



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS

Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

Para optar el Grado Académico de Maestro con Mención en Administración de Negocios

Autora:

Bach. Aquino Vargas Yesica Cecilia

Asesora:

Dra. Carpio Vásquez Weiky Nelly Juliana
(ORCID: 0000-0003-2604-7280)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo sostenible y sustentable

Pimentel - Perú - 2023.



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ**, asesor (a) con DNI **40561024**, del Programa/Escuela de **MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: "**Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023**"; presentado por el (la) estudiante, **Bach. Aquino Vargas Yesica Cecilia**, con DNI **17640310**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 24 de mayo del 2024

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis EPG UDCH

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, REGIÓN LAMBAYEQUE, AÑO 2023”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



Ing. Yessica Cecilia Aquino Vargas
Autora

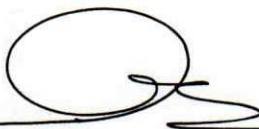


Dra. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez
Asesora

Aprobado por el siguiente jurado:



Dr. Tadeo Wilfredo Marcial Guarderas
Presidente



Dr. Víctor Manuel Castañeda Salazar
Secretario



Mg. Henry Chiclayo Vega
Vocal

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional y por haberme guiado siempre por el camino del triunfo. A mi querido esposo Wilson por su apoyo para lograr mis objetivos y a mis hijos Joseph y Stefany por ser mi razón de existir y de seguir superándome día a día.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, salud y la fortaleza de encaminarme a conseguir mis objetivos personales y académicos.

Mi agradecimiento al personal de la Municipalidad Provincial de Lambayeque por las facilidades brindadas durante la realización de este trabajo.

Índice de Contenido

Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.3 Justificación e Importancias de la Investigación	5
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos	5
II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO.....	7
2.1 Antecedentes de Investigación.....	7
2.2 Bases teóricas	9
2.2.1 Calidad de servicio	9
2.2.1 Compromiso Organizacional.....	15
2.3 Hipótesis.....	19
2.3.1 Hipótesis General.....	19
2.3.2 Hipótesis Específicas	19
2.4 VARIABLES.....	20
2.4.1 Identificación de las Variables.....	20
Variable 1:	20
Variable 2	20
2.4.2 Definición de las Variables	20
2.4.1 Definición Conceptual	20
2.4.2 Definición Operacional	21
2.5 Operacionalización de las Variables	22
2.6 Matriz de Consistencia.....	23
III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.1 Tipo de Investigación.....	24
3.2 Diseño de Investigación	24
3.3 Población y Muestra	24
3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos	26
3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos.....	27
3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados.....	27
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	28
4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:.....	28
4.2 Análisis Estadístico Inferencial:.....	32
4.3 4.3. Discusión de los resultados.....	37
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	51

Índice de Tablas

Tabla N° 01. Niveles de la variable Calidad del Servicio Interno	28
Tabla N° 02. Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio	29
Tabla N° 03. Niveles de la variable compromiso organizacional	30
Tabla N° 04. Niveles de las dimensiones de la variable compromiso organizacional	31
Tabla N° 05. Resultado de la Prueba de Normalidad	32
Tabla N° 06. Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso organizacional	33
Tabla N° 07. Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso afectivo	34
Tabla N° 08. Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso continuo	35
Tabla N° 09. Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso normativo	36

Índice de Figuras

Figura N° 01. Niveles de la variable calidad del servicio interno	28
Figura N° 02. Niveles de la variable compromiso organizacional	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023. Así mismo la investigación se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo, del tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables, considerándose como población a 120 colaboradores de la Institución, de los cuales se trabajó con la muestra censal, en donde la información fue procesada a través del software SPSS V. 25.

Dando respuesta al objetivo general se encontró una correlación positiva baja entre las variables, al tener un valor de $Rho = 0.299^*$ y un nivel de significancia p valor $=0.001$ ($p > 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación: Existe una relación significativa entre las variables calidad del servicio interno y compromiso organizacional. En relación al primer objetivo específico, el cual fue el de identificar el nivel de calidad del servicio interno se evidenció que existe un 89% en el nivel regular y para el segundo objetivo de la investigación, en donde fue el de identificar el nivel de compromiso organizacional, también se presenta en un nivel regular con un 80%, para el tercer, cuarto y quinto objetivo específico, los cuales fueron establecer la relación de la variable calidad del servicio interno con las dimensiones compromiso afectivo, continuo y normativo; los resultados demuestran que si existe en todos los casos una correlación positiva baja entre ellas, siendo con la dimensión normativo la que presenta un mayor grado significancia en un 22%

Palabras Claves: Calidad del servicio interno, compromiso organizacional, afectivo, continuo, normativo

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of the internal service and the organizational commitment of the collaborators of the Provincial Municipality of Lambayeque, Lambayeque Region, Year 2023. Likewise, the research was characterized by presenting a quantitative approach, of the basic type. , non-experimental and cross-sectional-correlational design. The technique used in data collection was the survey and as an instrument two questionnaires were applied to measure both variables, considering 120 collaborators of the Institution as the population, of which we worked with the census sample, where the information was processed through SPSS V. 25 software.

In response to the general objective, a low positive correlation was found between the variables, having a Rho value = 0.299* and a significance level p value =0.001 ($p>0.05$); Therefore, the research hypothesis is accepted: There is a significant relationship between the internal service quality variables and organizational commitment. In relation to the first specific objective, which was to identify the level of quality of the internal service, it was evident that there is 89% at the regular level and for the second objective of the research, which was to identify the level of commitment organizational, it is also presented at a regular level with 80%, for the third, fourth and fifth specific objectives, which were to establish the relationship of the internal service quality variable with the dimensions of affective, continuous and normative commitment; The results show that in all cases there is a low positive correlation between them, with the normative dimension being the one that presents the highest degree of significance at 22%.

Keywords: Internal service quality, organizational, affective, continuous, normative commitment

I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad Problemática

En el mundo globalizado actual las instituciones, ya sean del ámbito público o privado, están siempre en proceso de incorporar nuevas tácticas y enfoques con el propósito de perfeccionar su funcionamiento cotidiano, cambiando la forma tradicional de realizar las cosas. Las herramientas tecnológicas y la red han tenido impacto en esta transformación, aunque únicamente constituyen instrumentos y en la actualidad se necesita una nueva forma de gestionar y servir a las personas para satisfacer sus necesidades básicas. Tener el entorno adecuado puede ser esencial cuando se intenta alcanzar altos estándares de servicio, ya que está claro que los empleados desmotivados no cumplirán con lo que la organización necesita lograr: es cada vez más necesario encontrar, capacitar y mantener empleados comprometidos, con el fin de optimizar la atención a los ciudadanos, se está promoviendo una perspectiva renovada sobre la administración de los servicios públicos ofrecidos por las entidades gubernamentales, ya que puede aumentar la eficiencia y la transparencia en beneficio de las personas.

Varios análisis han indicado que la conducta de los trabajadores puede ejercer una influencia significativa en la excelencia del servicio, ya que aquellos empleados que se hallan comprometidos tienden a esforzarse más a favor de los propósitos de la Entidad. Por ello, el compromiso hacia la organización emerge como una vía para potenciar el rendimiento laboral de los funcionarios públicos, ya que resalta la lealtad hacia la institución, incluyendo sus fines y principios. En consecuencia, si las entidades gubernamentales desean ofrecer servicios de alto nivel, es imperativo promover la mejora del rendimiento de los trabajadores mediante el fortalecimiento de su compromiso con la empresa (Zefeiti & Mohamad, 2017).

A nivel internacional se manifiesta esta problemática, Según el informe Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2018, que revela los hallazgos de un cuestionario anual sobre el grado de implicación de los empleados en más de 1.000 compañías a nivel mundial, el 65% de los empleados se muestra comprometido. Este dato se atribuye principalmente a

que el 70% de los empleados respalda a su organización y el 64% está dispuesto a realizar un esfuerzo adicional. Los resultados del informe indican que América Latina presenta el mayor porcentaje de empleados comprometidos, con un 75%, superando a África (66%), Asia Pacífico (65%), América del Norte (64%) y Europa (60%).

El informe de Tendencias Globales de Capital Humano 2015, un estudio que expone los hallazgos de una encuesta efectuada a ejecutivos de varias compañías en funcionamiento en el Perú, mostró que el 50% de los líderes empresariales percibe un bajo compromiso como un desafío de suma importancia, lo cual representa el doble del resultado obtenido en el año 2014. Este descubrimiento sugiere una creciente preocupación de acuerdo a los líderes de la dependencia de RRHH en relación al nivel de compromiso laboral.

Según el informe de Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados (2018), Perú figura entre las naciones que han registrado una disminución en el nivel de implicación de los empleados a nivel regional. Esto implica que los empleados podrían estar enfrentando sensaciones de incomodidad y desinterés, lo que potencialmente conllevaría a problemas como la elevada rotación, el escaso rendimiento y la disminución en los niveles de innovación y atención al cliente.

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Lambayeque no es ajena a esta problemática ya que se percibe una baja calidad en la atención en el servicio brindado por los colaboradores que están directamente vinculado con el usuario final, mostrando una falta de compromiso organizacional en relación a la afectividad, con falta de lazos emocionales que deben darse entre las personas de una organización, y que no muestran ese apego emocional del colaborador, ni los motiva a seguir más allá de su salario, con una falta de identificación con los valores y filosofía de la Municipalidad, esa falta de identificación, al escuchar su discurso sobre la organización o al percibir su falta de satisfacción y alegría en el trabajo, es posible detectar signos de falta de compromiso. Se observa también que hay una falta de compromiso continuo por parte de algunos trabajadores, en donde señalan que son contratados por tiempos cortos y otros que su labor en el área de la municipalidad no es considerada ni retribuida de manera adecuada por lo que tienden a buscar

oportunidades laborales con mayor tiempo en su estancia, por lo cual no se manifiesta esa reciprocidad entre el binomio colaborador y Municipalidad al no sentir esa lealtad y el sentido de responsabilidad de permanecer en la organización para cumplir con sus responsabilidades también puede ser evidente, trayendo como consecuencia el incumplimiento de las reglas y políticas propias de la entidad municipal, siendo en algunos casos amonestados con sanciones sobre su comportamiento en la Institución

En el ámbito de investigación de la municipalidad, se han detectado una serie de eventos que parecen indicar una deficiente calidad en el servicio y un bajo compromiso por parte de los empleados. Con el propósito de respaldar esta observación, se dio una entrevista informal no estructurada con el responsable del área administrativa. En dicha entrevista, este señaló que los trabajadores no están desempeñando sus funciones de manera adecuada, mostrando una tendencia a cometer errores repetidos en sus tareas. Además, mencionó que tienden a evitar participar en actividades y proyectos municipales, y que en general carecen de interés en alinear su trabajo con los objetivos de la entidad. Por otro lado, los empleados expresaron su insatisfacción con respecto a la municipalidad. Indicaron que la institución no proporciona un ambiente propicio para llevar a cabo sus labores, lo que ha llevado a algunos de ellos a considerar la posibilidad de renunciar a sus puestos de trabajo. También afirmaron que la entidad no está logrando cumplir sus objetivos.

Por tanto, el propósito de la presente investigación es verificar la asociación entre ambas variables, específicamente de aquellos que interactúan directamente con el público. Se busca determinar la existencia de una correlación ofrecido desde la perspectiva de los propios proveedores del servicio: los trabajadores que tienen contacto directo con el público en su día a día.

Establecer esta relación proporcionará un beneficio significativo para la gestión municipal actual, ya que se conseguirá una proyección más completa de la realidad percibida y su impacto en los servicios proporcionados. Por lo tanto, se espera llegar a conclusiones interesantes al término de este estudio.

El compromiso organizacional existe desde el primer contacto entre el usuario y la entidad; los servidores públicos realizan su trabajo diario en base a sus capacidades y habilidades, los conocimientos adquiridos y lo brindado en la

institución, también se resaltarán la relevancia de fomentar la identidad personal y la lealtad entre los colaboradores, aspectos fundamentales que deben cultivarse en el ámbito laboral.

