0.50 | correlación positiva media |
| 0.75 | correlación positiva considerable |
| 0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de la investigación.