Para alcanzar los objetivos fijados, la gestión pública contemporánea demanda una sólida formación del equipo y así poder brindar servicios efectivos, con empleados empáticos que atiendan a las personas de manera respetuosa y efectiva, promoviendo la comunicación y la resolución de problemas identificados por los usuarios externos e internos

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se relacionan la calidad del servicio interno y el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio interno con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio interno con el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio interno con el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023?

1.3 Justificación e Importancias de la Investigación

El fundamento de la investigación proviene de Hernández y Mendoza (2018) quienes afirmaron que la investigación necesita justificar su fundamento, es decir, se explique por qué es esencial y relevante. Este estudio se realizó mediante la recopilación de datos para realizar un estudio en profundidad del tema de análisis y proporcionar información valiosa para mejorar o adaptar la teoría en estudio

La justificación teórica, se evidencia al poder enriquecer el acervo científico, dado que este estudio se centra en una problemática real que impacta a una comunidad específica. Sus hallazgos colmarán la brecha de conocimiento en torno a la relación examinada, facilitando así investigaciones experimentales futuras. En cuanto a la justificación práctica los resultados obtenidos de la investigación permitirán establecer estrategias adecuadas, con el fin de fomentar la diversidad de aspectos relacionados con las variables entre los empleados de la Municipalidad, resaltando la relevancia y mostrando la correlación debida entre ambas, con el fin último de mejorar las prácticas. Desde una perspectiva metodológica, la justificación se manifiesta cuando la investigación propone establecer métodos que permitan la generación de conocimiento, confiable y demostrable

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación de la calidad del servicio interno y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023.
- Identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, 2023.

- Establecer la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, Año 2023.
- Establecer la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, Año 2023.
- Establecer la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque, Año 2023.

II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO.

2.1 Antecedentes de Investigación.

En relación a los Antecedentes de alcance internacionales se mencionan a:

Salazar (2019) en su tesis: "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional un estudio en una empresa pública ecuatoriana", en donde se propuso identificar si existe una conexión e influencia, señalando como metodología del tipo cuantitativo. Tras el análisis efectuado, se determinó que el resultado del nivel de satisfacción laboral de la Entidad alcanza el 70,96%, y el grado de compromiso organizacional fue del 69,91% encontrándose una fuerte correlación significativa. En otras palabras, los resultados revelaron que los colaboradores se ven impactados por problemas internos como externos, lo que genera un conflicto interno que obstaculiza su capacidad para desempeñarse de manera óptima y brindar un servicio de máxima calidad. En resumen, estas dificultades afectan su rendimiento en la entidad.

Coban y Percin (2018) llevaron a cabo un estudio que examina la relación entre ciertas facetas del marketing interno y los elementos del compromiso organizacional. La muestra comprendió a 310 empleados, Turquía. Los resultados revelaron que la dimensión de comunicación interna fue la que mostró una relación más fuerte con los elementos afectivo (0,21; $p < 0,05$), normativo (0,17; $p < 0,05$) e instrumental (0,35; $p < 0,01$)

En su estudio titulado "Relación entre las prácticas de Marketing interno y el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo", realizado en Venezuela, Goncalves (2019) se propuso identificar la relación, estableciéndose una investigación del tipo correlacional y diseño no experimental, aplicado a una población de 22 personas y una muestra de 141 personas. Se utilizó la encuesta con un cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron un promedio de 3,69 en la variable de Marketing interno. En cuanto al compromiso organizacional, se obtuvo un promedio de 3,44, lo que sugiere un nivel moderado a alto de compromiso entre los empleados encuestados. La investigación concluyó que existe una relación positiva entre ambas, confirmada por un coeficiente de correlación de 0,445 y una significación de 0,00. Esto indica que la implementación

de estrategias, ejerce una influencia positiva en el compromiso organizacional de los empleados.

Alves y colaboradores (2019) examinaron la vinculación entre mercadotecnia interna y compromiso corporativo en 188 empleados de atención para personas mayores ubicados en Portugal. Sus principales resultados indican una correlación entre la mercadotecnia interna y el compromiso corporativo (0,60; $p < 0,05$) y destacan que el aspecto normativo del compromiso corporativo es el más relacionado con la mercadotecnia interna (0,59 según el coeficiente de Pearson).

Entre los Antecedentes Nacionales tenemos a:

Palomino (2020) en su investigación titulada "Vinculación laboral y ejecución laboral de los empleados administrativos en la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020", señaló como objetivo principal establecer la relación entre las variables. El estudio se basó en un enfoque del tipo descriptivo correlacional y con un diseño no experimental transversal, con una muestra de 50 empleados administrativos. Se emplearon cuestionarios para la vinculación laboral de Meyer y Allen y para el desempeño. Para el análisis inferencial, se utilizaron los estadísticos de Shapiro will y Rho de Spearman. En términos de correlación, se encontró una relación significativa y directa, con un 68% mostrando un nivel moderado de vinculación laboral y un 56% presentando un desempeño laboral moderado (0,475). En cuanto a las dimensiones, se observó una correlación positiva débil y no significativa (0,276) entre la vinculación afectiva y el desempeño laboral, una correlación positiva moderada y significativa (0,304) entre la vinculación de continuidad y el desempeño laboral, y una correlación positiva moderada y significativa (0,478) entre la vinculación normativa y el desempeño laboral. Estos hallazgos muestran la presencia de vinculación de continuidad y normativa entre los empleados.

En su trabajo titulado "Involucramiento corporativo y excelencia del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima", Gutiérrez (2020) se propuso conocer la incidencia del involucramiento corporativo en la excelencia del servicio interno en la Municipalidad. El enfoque de investigación fue cuantitativo, con una muestra de 114 reactivos, en donde se aplicó la encuesta con un cuestionario de escala tipo Likert. Los resultados de las encuestas indicaron un 83.3% de involucramiento corporativo en la entidad, situado en un nivel moderado, y una

significancia de $0.00 < 0.05$, lo que sugiere una relación entre el involucramiento corporativo y la excelencia del servicio interno. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.802, demostrando una correlación positiva muy fuerte, concluyendo que se presenta una relación significativa.

Rojas (2019) examinó minuciosamente la relación entre el compromiso y el rendimiento de los trabajadores en las instalaciones de una Universidad en Moyobamba. La muestra comprendió a 58 empleados. El estudio se basó en un enfoque del tipo correlacional y un diseño no experimental. Se empleó el cuestionario de Desempeño del Personal desarrollado por la autora. Los resultados revelaron un nivel estándar de compromiso organizacional y un rendimiento regular. Se llegó a la conclusión de la existencia de una correlación significativa entre ambos. Por lo que se recomendó la implementación de actividades de capacitación para mejorar tanto el compromiso como el desempeño de los empleados.

Retuerto (2019) en su tesis: "El vínculo organizacional y la excelencia en el servicio de los empleados en la municipalidad del distrito de Comas", cuyo propósito fue establecer la conexión entre el vínculo organizacional y la excelencia en el servicio de los empleados en la Municipalidad, con alcance correlacional. El diseño del estudio fue no experimental y no causal. La muestra fue de 40 empleados. La conclusión principal indica una correlación moderadamente positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación de $R_h=0,476$.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de servicio

Según la Real Academia Española, la noción de calidad se refiere a un conjunto de atributos o cualidades que posee algo y que nos facilitan evaluar su valía. Cano (1998) definió la calidad como una o más características de un objeto que permiten compararlo de forma equitativa, superior o incluso inferior a otros objetos del mismo conjunto o tipo. Larrea (1991) argumenta que la calidad está presente desde el surgimiento de las necesidades económicas individuales hasta sus decisiones de compra.

Tari (2000) sostiene que la satisfacción sobre las necesidades y las diversas expectativas de los clientes por la calidad generalmente se comprende en términos

de los conceptos delineados por el marketing moderno. Se presume comúnmente que los consumidores racionales no consideran los productos como un fin en sí mismos al realizar una compra. Objetivamente, se adquieren estos bienes para la satisfacción de una necesidad. Según Miranda (2006), la calidad representa el grado de excelencia de toda entidad que se propone alcanzar, lo que le permite obtener una satisfacción para con su público. Esta noción de calidad revela la existencia de diversos niveles de necesidad según el producto, por lo que la calidad debe adecuarse a cada una de estas necesidades.

La calidad se concibe como el camino hacia la productividad y esta a su vez hacia la competitividad, según Deming (1989, p. 16), quien señala cómo se puede establecer un proceso de mejora continua mediante su implementación. De acuerdo con Juran (1990), la calidad tiene varios significados, entre los cuales destacan dos: calidad entendida como las características del producto y se traducen en su satisfacción, y calidad como la ausencia de defectos. Se percibe como una falta de libertad.

Kotler (2004) define servicio como trabajo, desempeño o comportamiento que es de naturaleza intangible y no resulta en propiedad de nada. Se suma a esta definición al afirmar que muchos servicios son intangibles porque pueden no tener prácticamente elementos físicos, como el asesoramiento profesional, aunque otros servicios pueden tener un componente físico. Conceptualmente, servicio se refiere a un hecho, desempeño o esfuerzo que no es físicamente posible.

Especialmente para nuestro estudio, cabe recalcar que al ser un estudio sustantivo y de alcance adecuado, se aplicará a un mismo grupo, por lo que, dependiendo de las variables estudiadas, se optó por utilizar las herramientas definidas para el trabajo con empleados de la municipalidad. Por lo general, el análisis que se da en la calidad de todo servicio se enfoca desde la percepción del usuario - cliente, sin embargo, como se ha mostrado en secciones previas, los autores resaltan la importancia de determinar la evaluación de la calidad no solo en la visión del cliente, sino también desde la perspectiva del colaborador, es decir, desde el punto de vista de la propia unidad o del trabajador, ya que es la persona de contacto que recibe el servicio y puede comprender la percepción o expectativa del usuario sobre qué recibir.

Lantis y Joyce (2002) señalan que los colaboradores también se convierten en clientes del sistema en el que se prestan los servicios. Este fenómeno se debe a que estos empleados están sujetos a diversos factores, como la infraestructura, el equipamiento y la supervisión, entre otros, los cuales pueden incidir en la calidad del servicio brindados. Esto subraya la importancia de que los colaboradores puedan proporcionar servicios de calidad a pesar de las posibles limitaciones, lo cual es comprensible. El personal de las unidades contempladas en este estudio es el que mantiene contacto directo con los usuarios, y que reciban una atención de calidad depende de la forma en que se brinda esa atención. Para poder correlacionar las dos variables, se decidió desarrollar dos instrumentos basados en las dimensiones reconocidas del concepto de calidad del servicio y compromiso organizacional, para poder aplicarlo a los colaboradores.

Onésimo Mego Núñez llevó a cabo la investigación: "Sugerencias para elevar la calidad general de los servicios municipales en la provincia de Chiclayo, Perú". En este estudio se buscaba evaluar la debida calidad referente a los servicios ofrecidos en la ciudad de Chiclayo. Mego (2013) encuestó a 80 proveedores de servicios, entre los que se incluyeron empleados y trabajadores municipales, centrándose en aspectos como la confiabilidad, la tangibilidad en la atención, todos ellos elementos que podrían respaldar el enfoque empresarial en los servicios.

Velasco (2010) argumentó que la atención al detalle es fundamental para alcanzar la calidad del servicio. Sin embargo, este enfoque requiere la participación de todos, ya que el cliente percibirá que el servicio no funciona si no se atienden estos detalles. Drucker (1990) afirmó: "La calidad no se trata de lo que se ofrece en el servicio, sino de lo que el cliente recibe y por lo que está conscientemente a pagar"

Para incorporar estos conceptos en el ámbito público, es crucial comprender que diversas figuras públicas necesitan ganar legitimidad para impulsar y fomentar el desarrollo de su nación. Osborne y Gaebler (2002) sostienen que el modelo de gobierno que se estableció durante la etapa de la era industrial enfrentó desafíos derivados de una burocracia lenta y centralizada, la cual se enfocaba en exceso en reglas, brindando una relevancia excesiva a su estructura jerárquica de mando, que ya no es relevante hoy porque se convierten en una burocracia enorme, derrochadora e ineficiente. Osborne y Gaebler (2002) sostienen que el movimiento

de la Nueva Gestión Pública (NGP) está liderando la mayoría de los esfuerzos gubernamentales para mejorar la eficiencia en todos los niveles. La NGP busca promover la gestión gubernamental utilizando nuevas ideas y herramientas, enfocándose en los clientes – ciudadanos, para lograr mayor eficiencia operativa, mejores resultados, mayor legitimidad y aceptación ciudadana.

Zeithaml et al (1993), desarrollaron un enfoque específico que puede describirse como una herramienta versátil que toda empresa pueden emplear para la debida comprensión en sus expectativas y algunas percepciones de los usuarios respecto a los servicios que ofrecen. La escala anterior se determinó categorizando las preguntas y creando un cuestionario que consta de preguntas estandarizadas. Fue desarrollado con el apoyo del American Marketing Science Institute, dando como resultado la llamada escala SERVQUAL.

A partir de la investigación realizada, se corroboró una idea crucial: para alcanzar un elevado nivel de calidad, esta debe al menos satisfacer y de preferencia exceder las expectativas del cliente. En cuanto al diseño, en un inicio se identificó un conjunto de estándares uniformes que existían en la organización en base a ciertos indicadores medibles y se asociaron inicialmente en grupos compuestos por diez criterios: elementos tangibles, sensibilidad al poder, confiabilidad, profesionalismo, cortesía, seguridad, confiabilidad, disponibilidad, comprensión del cliente y comunicación.

Por ello, se pudo notar que algunos parámetros presentaban relaciones, por lo que podrían incluirse en otros elementos más generales, motivo por el cual se decidieron establecer una nueva forma de clasificación. Después de esta reorganización, se confirmaron finalmente las cinco dimensiones conocidas: Confiabilidad, Aspectos tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Dimensiones de la Calidad de Servicio

El modelo SERVQUAL desarrollado por Zeithaml et al. (1993) será utilizado como referencia, ya que permite evaluar tanto la pertinente calidad del servicio desde la óptica de la entidad proveedora u organización como desde la percepción del cliente final, con el fin de establecer correlaciones precisas.

Dimensión 1: Fiabilidad.

Esto significa la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera precisa y coordinada, la importancia de esta dimensión es fácil de entender para los clientes potenciales, por lo que las organizaciones antes de ofrecer el servicio efectivo, es esencial que se tome en cuenta este requisito. Para lograrlo, es fundamental identificar y establecer de manera precisa los procesos necesarios, si las organizaciones logran cumplir este anhelado propósito de ofrecer servicios de excelencia, podrán garantizar una experiencia satisfactoria para sus clientes. Por el contrario, si no se alcanza este estándar mínimo, los clientes no percibirán el servicio como satisfactorio.

Según Farfán (2007), al referirse a esta noción, destacó la premisa fundamental de llevar a cabo un proceso o elaborar un producto libre de defectos. Este enfoque posibilitará alcanzar la competitividad, un aspecto fundamental en cualquier sector industrial. Esta imagen positiva, a su vez, será evaluada favorablemente por los usuarios del servicio, sentando así las bases para una empresa u organización más sólida y eficiente.

Dimensión 2: Elementos tangibles.

En relación con la presentación física del establecimiento, incluyendo el local, equipamiento y el personal, estos aspectos son los que los clientes perciben directamente al interactuar con una organización. Podemos resumir este concepto como lo que nuestros sentidos pueden captar. Elementos como la limpieza o la modernidad se juzgan a partir de factores como las personas, las instalaciones y los objetos. Zeithaml y Bitner (2002) definen esta dimensión como la apariencia de las diversas instalaciones, los materiales y los equipos, así como la imagen proyectada por el personal. Estos aspectos influyen en las percepciones mentales de los clientes, formando ideas sobre la calidad del servicio.

Cuando uno se encuentra en un ambiente donde los equipos son deficientes, las instalaciones están en mal estado y la imagen de los empleados es poco favorable, es difícil generar una sensación natural de confianza o recibir un servicio de calidad para el grupo objetivo. Sin duda, esta consideración por sí sola no determina si un servicio es bueno o de alta calidad, ya que otros factores también deben ser considerados. Sin embargo, esto no disminuye la importancia del

concepto ni la necesidad de medirlo. En nuestro país recordamos que hace unos años no existían estándares de atención ni de calidad en los servicios de transporte público, ni se daban lineamientos básicos, salvo las normas de tránsito más importantes. Por ello, no es raro ver que los revisores e incluso muchos conductores de autobuses o furgonetas no se preocupan por su apariencia y visten de forma inapropiada. Luego, el gobierno de la ciudad comenzó a regularlo, exigiendo que los conductores usaran uniformes como camisas y pantalones con logotipos de la empresa para darle a la industria una mejor imagen y servicio, enfatizando la importancia de la industria. en la dimensión moderna.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Este concepto se interpreta como una condición que facilita la ayuda y la atención más rápida a nuestros clientes. Zeithaml y Bitner (2002) sostuvieron que se trata de la disposición para respaldar a los clientes y tener la capacidad de ofrecer el servicio requerido con prontitud, lo que en última instancia conduce a una percepción positiva por parte del cliente. Este respaldo o asistencia también abarca la capacidad de los empleados para dar atención a las inquietudes por parte de los clientes sobre el servicio. Por tanto, la formación y la atención de la dirección son fundamentales para fomentar un ambiente de trabajo favorable y satisfactorio, lo que permite a los empleados desempeñarse en su trabajo de la mejor manera posible y mejorar la percepción global del servicio ofrecido.

Dimensión 4: Seguridad.

Se asocia con la ausencia de peligro, riesgo o duda. Por otro lado, se trata del conocimiento, la atención y las habilidades de los empleados que inspiran confiabilidad y confianza. Zeithaml y Bitner (2002) plantearon que la seguridad se relaciona con las habilidades de los empleados basadas en su conocimiento y habilidades interpersonales, como la amabilidad y la cortesía. Estas habilidades les permiten generar suficiente confianza en los usuarios para influir en sus percepciones. La seguridad como imagen es tan relevante que Zeithaml la destaca. En su discusión sobre esta dimensión, Zeithaml enfatizó el papel crucial de los empleados y su experiencia para proporcionar a los clientes una percepción precisa de la calidad de los servicios ofrecidos.

Dimensión 5: Empatía.

Zeithaml y Bitner (2002) expresaron que está asociado con la atención individualizada que las compañías brindan a sus clientes, ya que esta dimensión está vinculada con el cuidado otorgado a los usuarios. Según la RAE, este término se refiere a la capacidad de empatizar con las necesidades o emociones específicas de una persona. Esto resalta que el recurso humano es el prioritario para mostrar esta cualidad, por lo tanto, es responsabilidad de la empresa u organización mejorar este aspecto tan vital, ya que la empresa en sí no posee esta característica, sino que son sus empleados quienes la representan.

Las organizaciones pueden cultivar la impresión adecuada en su audiencia objetivo al emplear ciertas características personales de sus empleados, mejorando estas en la capacitación o utilizando modelos para crear estándares de atención para hacer que los clientes o usuarios se sientan cómodos, esto será más fácil de lograr si los empleados están dedicados y motivados, lo que les facilitará el uso de sus cualidades y habilidades inherentes para servir a la empresa.

Con la ayuda de estas dimensiones, podremos ajustar y perfeccionar el modelo existente, considerando previamente la opinión de expertos sobre su viabilidad. Esto nos permitirá alcanzar resultados, logrando los objetivos de la investigación actual

2.2.1 Compromiso Organizacional.

Porter et al. (1974) argumentan que el compromiso organizacional implica el reconocimiento, así como la aceptación de metas empresariales, así como el deseo de trabajar en su beneficio. Por otro lado, Pintado (2011), otro concepto estrechamente relacionado es vinculado con el clima organizacional, que se manifiesta en la percepción que tienen los empleados sobre las condiciones de trabajo y el ambiente laboral en general, así como la interpretación y análisis de estos atributos. para crear una comprensión del ambiente de trabajo. Esto da como resultado ciertos comportamientos que El impacto directo en la organización se evidencia en la restricción del nivel de motivación, el desempeño laboral y otros aspectos asociados. La complejidad de la sociedad en un mundo cada vez más interconectado indica que las ideas generales no son suficientes por sí solas para resolver los problemas, a menos que se traduzcan en oportunidades prácticas

aplicables. Los objetivos de las organizaciones modernas demandan una variedad de habilidades, destrezas y actitudes para lograr metas compartidas.

Según Álvarez (2008), en estudios previos, señala que el compromiso organizacional se puede clasificar en tres grupos principales. El primero abarca las características demográficas del individuo. El segundo se relaciona con las condiciones y características del puesto de trabajo, y el tercero se centra en la experiencia y la percepción del entorno laboral. Es notable que la dedicación y el compromiso serán diferentes entre un trabajador con un contrato temporal de dos meses y otro que lleva diez años en la empresa, además, puede haber diferencias entre los solteros y otras personas con responsabilidades familiares, que son factores específicos del estudio. También estamos seguros de que el segundo elemento es comprensible, la variabilidad en el grado de compromiso organizacional puede atribuirse a diversos factores como el tipo de puesto, su nivel de dificultad, las necesidades del individuo y otros elementos contextuales.

Esto resalta la importancia del concepto de identificación en el contexto laboral. El compromiso organizacional engloba un aspecto mental en el cual los trabajadores experimentan un deber hacia la entidad que trasciende las formalidades de sus roles, dedicando su tiempo y esfuerzo en pro del negocio. Según Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional puede ser concebido como un estado en que los empleados desarrollan un sentimiento de conexión y un anhelo de aportar (lo cual puede entenderse como compromiso emocional), necesidades (pueden entenderse como compromiso a largo plazo) y obligaciones correspondientes (como obligaciones normativas). Perceptible, por eso intenta cooperar.

Dimensiones de la variable compromiso organizacional

Dimensión 1: Compromiso afectivo

En 1991, Allen y Meyer postularon que el compromiso afectivo se establece como el vínculo emocional del trabajador, lo que le facilita sentirse identificado y entregado a su empresa. Los trabajadores que manifiestan un compromiso emocional sólido persisten en su labor en sintonía con sus elecciones y

aspiraciones. Se puede concebir como el lazo emocional que une a los empleados con la entidad organizacional.

De acuerdo con Chiavenato (2004), las emociones se caracterizan por ser intensos afectos dirigidos hacia objetos o individuos. Las emociones son parte de la experiencia acumulada a lo largo del tiempo. De esto se puede concluir que, si esto sucede la presencia a largo plazo del empleado en la organización debería ser relativamente larga, lo que ayudará a desarrollar la experiencia relevante y así fortalecer el entendimiento mutuo entre la organización y el empleado. porque es la base sobre la cual puede comprometerse a defender los principios de la organización.

Dimensión 2: Compromiso continuo

Allen y Meyer (1991), lo entienden como la conexión del empleado con la organización, de esta manera los empleados con alta afiliación permanecerán en la organización porque creen que hacer las cosas apropiadamente es una cuestión tanto legal como moral. Estos autores también señalan que la lealtad de este empleado hacia su organización puede surgir porque siente que le debe a la organización algún incentivo u oportunidad que sea valorado positivamente en ese momento.

Según García et al. (2007), se basa en las creencias de los empleados sobre su lealtad a sus instituciones. Desde cierta perspectiva, esto puede ser una especie de venganza, como he recibido algunos beneficios, siento una correspondencia con su organización. Este tipo de compromiso resalta un arraigado sentimiento de pertenencia y dedicación hacia la empresa, además de la sensación de obligación por parte de los empleados hacia la organización, ya sea por las oportunidades brindadas o los incentivos otorgados, lo que conduce a una evaluación favorable por parte de los trabajadores.

Meyer y Allen (1991) observaron que el salario que los empleados perciben por sus labores, en última instancia, no resulta ser un factor determinante para generar un compromiso organizacional elevado, como lo es la oportunidad de realizar tareas interesantes y variadas, así como la formación continua, El incremento del potencial personal y la alineación con los principios y debidos valores hacen más factible que los empleados aprecien los objetivos de la

organización, lo que contribuye a la formación y preservación del compromiso organizacional.

Dimensión 3: Compromiso normativo

Numerosos trabajadores desean involucrarse en el proceso de la pertinente toma de decisiones de sus empresas, con el propósito de contribuir con sus ideas y habilidades hacia el logro de los debidos objetivos deseados. En consecuencia, la institución u organización misma debe ofrecer la oportunidad de participación, permitiendo así que los empleados respondan de manera satisfactoria.

Alles (2007) destacó que "La implicación de los empleados está relacionada con una mayor diversificación de las tareas y la colaboración de cada colaborador" (p. 303). Los autores resaltan la relevancia de este principio, ya que la implicación de los empleados y miembros de la entidad empresarial acerca la toma de decisiones a los eventos diarios, lo que a su vez eleva su grado de compromiso.

Robbins (1998) plantea interrogantes sobre la involucración de los empleados en empresas que requieran su participación activa en las decisiones internas. Por otro lado, Davis y Newstrom (1999) sostienen que la disposición a participar se manifiesta en el deseo del empleado de alcanzar una eficacia personal, lo que implica confianza en sí mismo para cumplir con funciones específicas y contribuir significativamente a su labor.

Evans y Lindsay (2008) explican que la participación abarca cualquier acción en la cual los empleados pueden intervenir en decisiones laborales o en la mejora de procesos específicos en el ámbito del trabajo.

Importancia del compromiso organizacional

Bayona y sus colegas (2000) argumentan que la eficacia en una entidad depende primordialmente de alcanzar sus metas organizacionales. Aunque la tecnología, la infraestructura y la estructura organizativa son recursos cruciales, todos pueden ser imitados por otras organizaciones, salvo el capital humano invertido en la propia entidad. Toda organización surge y se mantiene persiguiendo el éxito; según Peters y Waterman (1982), este éxito proviene del compromiso organizativo y la consecución de una productividad óptima como meta principal, todo gracias a la aportación de sus empleados. Este propósito se facilita

significativamente cuando la entidad cuenta con empleados altamente comprometidos. Por el contrario, sin la contribución activa de los empleados de la entidad, la gestión de la organización no puede lograr buenos resultados de manera consistente y sostenible.

Robbins (1998) señala que la variable de compromiso organizativo, objeto de investigación, resulta beneficiosa para el análisis completo del comportamiento del talento dentro de las empresas. Los trabajadores pueden incluso estar insatisfechos con el puesto y verlo como una situación temporal. Esto le hará sentirse bien con su organización. Sin embargo, si los empleados no están satisfechos por motivos organizativos, pueden considerar la posibilidad de dimitir.

Todas estas ideas nos explican claramente la importancia de las variables estudiadas, porque en el entorno cada vez más competitivo, la visión de la organización y sus objetivos no se pueden alcanzar sin el compromiso o sentimiento positivo de la organización. El personal que lo elabora. Ninguna organización, resulta difícil imaginar la supervivencia a largo plazo sin considerar las ideas desarrolladas y aplicadas por las organizaciones más exitosas del mundo

2.3 Hipótesis.

2.3.1 Hipótesis General

La calidad del servicio interno y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023 se relacionan significativamente.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- El nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque es alto.
- El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque es alto.
- Existe relación significativa entre la calidad del servicio interno con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque.

- Existe relación significativa entre la calidad del servicio interno con el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque.
- Existe relación significativa entre la calidad del servicio interno con el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Identificación de las Variables

Variable 1:

Calidad del servicio interno

Variable 2

Compromiso organizacional

2.4.2 Definición de las Variables

2.4.1 Definición Conceptual

Calidad del servicio interno. Se fomenta a través de la aplicación de estrategias organizativas que creen un ambiente en el que el empleado interno se sienta parte integral de la institución al interactuar.

La evaluación desde la óptica del colaborador implica comparar lo que espera recibir en términos de servicio con sus propias expectativas (Cronin, 1992). Esto sugiere que ofrecer servicios internos de una alta calidad que contribuye a mantener o incrementar la satisfacción del cliente (Bellou y Andronikidis, 2008).

Compromiso Organizacional. Davis y Newstrom (2000) lo define como el nivel en que un empleado se identifica con la empresa y desea continuar contribuyendo activamente a su causa. Indican que el compromiso tiende a ser más sólido entre aquellos empleados con una larga trayectoria en la organización, aquellos que han alcanzado logros personales dentro de la empresa y aquellos que forman parte de un equipo comprometido. Según

Arciniega (2002), se trata de un conjunto de lazos que mantienen a un individuo conectado y leal a una organización específica.

2.4.2 Definición Operacional

Calidad del servicio interno. La satisfacción del colaborador será evaluada mediante la calidad del servicio interno, para lo cual se aplicará una encuesta basada en el modelo Servqual, que contiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Que consta de 18 ítems en una escala de Likert.

Compromiso Organizacional, Para evaluar esta variable, se emplearán tres dimensiones: compromiso afectivo, continuo y normativo. Se utilizó el instrumento de Meyer, Allen y Smith (1993), que consta de 15 ítems en una escala Likert.

2.5 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTO DE MENCIÓN				
VI: CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO	Se orienta a la evaluación que se muestra desde la percepción del colaborador, frente a las expectativas (Cronin y Taylor, 1992).	La variable será medida, utilizando el modelo Servqual con sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad, empatía, aspectos tangibles	Fiabilidad	Manejo de errores Servicio en tiempo previsto Cumplimiento de promesas	1, 2 3 4	Ordinal de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)				
			Elementos tangibles	Modernidad de equipamiento Instalaciones adecuadas Elementos materiales adecuados	5 6 7					
			Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar Rapidez de servicio Comunicación de conclusión de servicios	8 9 10 11					
			Seguridad	Comportamiento confiable Amabilidad del trabajador Conocimientos del trabajador	12 13 14 15					
			Empatía	Atención personalizada Horarios convenientes Preocupación por los clientes	16 17 18					
			V2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Está relacionado con el grado que presenta un colaborador que tiene plena identificación y que desea seguir participando constantemente en ella. (Davis y Newstrom, 2000)	En relación a la variable, se estructurada mediante 3 dimensiones: El compromiso afectivo, continuo y normativo.		Afectivo	Sentimiento permanente como causa del trabajo Asociación afectiva con la entidad Solidaridad con el problema de la entidad	1,2,3,4,5	Ordinal de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)
							Continuo	Deseo permanente como consecuencia del tiempo laboral Dificultad para conseguir empleo	6,7,8,9,10	
							Normativo	Necesidad de tener un ingreso estable Sentimientos de obligación de permanencia en la organización Compromiso del personal	11,12,13,14,15	

2.6 Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL
¿De qué manera se relacionan la calidad del servicio interno con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023?	Determinar la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023	La calidad del servicio interno y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023 se relacionan significativamente
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECÍFICOS
<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023? 2) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023? 3) ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio interno con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023? 4) ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio interno con el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023? 5) ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio interno con el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023? 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identificar el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023. 2) Identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023. 3) Establecer la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023. 4) Establecer la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023. 5) Establecer la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, 2023. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) El nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, región Lambayeque es alto. 2) El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque es alto. 3) Existe relación significativa entre la calidad del servicio interno con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque. 4) Existe relación significativa entre la calidad del servicio interno con el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque. 5) Existe relación significativa entre la calidad del servicio interno con el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque.

III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El estudio es del tipo básico ya que su objetivo es recopilar datos a partir de información ya conocida (Hernández et al. 2014, p. 29).

La definición de investigación descriptiva de Hernández y Mendoza (2018) señala: "La investigación descriptiva trata de describir cualidades y aspectos significativos de cualquier fenómeno que se estudie. Describe patrones demográficos o grupales" (p. 92).

En el nivel correlacional, como afirman Hernández y Mendoza (2018): El estudio del nivel correlacional está asociado a determinar la relación entre las variables (p. 93), ya que describe el nivel de asociación que se presentan entre las variables estudiadas.

Enfoque cuantitativo porque se utilizó la medición estadística para recolectar datos y evaluar la hipótesis respecto al comportamiento que existe de las variables.

3.2 Diseño de Investigación

El estudio fue de diseño sin experimentación, porque no existe relación causa-efecto ya que no se alteraron las variables de investigación, sino que sólo se examinaron el grado de vinculación o asociado entre las variables, por lo que se trata de un diseño no experimental. Los estudios del tipo de diseño no experimental, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), son aquellos en los que sólo se visualizan estos fenómenos en sus escenarios naturales para ser analizados.

Es transversal, porque los momentos en que se recopilaron los datos o unidades de análisis se obtuvieron una sola vez. Según Hernández y Mendoza (2018), "el diseño transversal obtiene los datos en un único momento y su finalidad es detallar las pertinentes variables y poder así analizar su incidencia e interrelación" (p. 154), el diseño transversal recoge los datos de una sola vez.

3.3 Población y Muestra

Se define como el conjunto de individuos que exhiben propiedades o características comunes. Según Hernández et al. (2018), la población se vincula al conjunto de elementos que presentan características habituales. En este estudio, la

población consistió únicamente en todos los empleados de las diversas áreas que prestan servicios al público en la Entidad Municipal, totalizando 120 colaboradores en la entidad.

La muestra se define como una porción o subconjunto de una población, representando así un subgrupo con acciones similares. Según Hernández et al. (2018). Dado esto, trabajar con toda la muestra se considera factible, lo que facilita la investigación y la identificación de sus características compartidas con cierta especificidad (Hernández et al., 2014), por esta razón se eligió la muestra censal; es decir; trabajar con los 120 colaboradores en su totalidad. En relación al criterio de inclusión se tomó aquel personal que tiene vinculación directa con la atención al público y para el criterio de exclusión aquellos que no presentaron ninguna interacción directa o indirectamente con el ciudadano

3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se empleó la encuesta, la cual se define como una herramienta utilizada para obtener información, conocer opiniones, percepciones y conductas de los reactivos que se vinculan con la problematización (Arias y Covino, 2021).

Para la presente investigación, se emplearon instrumentos pertinentes de medición del tipo cuestionario, los cuales se definen como elementos esenciales en los estudios cuantitativos, ya que permiten formular preguntas cerradas para indagar aspectos importantes sobre el tema (Sánchez, 2019). En consecuencia, se utilizaron dos cuestionarios. En el primero, relacionado con la variable de calidad del servicio interno, la medición se realizó en una escala de Likert con 18 ítems. Mientras que, para la segunda variable denominada compromiso organizacional, se utilizó un cuestionario con 15 ítems

Ficha técnica del Instrumento N° 01:

Instrumento	Cuestionario para medir la calidad del servicio interno
Autores	Reátegui
Año de edición	2019
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Municipalidad Provincial del Lambayeque
Administración	Individual
Objetivo	Evaluar la calidad del servicio interno.
Duración	15 minutos
Dimensiones	Fiabilidad - Seguridad
	Capacidad de respuesta
	Empatía
Adaptado	Aspectos tangibles
	Gonzales (2022)
Validez estadística	La validez se realizó con tres expertos quienes determinaron que el instrumento es aplicable. (Anexos)

Ficha técnica del Instrumento N° 02:

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el compromiso organizacional
Autor y Año	Meyer, Allen y Smith (1993)
Institución	Municipalidad Provincial del Lambayeque
Universo de estudio	Colaboradores activos de la Entidad
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	120
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Escala
Fecha de trabajo de campo	26 de octubre del 2023
Escala de medición	La escala está vinculada por 3 dimensiones: compromiso afectivo, continuo y normativo.
Tiempo utilizado	20 minutos

3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

La validez, según Hernández et al. (2018), se refiere a la medida en que un instrumento conlleva a la medición de la variable. En este caso, se ha optado por evaluar la validez relacionado con el contenido. Escobar y Cuervo (2008), citados por Galicia et al. (2017), explican que esto implica el juicio calificado por un grupo de expertos, con competencia académica, quienes generan opiniones y evaluaciones. Además, Herrera et al. (2019) sugieren que se debe calcular la correlación vinculada a Pearson entre las dimensiones. Por ello la validez fue aprobada por 3 expertos

profesionales con amplia experiencia relacionados con la presente investigación (Anexo)

Según Hernández et al. (2018), la confiabilidad se refiere al grado en que dicho instrumento genera resultados pertinentes y consistentes, por ello se utilizó una muestra piloto compuesta por 20 colaboradores que no participan en la investigación, en donde se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, la cifra de 0.73 para la variable de calidad del servicio interno y de 0.71 para el compromiso organizacional, evidenciándose la confiabilidad.

3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos

El desafío de investigación se originó en la realidad cotidiana del desempeño laboral, donde interactúan con los usuarios de algunos servicios ofrecidos por la institución. Los colaboradores están dispuestos a completar los instrumentos adecuados. Para llevar a cabo esta tarea, se asignaron aproximadamente tres horas al día durante cinco días para recolectar la información, utilizando en algunos casos cuestionarios virtuales. Después, se aplicó el debido análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial para poner a prueba las hipótesis y establecer la relación entre variables. Por último, se presentaron las conclusiones, la discusión y los anexos correspondientes

3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados

En relación al método de análisis se aplicaron dos cuestionarios a los 120 colaboradores, cuyos datos fueron obtenidos del trabajo presencial y virtual utilizando los formularios de Google, luego estos fueron procesados a través del software SPSS V 25. El análisis estadístico se utilizó para la obtención de datos en tablas y figuras, Los resultados del tipo inferencial se calcularon por medio del programa específico para poder identificar el grado de correlación entre las variables, abordando tanto los objetivos como las hipótesis, mediante la concepción del método hipotético-deductivo. Esto implicó establecer niveles para cada una de las dimensiones, así como las variables. (Bajo, regular y alto)

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio interno

Identificar el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023.

Tabla N° 01

Niveles de la variable Calidad del Servicio Interno

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	02	02%
Regular	107	89%
Alto	11	09%
Total	120	100%

Fuente: Cuestionario

Figura N° 01

Niveles de la variable calidad del servicio interno



Interpretación: Se evidencia que la mayoría de los encuestados se encuentran en el nivel regular, representando un 89% del total. A continuación, un 09% se sitúa en el nivel alto, mientras que solo un 02% se encuentra en el nivel bajo. Estos resultados reflejan una elevada cifra para la Municipalidad en términos medios de percepción de la calidad del servicio interno.

4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable calidad del servicio interno

Identificar el nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023.

Tabla N° 02

Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Niveles	D1: Fiabilidad		D2: Elementos Tangibles		D3: Capacidad de Respuesta		D4: Seguridad		D5: Empatía	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	32	27%	35	29%	30	25%	32	27%	40
Regular	70	58%	64	53%	84	70%	77	64%	68	57%
Alto	18	15%	21	18%	06	05%	11	09%	12	10%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad del servicio interno

Interpretación: Para la primera dimensión, llamada fiabilidad, el nivel regular es predominante con un 58%, seguido por el bajo con un 27% y el alto con un 15%. En la segunda dimensión, denominada elementos tangibles, también prevalece el nivel regular con un 53%, el bajo con el 29% y el alto con 18%, para la tercera dimensión llamada capacidad de respuesta predomina el nivel regular en un 70%, el bajo con el 25% y el alto con solo el 05%, como cuarta dimensión se tiene a la seguridad, en donde se tiene el nivel regular con 64%, el bajo con 27% y el alto con 09%, finalmente para la quinta y última dimensión de nombre empatía predomina al igual que en todas las dimensiones el nivel regular con el 57%, seguido del bajo con 33% y el alto con el 10%, ante los resultados emitidos podemos observar que existe una percepción en el nivel regular en todas las dimensiones.

4.1.3. Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional

Identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023.

Tabla N° 03

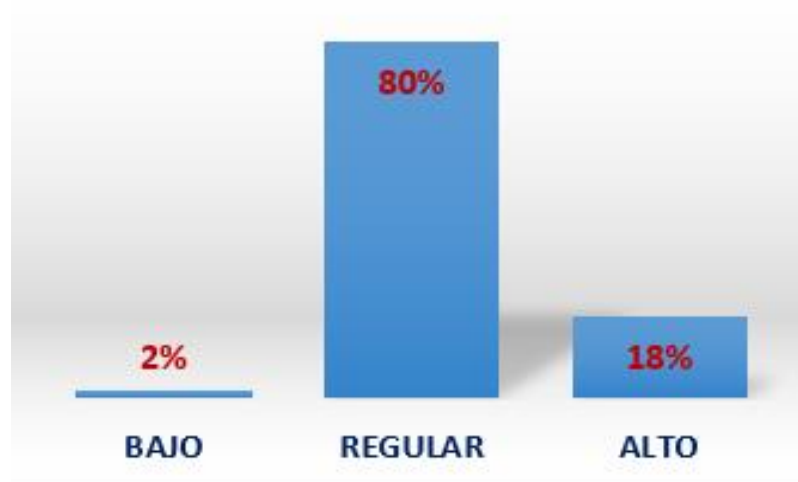
Niveles de la variable compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	02	02%
Regula	96	80%
Alto	22	18%
Total	120	100%

Fuente: Cuestionario

Figura N° 02

Niveles de la variable compromiso organizacional



Interpretación: En la figura N° 02, se evidencia que predomina el nivel regular en un 80%, lo cual representa una cifra en términos medios para la Institución Municipal, seguidamente un 18% en el nivel alto y solo el 02% en el bajo.

4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Identificar el nivel de las dimensiones de la variable compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023.

Tabla N° 04

Niveles de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Niveles	D1: Compromiso Afectivo		D2: Compromiso Continuo		D3: Compromiso Normativo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	20	17%	18	15%	20
Regular	82	68%	74	62%	86	72%
Alto	18	15%	28	23%	14	12%
Total	120	100%	120	100%	120	100%

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Interpretación: De acuerdo con lo presentado en la tabla N° 04 se plasma que, en la primera dimensión, compromiso afectivo, el nivel regular es el predominante con un 68%, seguido por el bajo con un 17% y el alto con un 15%. En la segunda dimensión, compromiso continuo, también se destaca el nivel regular, con un 62%, el alto con el 23% y el bajo con 15%, finalmente como tercera y última dimensión de nombre compromiso normativo predomina el nivel regular en un 72%, el bajo con el 17% y el alto con el 12%. Se puede señalar que al igual que la primera variable calidad del servicio interno, también predomina el nivel regular por parte de los colaboradores de la Municipalidad.

4.2 Análisis Estadístico Inferencial:

Para confirmar las hipótesis, se aplicó un test de normalidad que reveló que las variables calidad del servicio interno y compromiso organizacional no exhiben una distribución normal. Esto se evidencia en los valores p, los cuales están por debajo del nivel de significancia (α) de 0,05 en ambos casos. Por consiguiente, se optó por emplear la prueba de correlación de Spearman para examinar las relaciones entre las variables.

Tabla N° 05
Resultado de la Prueba de Normalidad

	Pruebas de Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad del Servicio Interno	0,101	120	0,004	0,971	120	0,011
V2 Compromiso Organizacional	0,108	120	0,002	0,983	120	0,124

Fuente: Datos que se obtuvieron de las encuestas (elaboración propia)

Interpretación.- Teniendo en cuenta la muestra encuestada de 120 colaboradores, una cifra que supera los 50, por lo que se optó por utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se observa que ambas variables no siguen una distribución normal, ya que el valor de p es 0,004 para la calidad del servicio interno y del 0,002 para el compromiso organizacional, cifras que se encuentran por debajo del α (0,05) es por ello que se empleará la prueba de Rho Spearman para medir las correlaciones de las variables.

Contrastación de la Hipótesis General

Hg: Existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

H0: No existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

Tabla N° 06

Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso organizacional

		CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO		
		COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	0,299*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	120	120
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0,299*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	120	120

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

Interpretación: Según la información mostrada se obtuvo un p-valor de 0,001 que es menor que el 0,05 (Nivel de significancia) de este modo, al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, se puede afirmar que existe una relación entre las variables calidad del servicio interno y compromiso organizacional. Además, se muestra un coeficiente de correlación de 0,299*, el cual, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), indica una correlación positiva baja, es decir, que si la calidad del servicio interno presenta mejoras, el compromiso organizacional también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 30%.

Contrastación de la Hipótesis Específica N° 03

Hg: Existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

H0: No existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

Tabla N° 07

Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso afectivo

		CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO		
			COMPROMISO AFECTIVO	
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	0,214*
		Sig. (bilateral)	.	0,019
		N	120	120
	COMPROMISO AFECTIVO	Coeficiente de correlación	0,214*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,019	.
		N	120	120

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica N° 03

Interpretación: Con base en la información proporcionada, se obtuvo un valor de p de 0,019, que es menor que el nivel de significancia de 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación. Esto indica que si se presenta relación entre la variable calidad del servicio interno y la dimensión compromiso afectivo. Además, se presenta un coeficiente de correlación de 0,214*, lo cual, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), indica una correlación positiva baja, es decir, que si la calidad del servicio interno presenta mejoras, el compromiso afectivo también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 21%.

Contrastación de la Hipótesis Específica N° 04

Hg: Existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

H0: No existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

Tabla N° 08

Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso continuo

			CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO	COMPROMISO CONTINUO
Rho de Sperman	CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	0,201*
		Sig. (bilateral)	.	0,027
		N	120	120
	COMPROMISO CONTINUO	Coeficiente de correlación	0,201*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,027	.
		N	120	120

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica N° 04

Interpretación: De acuerdo con la información proporcionada, se obtuvo un valor de p de 0,027, el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. Por ello hay un rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis de investigación. Esto sugiere que existe una relación entre la variable calidad del servicio interno y la dimensión compromiso continuo. Además, se presenta un coeficiente de correlación de 0,201*, indicando, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), una correlación positiva baja, es decir, que si la calidad del servicio interno presenta mejoras, el compromiso continuo también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 20%.

Contrastación de la Hipótesis Específica N° 05

Hg: Existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

H0: No existe relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023

Tabla N° 09

Correlación entre calidad del servicio interno y el compromiso normativo

			CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO	COMPROMISO NORMATIVO
Rho de Sperman	CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	0,223*
		Sig. (bilateral)	.	0,014
		N	120	120
	COMPROMISO NORMATIVO	Coeficiente de correlación	0,223*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,014	.
		N	120	120

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica N° 05

Interpretación: De acuerdo con la información proporcionada, se obtuvo un valor de p de 0,014, el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. Por ello hay un rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis de investigación. Esto indica que existe una relación entre la variable calidad del servicio interno y la dimensión compromiso normativo. Además, se presenta un coeficiente de correlación de 0,223*, lo que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indica una correlación positiva baja, es decir, que si la calidad del servicio interno presenta mejoras, el compromiso normativo también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 22%.

4.34.3. Discusión de los resultados

El primer informe abordó la estadística descriptiva de la primera variable, calidad del servicio interno, con el objetivo de cumplir el primer objetivo específico de la investigación, que era identificar el nivel de calidad del servicio interno entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, en el año 2023. Los resultados revelan que el 89% de los encuestados se encuentran en el nivel regular, seguido por un 09% en el nivel alto y solo un 02% en el nivel bajo.

Respecto a la primera dimensión de esta variable, conocida como fiabilidad, se observa que el nivel regular es predominante, representando un 58%, seguido por el bajo con un 27% y el alto con un 15%, en la segunda dimensión denominada elementos tangibles también predomina el nivel regular en un 53%, el bajo con el 29% y el alto con 18%, para la tercera dimensión llamada capacidad de respuesta predomina el nivel regular en un 70%, el bajo con el 25% y el alto con solo el 05%, como cuarta dimensión se tiene a la seguridad, en donde se tiene el nivel regular con 64%, el bajo con 27% y el alto con 09%, finalmente para la quinta y última dimensión de nombre empatía predomina al igual que en todas las dimensiones el nivel regular con el 57%, seguido del bajo con 33% y el alto con el 10%.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que casi nueve de diez colaboradores se encuentran en el nivel regular, lo que representa un buen indicador en cuanto a la percepción en cuanto a la calidad del servicio interno proporcionado por los encuestados, en lo que respecta a las dimensiones asociadas a esta variable, los datos revelaron que el nivel regular es predominante en más de la mitad de las respuestas de los encuestados. Este predominio es especialmente notable en la dimensión de capacidad de respuesta, donde el colaborador muestra una disposición favorable para asistir a los ciudadanos en sus consultas, comunicándole el término de la atención de su trámite y la predisposición de ellos por mejorar dicha atención a pesar que en algunos casos se presentan demoras por causas ajenas, también es importante señalar que existe un resultado alto en la dimensión seguridad, que en más del 60% de colaboradores consideraron que en la atención ofrecida por ellos, logran

inspirar confianza en el ciudadano, mejorando dicha atención con amabilidad, estando debidamente preparados para absolver cualquier duda del ciudadano y si no cuentan con la información solicitada, ellos mismos se encargan de derivarlos a otras áreas lo que se genera un trabajo en equipo dentro de la Municipalidad.

En relación al segundo objetivo de la investigación, que consistió en identificar el nivel de compromiso organizacional entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, en la región Lambayeque en 2023, se observa que el 80% de los colaboradores se sitúan en el nivel regular, el 18% en el nivel alto, y solo un 02% en el nivel bajo. Estos resultados sugieren una tendencia medio positiva por parte de los colaboradores hacia la institución, aunque indica la necesidad de mejoras. En cuanto a la primera dimensión de esta variable, compromiso afectivo, el nivel regular es predominante con un 68%, seguido del bajo con un 17% y el alto con un 15%. En la segunda dimensión, compromiso continuo, también prevalece el nivel regular, con un 60%, el alto con el 23% y el bajo con 15%, finalmente como tercera y última dimensión de nombre compromiso normativo predomina el nivel regular en un 72%, el bajo con el 17% y el alto con el 12%.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que ocho de diez colaboradores se encuentran en el nivel regular, lo que representa un buen indicador en lo referente a la percepción del compromiso organizacional ofrecido por los encuestados, en relación a las dimensiones asociadas a esta variable, los datos revelaron que en todas ellas el nivel regular es predominante, abarcando más del 60% de las respuestas de los encuestados, siendo en mayor porcentaje en la dimensión compromiso normativo, en donde el colaborador se siente comprometido con la Municipalidad por la inversión realizada hacia ellos, detallándose un fuerte sentimiento de pertenencia al tal punto de no dejar la Institución por ningún motivo, también es importante señalar que existe un resultado positivo en la dimensión compromiso afectivo, donde el 68% de las respuestas indicaron que actualmente trabajan en esta entidad por un tema de gusto, ya que sienten una obligación moral de permanecer en ella,

incluyendo estando fuera del horario de trabajo, por lo cual no cambiarían a otro trabajo ya que en términos monetarios y de felicidad se sienten satisfecho.

En relación al objetivo general establecido en la investigación, que consistía en determinar la relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, en la Región Lambayeque en 2023, se puede concluir que efectivamente existe una correlación entre estas dos variables. Sin embargo, esta correlación es de naturaleza positiva y baja, según los criterios proporcionados por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto implica que, si se logra mejorar la calidad del servicio interno, el compromiso organizacional de los colaboradores también mejorará en la misma dirección, pero el grado de mejora es limitado. Esta conclusión se respalda en el nivel de significancia, que arrojó un valor de 0,001 por debajo del promedio del 0,05 (establecido como nivel de significancia), esto conduce a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,299*, lo que confirma la relación positiva y baja entre la calidad del servicio interno y el compromiso de los colaboradores, indicando una correlación positiva de baja intensidad, como se define en la tabla de correlación proporcionada por Hernández Sampieri y Mendoza.

Haciendo una comparación con otros estudios previos realizados en situaciones parecidas, se pueden extraer algunas conclusiones interesantes. Por ejemplo, la tesis de Salazar (2019) titulada "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública ecuatoriana", tuvo como objetivo identificar si existe una relación, en donde se determinó que el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es del 70,96%, mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%, lo que indica una relación importante entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En otras palabras, los resultados muestran que los colaboradores se ven afectados por los problemas tanto dentro como fuera de la organización, lo que genera un conflicto interno que dificulta su capacidad para desempeñarse de manera normal y con la máxima calidad de servicio. En resumen, todos estos problemas impactan en su

rendimiento en la organización. Contrastando además con la investigación de Gutiérrez (2020) en su tesis titulada "Compromiso organizacional y calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima", cuyo principal objetivo fue determinar la posible influencia, se estableció como resultados descriptivos de las encuestas mostraron que un 83.3% indicando que el compromiso organizacional de la entidad se encuentra en un nivel moderado, y el valor de significancia bilateral o p-valor es de $0.00 < 0.05$, lo que sugiere una relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio interno. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.802, evidenciando una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio interno. Coincidiendo con el estudio de Retuerto (2019) en su tesis llamada "El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas", cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas, llegando a la conclusión de que se observó evidencia de una relación moderadamente positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0.476.

Los resultados de esta investigación respaldan la relación propuesta en el objetivo general. En efecto, se ha encontrado una correlación entre las variables, lo que significa que un aumento del 100% en la calidad del servicio incremento se traduce en un incremento del 30% en el compromiso organizacional de los colaboradores. Aunque esta correlación es baja en términos de intensidad, aún es significativa y sugiere mejorar el servicio interno de la Municipalidad y que influya positivamente en el compromiso de los colaboradores hacia la organización.

En relación al tercer objetivo específico, que consistía en establecer la conexión entre la excelencia del servicio dentro de la Municipalidad, y el compromiso emocional de sus colaboradores, se observa que efectivamente existe una relación entre dicha variable y dimensión, con un nivel de correlación positiva modesto, como señalan Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto implica que si se producen mejoras en la excelencia del servicio interno, el compromiso emocional también aumentará, aunque de manera gradual. Este hallazgo se respalda por el nivel de significancia obtenido, el cual es de 0,019,

cifra que está por debajo del valor crítico de 0,05 (de acuerdo a lo establecido por el p-valor < 0.05). Por lo tanto, se confirma la hipótesis planteada en la investigación y se descarta la hipótesis nula. En otras palabras, se confirma la existencia de una relación entre la excelencia del servicio interno y el compromiso emocional de los colaboradores municipales. Además, se observó un valor de 0,214* en la correlación de Spearman, indicando un grado de correlación positiva modesta, dentro del rango de 0,20 a 0,39 según lo mencionado por Hernández Sampieri y Mendoza en su estudio.

Al cotejar con el estudio llevado a cabo por Rojas (2019), que se enfocó en determinar la relación entre el compromiso y el rendimiento de los trabajadores en las sedes de una Universidad en Moyobamba, se emplearon el Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de desempeño de los empleados como herramientas de análisis. Los resultados mostraron un compromiso organizacional afectivo moderado y un rendimiento en un nivel regular, concluyendo que indudablemente existe una conexión significativa entre ambos aspectos. Se recomendó implementar actividades de capacitación para mejorar tanto el compromiso como el rendimiento de los trabajadores. En contraposición con los descubrimientos de la investigación de Çoban y Perçin (2018), la investigación se centró en explorar la conexión entre distintos aspectos del marketing interno y los elementos del compromiso organizacional. Los hallazgos indicaron que la dimensión de comunicación interna está más estrechamente relacionada con los componentes afectivo (0,21; $p < 0,05$), normativo (0,17; $p < 0,05$) e instrumental (0,35; $p < 0,01$) del compromiso organizacional.

Esto está en línea con los resultados obtenidos en este estudio, los cuales también revelaron una correlación positiva, aunque modesta, entre la calidad del servicio interno y la dimensión del compromiso afectivo.

En referencia al cuarto objetivo específico, que consistía en establecer la conexión entre la calidad del servicio interno y el compromiso continuo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, en el año 2023, se observa que efectivamente existe una relación

entre dicha variable y dimensión, con un grado de correlación positiva modesto, según lo indicado por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto sugiere que si hay mejoras en la calidad del servicio interno, el compromiso continuo también aumentará, aunque de manera gradual. Este hallazgo se sustenta en el resultado del nivel de significancia, el cual es de 0,027, cifra por debajo del valor crítico de 0,05 (según los datos, lo que lleva a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula), lo que confirma la existencia de una relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso continuo de los colaboradores municipales. Además, se observó un valor de 0,201* en la correlación de Spearman, indicando un grado de correlación positiva modesta, dentro del rango de 0,20 a 0,39 según Hernández Sampieri y Mendoza.

Al contrastar con el estudio realizado por Goncalves (2019) en su investigación titulada "Relación entre las prácticas de Marketing interno y el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo", cuyo objetivo principal fue determinar la conexión, en donde se confirma la existencia de una relación positiva, así como el compromiso afectivo. Se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.445 y un nivel de significancia de 0,00 evidenciándose una influencia positiva.

También, se destaca lo encontrado en la investigación realizada por Palomino (2020) en su tesis titulada "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020". El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación, teniendo en el análisis correlacional, se confirma una relación estadísticamente directa entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral. Específicamente, el 68% de los participantes mostraron un nivel de compromiso organizacional moderado, mientras que el 56% presentó un rendimiento laboral moderado (0,475). En cuanto a las dimensiones, los resultados revelaron una correlación positiva débil (0,276) y no significativa entre el compromiso afectivo y el rendimiento laboral, una correlación positiva moderada (0,304) y significativa entre el compromiso de continuidad y el rendimiento laboral, y una correlación positiva moderada (0,478) y significativa entre el compromiso normativo y el

rendimiento laboral. Esto evidencia la presencia de compromiso de continuidad y normativo en los empleados.

Esto guarda relación con los resultados dados en este estudio, los cuales también indicaron una correlación positiva, aunque leve, entre la calidad del servicio interno y la dimensión del compromiso continuo.

En cuanto al quinto objetivo específico, cuyo propósito fue establecer la conexión entre la excelencia del servicio interno y el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se observa la existencia de una relación entre ambas variables, con un grado de correlación positiva modesta, tal como indicaron Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto sugiere que si se producen mejoras en la excelencia del servicio interno, el compromiso normativo también aumentará gradualmente. Este descubrimiento se respalda en el nivel de significancia obtenido, que fue de 0,014, cifra inferior al valor crítico de 0,05 (según los datos, lo que lleva a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula), confirmando así la relación entre la excelencia del servicio interno y el compromiso normativo de los colaboradores municipales. Además, se observó un valor de 0,223* en la correlación de Spearman, indicando un grado de correlación positiva modesta, dentro del rango de 0,20 a 0,39 según Hernández Sampieri y Mendoza.

Al contrastar con el estudio realizado por Alves et al. (2019), quienes investigaron la conexión entre el marketing interno y el compromiso organizacional en 188 empleados de tres instituciones en Portugal, se encontró una relación significativa entre ambas variables (0,60; $p < 0,05$). Además, describen que el componente normativo del compromiso organizacional es el que presenta una mayor relación con el marketing interno, con un coeficiente de Pearson de 0,59.

Esto coincide con los resultados encontrados en este estudio, los cuales también indicaron una correlación positiva, aunque leve, entre la calidad del servicio interno y la dimensión del compromiso normativo. Finalmente, es importante destacar que, de las tres dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, continuo y normativo), la última mencionada presenta el coeficiente de correlación más alto, alcanzando el 22%.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al propósito general de este estudio, que consistió en determinar la relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, en la Región Lambayeque en el año 2023, se descubrió que el nivel de significancia es de 0,001, lo cual es menor que el valor estadístico de $p=0,05$. Esto confirma la presencia de una correlación positiva baja entre las variables de calidad del servicio interno y el compromiso organizacional de los colaboradores. En otras palabras, si la calidad del servicio interno mejora, el compromiso organizacional también mejora en la misma dirección y en un 30% de la misma magnitud.
2. En cuanto al objetivo específico número 01, cuyo propósito fue el de identificar el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad, se observó que el 89% de los colaboradores indicaron que el nivel es regular.
3. En relación con el objetivo específico número 02, que tuvo como propósito identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad, se observó que el 80% de los colaboradores indicaron que el nivel es regular.
4. En cuanto a los objetivos específicos 03, cuyo propósito fue el de establecer la relación de la calidad del servicio interno con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Municipalidad se encontró que el nivel de significancia es del 0,019 menor al valor estadístico de $p=0,05$ esto confirma la existencia de una correlación positiva baja entre la variable de calidad del servicio interno y la dimensión compromiso afectivo de los colaboradores. En otras palabras, si la calidad del servicio interno mejora, el compromiso afectivo también mejora en la misma dirección y en un 21% de la misma magnitud.
5. En relación con el objetivo específico número 04, que tuvo como propósito establecer la relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso

continuo de los colaboradores de la Municipalidad, se encontró que el nivel de significancia es de 0,027, menor que el valor estadístico de $p=0,05$. Esto confirma la presencia de una correlación positiva baja entre la variable de calidad del servicio interno y la dimensión del compromiso continuo de los colaboradores. En otras palabras, si la calidad del servicio interno mejora, el compromiso continuo también mejora en la misma dirección y en un 20% de la misma magnitud.

6. En relación con el objetivo específico número 05, que tuvo como propósito establecer la relación entre la calidad del servicio interno y el compromiso normativo de los colaboradores de la Municipalidad, se encontró que el nivel de significancia es de 0,014, menor que el valor estadístico de $p=0,05$. Esto confirma la presencia de una correlación positiva baja entre la variable de calidad del servicio interno y la dimensión del compromiso normativo de los colaboradores. En otras palabras, si la calidad del servicio interno mejora, el compromiso normativo también mejora en la misma dirección y en un 22% de la misma magnitud.

VI. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar diversos tipos de eventos sociales por parte de la alta dirección de la Municipalidad Provincial de Lambayeque para poder fortalecer los vínculos amicales entre los colaboradores de la Municipalidad, Al mostrar la conexión entre las dos variables de estudio analizadas, como la excelencia en el servicio interno y el compromiso organizacional.
2. Con respecto al calidad del servicio interno, se deber implementar talleres, programas y políticas centrados en la mejora continua de sus colaboradores para la óptima atención en la entidad, trayendo como consecuencia una eficaz percepción de los usuarios al estar mejor encaminados en el proceso del servicio.
3. En lo que respecta a compromiso organizacional se debe fortalecer la identidad y el trabajo en equipo entre los colaboradores en cada uno de sus puestos de trabajo, con el objetivo de mejorar el vínculo para con la entidad Municipal y esto refleje mejores resultados en el desempeño
4. En relación con el compromiso afectivo, se recomienda la implementación de actividades que fomenten el trabajo en equipo, reuniones sociales fuera del entorno laboral y actividades recreativas. Esto contribuirá a cultivar un ambiente donde los trabajadores se sientan valorados, apreciados y puedan identificarse con la organización.
5. En lo que respecta al compromiso continuo, se sugiere colaborar estrechamente con las autoridades municipales para establecer incentivos o reconocimientos que recompensen la productividad y la calidad del trabajo de los empleados. Esto contribuirá a promover la estabilidad y el éxito de la organización.
6. En relación con el compromiso normativo, se sugiere la implementación de programas, talleres y actividades que fomenten el cumplimiento del deber moral de reciprocidad. Esto ayudará a fortalecer la unión laboral con los colaboradores, basada en la lealtad hacia la entidad municipal.

VII. REFERENCIAS

- Arriaga, R. & Castro, C. (2017). Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el compromiso de los servidores públicos en el Municipio distrital de Motupe Lambayeque. [Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio Institucional. Obtenida de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1506>
- Baykal, E. (2019) *Creating Organizational Commitment Through Spiritual Leadership: Mediating Effect Of Meaning At Work. Business & Management Studies: An International Journal*, 7(2), 837-855. doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v7i2.1113>
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Tercera edición <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. Retrieved July 13, 2020, Recuperado de: www.jstor.org/stable/2773219
- Bryson, A., Forth, J., & Stokes, L. (2017). Does employees' subjective well-being affect workplace performance? *Human Relations*, 70(8), 1017–1037. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0018726717693073>
- Butts, M., Vandenberg, R, DeJoy, D., Schaffer, B., & Wilson, M. (2009). Individual reactions to high involvement work processes: investigating the role of empowerment and perceived organizational support. *Journal of occupational health psychology*, 14(2), 122–136. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/a0014114>
- Camisón C., Cruz S. y Gonzáles T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* Edit. Pearson Educación S.A. Madrid ISBN 10:84-205-4262-8. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 272-302. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- Delgado F. (2018). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paramonga, Lima, 2018* (Tesis de doctorado).

Recuperado de:
https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl_10803_667444/ejsl1de1.pdf

Deming, W. (1989). *Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid.

Editorial Díaz de Santos S.A. Recuperado de: <https://bit.ly/2DriBCx>

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). "Clima y compromiso organizacional, Vol I, Version electrónica gratuita. Recuperado de: http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

Fermín J. (2018). *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018*.(Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15450>

Fuentes K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01-San Juan de Miraflores, 2018*. (Tesis de maestría) Recuperado de: <https://bit.ly/2Pj3nSM>

Galicia et al. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. ISSN: 1665-6180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68853736003>

Gjurašić, M. (2019). Internal Service Quality In Hotel Industry – Conceptualization And Measurement. *Tourism and Hospitality Management*, 25(1), 227-231. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2231818425?accountid=37408>

Gryna, F., Chua, R. y DeFeo, J. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad* McGraw Hill. 5ed- México. Recuperado de: <https://bit.ly/3fs8KK6>

Gremler, D., Bitner, M. y Evans, K. (1994). The internal service encounter. *Logistics Information Management* 8(4): 28-34 · August 1995. Recuperado de. https://www.researchgate.net/publication/242344202_The_Internal_Service_Encounter

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4) 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

Hadian, D. (2018). The Relationship Organizational Culture and Organizational Commitment on Public Service Quality; Perspective Local Government in Bandung, Indonesia. *International Review Of Management And Marketing*. 7(1), 230-237.

Recuperado

de:

<https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3355>

- Haverila, M., Haverila, K., & Arora, M. (2019). Comparing the service experience of satisfied and non-satisfied customers in the context of wine tasting rooms using the SERVQUAL model. *International Journal of Wine Business Research*, 32(2), 301- 324. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJWBR-12-2018-0070>
- Herrera et al. (2019). Validación del instrumentode compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Psicología*, 37(1), 7-29. Retrieved from DOI: <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Hernández et al. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw Hill. Recuperado de: <https://bit.ly/2XG811Z>
- Kim, K. Y., Eisenberger, R., & Baik, K. (2016). Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 558-583. doi:<http://dx.doi.org/10.1002/job.2081>
- Landauro. C. (2017). El compromiso organizacional y la motivación en el personal de ÁguilaNegra de Lima Metropolitana, 2017. (Tesis de maestría) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14586>
- Medina, R. (2018) El syndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personaladministrative en los centros de educación superior. (Tesis de Maestria) Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>
- Meyer J. Allen N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. The University of Western Ontario. Recuperado de: http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf
- Meyer, J. P y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general Model. *Human Resource Management Review*. 11(3), Autumn 2001, 299-326 Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X)
- Mowday, R. T. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387–401. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00006-6](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00006-6).

- Müggenburg, M. y Pérez, I. (2007). Tipo de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), enero-abril, 2007, 35-38
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Peters, Th. Y Waterman H. (1994). EN BUSCA DE LA EXCELENCIA.
Recuperado de: http://www.bulidomics.com/w/images/5/55/Tom_Peters_-_En_busca_de_la_excelencia_%28resumido%29.pdf
- Ramírez, S., & Mapén, F. (2019). Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONI*. Año IV. IV(8). Julio - Diciembre 2019. Recuperado de: Doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Reed, R., Lemak, D., Mero N. (1999). Total quality management and sustainable competitive advantage. *Journal of Quality Management* 5(1), 5-26.
Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S1084-8568\(00\)00010-9](https://doi.org/10.1016/S1084-8568(00)00010-9)
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Addison- Wesley. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicin-15>
- Urrego G, N. (2013). Endomarketing una ventaja competitiva para las empresas Colombianas. *Publicidad: Revista Latinoamericana de Publicidad*, 2(1). Recuperado de: <https://bit.ly/33kgFGV>
- Villalba, C. (2013). A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. *Punto de Vista*, 4(7). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>
- Wanyonyi, C. (2014). Factors affecting job involvement in an organization: case of Nzoia Sugar Company Limited. *International Journal of Innovative research & development*, 3(6) 77-105. Recuperado de: http://www.internationaljournalcorner.com/index.php/ijird_ojs/article/view/134689/93812
- Zeithaml, V. y Parasuraman A. (2004). *Service Quality*. Published by Marketing science Institute. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/1251929?seq=1>

ANEXOS

Anexo I.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - AUTORA

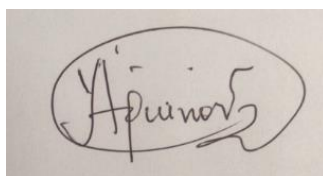
Yo, Bach. Aquino Vargas Yesica Cecilia perteneciente a la Escuela de Post Grado "ALTAGORA" de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 17640310, cuyo informe de tesis se denomina "Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, en el desarrollo de la presente tesis no se ha realizado plagio alguno.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada con anterioridad para la obtención de algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos que se han presentado en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en este informe de tesis se han obtenido realizando la investigación pertinente.

De identificarse alguna falta de fraude como datos falsos, plagio (información sin citar los autores que corresponden), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio publicado anteriormente), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, enero del 2024.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to read 'Aquino Vargas'.

Yesica Cecilia Aquino Vargas
DNI: 17640310

Anexo II.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - ASESOR

Yo, Carpio Vásquez Weiky Nelly Juliana, docente de la Universidad Particular de Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: “Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023”, de la autora Aquino Vargas Yesica Cecilia, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Chiclayo, diciembre del 2023.



Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora / Jurado de Tesis EPG UDCH

Anexo III.

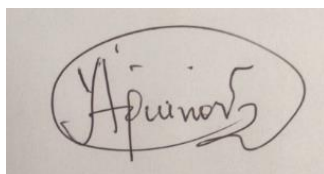
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, solicito su apoyo para la realización de la investigación denominada “Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023”.

Se detalla que:

- La encuesta está conformada por dos cuestionarios de 18 ítems para la primera variable calidad del servicio interno y de 15 ítems para la segunda variable compromiso organizacional, las cuales deberán ser respondidas con total honestidad.
- La información que se me brinde será utilizada únicamente para esta investigación, además de que los datos obtenidos con la encuesta serán tratados de manera anónima.
- La participación en la mencionada encuesta es totalmente voluntaria, en el cual el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas que considere.
- Si surgen dudas acerca de la investigación, el cliente puede realizar las consultas que considere necesarias.

Chiclayo, diciembre del 2023.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to read 'Yesica Aquino'.

Yesica Cecilia Aquino Vargas
DNI: 17640310

Anexo IV. Autorización de la Institución.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE
Av. Bolívar N° 400 – 282092 anexo 128
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Lambayeque, 18 de Octubre del 2023.

CARTA N° 945-2023/MPL-OGGRH

Dr. JUAN DIAZ AVALOS

Director de la Escuela de Postgrado – Universidad Particular de Chiclayo.

Presente.-

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.


REF. : NOTA DE ENVIO N° 15897/2023-ATD.

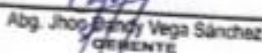
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo en nombre de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque que represento, y a la vez comunicarle lo siguiente.

Que, ha sido aceptada la solicitud para la aplicación y desarrollo de su trabajo de investigación (tesis) "Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, año 2023", a la Sra. **YESSICA CECILIA AQUINO VARGAS**, de la escuela de POSTGRADO de la Maestría en Administración de Negocios, así mismo brindándole las facilidades para que logre formular un informe adecuado para optar el Grado de Maestro.

Sin otro particular, me despido cordialmente,

Atentamente

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS


Abg. Jhoo Brandy Vega Sánchez
GERENTE

cc.Archivo.
JDVS/JRCG

Anexo V: Instrumentos de recolección de la información validados.

Cuestionario de la variable calidad del servicio interno

INDICACIONES: Se le presenta una serie de enunciados que pueden estar acorde con la percepción o ideas que usted pueda tener sobre cómo debería ser la atención interna en la Municipalidad, por ello deberá marcar según sea o haya ido su atención. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas, solo evidencian la realidad de nuestra atención.

1: Nunca; 2: casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión Fiabilidad						
1	Los errores administrativos son resueltos adecuadamente para el ciudadano					
2	La corrección de errores en los expedientes o tramites se realiza con facilidad					
3	En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos					
Dimensión Elementos tangibles						
4	Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador					
5	La entidad se preocupa por tener áreas de atención al público adecuadas					
6	Se le proporciona materiales de escritorio de buena calidad					
Dimensión Capacidad de Respuesta						
7	Actúas con buena disposición para ayudar al ciudadano en sus consultas					
8	Se atiende a todos los ciudadanos que concurren diariamente					
9	Existen demoras en la atención por causas ajenas a su voluntad					
10	Se le comunica al ciudadano cuando terminara la atención de su tramite					
Dimensión Seguridad						
11	La atención en su puesto logra inspirar confianza al ciudadano					
12	Se logra una mejor atención con el ciudadano siendo amable					
13	Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano					
14	Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos					
Dimensión Empatía						
15	Se brinda atención personalizada o individualizada a los ciudadanos					
16	Existen quejas de los ciudadanos por el horario de atención					
17	El horario de trabajo, le permite el disfrute familiar					
18	Se brinda asesoría al ciudadano para una mejor atención					

Cuestionario de la variable compromiso organizacional

INDICACIONES: Se le presenta una serie de enunciados que pueden estar acorde con la percepción o ideas que usted pueda tener sobre cómo debería ser el compromiso que se tiene en la Municipalidad. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo con el enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión Compromiso Afectivo					
1	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.					
2	Continúo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Me gusta permanecer en el trabajo aún fuera del horario.					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Al cambiar de institución, aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
	Dimensión Compromiso Continuo					
6	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
7	Si tuviera la opción de conseguir otro trabajo similar, jamás tendría la posibilidad de dejar esta institución					
8	Ahora mismo nunca abandonarí mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
9	Me siento como parte de una familia en esta institución.					
10	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
	Dimensión Compromiso Normativo					
11	Estoy comprometido con la Municipalidad por toda la inversión que ha realizado en mi persona.					
12	La institución donde trabajo merece mi lealtad.					
13	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización					
14	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
15	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución					

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Enunciado_01	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
2	Enunciado_02	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
3	Enunciado_03	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
4	Enunciado_04	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
5	Enunciado_05	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
6	Enunciado_06	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
7	Enunciado_07	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
8	Enunciado_08	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
9	Enunciado_09	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
10	Enunciado_10	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
11	Enunciado_11	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
12	Enunciado_12	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
13	Enunciado_13	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
14	Enunciado_14	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
15	Enunciado_15	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
16	Enunciado_16	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
17	Enunciado_17	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
18	Enunciado_18	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada

Analisis de fiabilidad

Elementos:

- Enunciado_01
- Enunciado_02
- Enunciado_03
- Enunciado_04
- Enunciado_05
- Enunciado_06

Puntuaciones:

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala: VARIABLE 1: Calidad del Servicio Interno

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13: Enunciado_02 5

	Enunciad o_01	Enunciad o_02	Enunciad o_03	Enunciad o_04	Enunciad o_05	Enunciad o_06	Enunciad o_07	Enunciad o_08	Enunciad o_09	Enunciad o_10	Enunciad o_11	Enunciad o_12	Enunciad o_13	Enunciad o_14	Enunciad o_15
1	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
13	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
19	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

Analisis de fiabilidad

Elementos:

- Enunciado_01
- Enunciado_02
- Enunciado_03
- Enunciado_04
- Enunciado_05
- Enunciado_06

Puntuaciones:

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala: VARIABLE 2: Compromiso Organizacional

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Anexo VII: Validación del Instrumento.

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POST GRADO ALTAGORA

FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Carpio Campos Wilton
 1.2 Cargo : Docente
 1.3 Institución o Centro Laboral : Universidad Particular de Chiclayo
 1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario
 1.5 Título de la Investigación : Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023
 1.6 Autor(a) : Aquino Vargas Yesica Cecilia

II.- ASPECTOS A VALIDAR



INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.				X	100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	100%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua.				X	100%
ORGANIZACION	Se denota organización lógica.				X	100%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	100%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la Molinera del Centro S.C.R.LTDA.				X	100%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos.				X	100%
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	100%
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación				X	100%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	100%
PROMEDIO						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El instrumento está valorado al 100%.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


WILTON VIDAURÓ CARRIO CAMPOS
 DISEÑO INFORMATICO Y DE SISTEMAS
 Reg. CIP. 171202

Chiclayo, octubre del 2023

Figura. Opinión de experto – Validación de Guía de entrevista

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA**

FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Arevalo Castillo Jossie Mirella
 1.2 Cargo : Obstetra
 1.3 Institución o Centro Laboral : Centro de Salud Morro Solar, Jaén
 1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario
 1.5 Título de la Investigación : Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023
 1.6 Autor(a): Aquino Vargas Yesica Cecilia. Bach.: En Ingeniería Informática y de Sistemas.

II.- ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS					
		DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.				X	100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	100%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua.				X	100%
ORGANIZACIÓN	Se denota organización lógica.				X	100%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	100%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la Organización.				X	100%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos.				X	100%
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	100%
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación				X	100%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	100%
PROMEDIO						100%

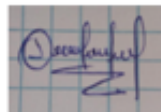
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El instrumento está valorado al 100%.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Chiclayo, 08 de setiembre del 2023



Mg. Jossie Mirella Arevalo Castillo
DNI:48454519

Figura 1. Opinión de experto N° 3 – Validación de Guia de entrevista

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA**

FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto :** Lovatón Hoyos Nestor
1.2 Cargo : Docente
1.3 Institución o Centro Laboral : IESTP. 4 DE JUNIODE 1821
1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario
1.5 Título de la Investigación : Calidad del servicio interno y su relación con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Región Lambayeque, Año 2023
1.6 Autor(a): Aquino Vargas Yesica Cecilia. **Bach.:** En Ingeniería Informática y de Sistemas.

II.- ASPECTOS A VALIDAR



INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.				X	100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	100%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua.				X	100%
ORGANIZACION	Se denota organización lógica.				X	100%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	100%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la Organización.				X	100%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos.				X	100%
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	100%
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación				X	100%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	100%
PROMEDIO						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El instrumento está valorado al 100%.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

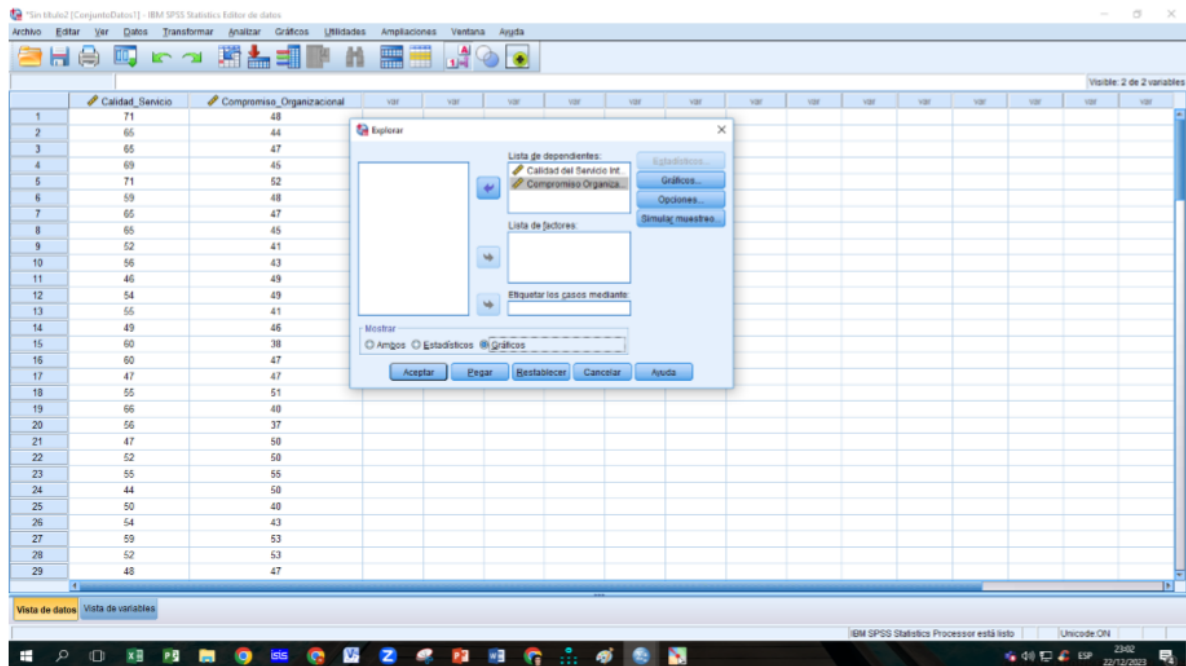
- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Mg. Nestor Paul Lovaton Hoyos
DNI: 16705703

Chiclayo, 13 de setiembre del 2023

Figura 1. Opinión de experto N° 1 – Validación de Guia de entrevista

Anexo VIII. Aplicación de la Prueba de Normalidad

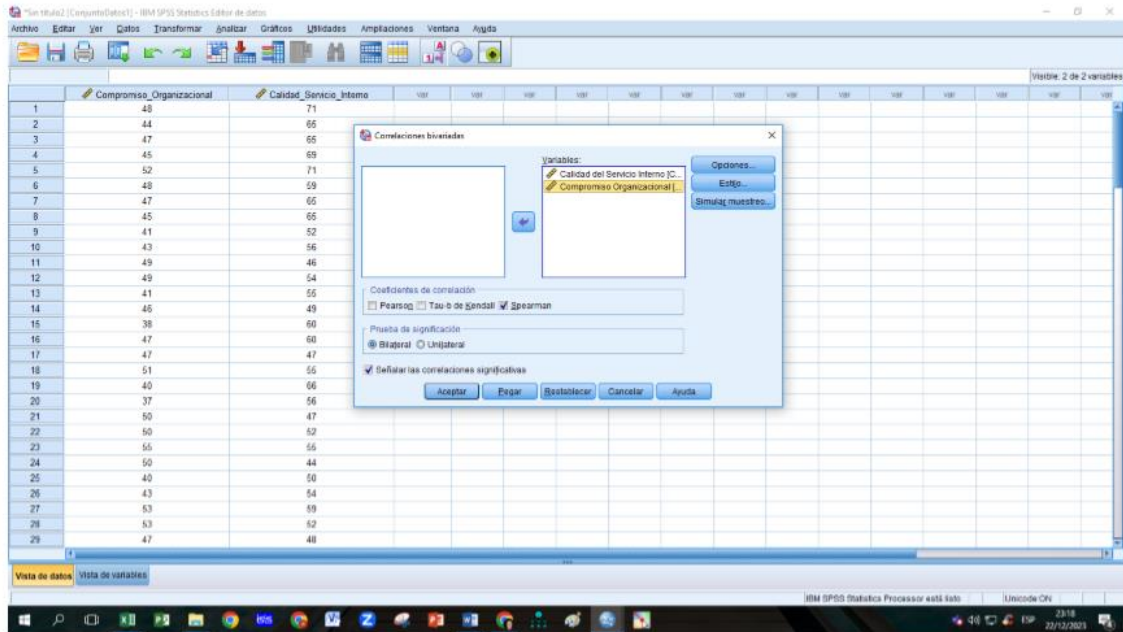


Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del Servicio Interno	,101	120	,004	,971	120	,011
Compromiso Organizacional	,108	120	,002	,983	120	,124

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo IX. Contratación de la hipótesis general y específicas.

CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL



→ Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Calidad del Servicio Interno	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,299**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,299**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

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

➔ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Compromiso Afectivo	Calidad del Servicio Interno
Rho de Spearman	Compromiso Afectivo	Coefficiente de correlación	1,000	,214*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	120	120
	Calidad del Servicio Interno	Coefficiente de correlación	,214*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

➔ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Compromiso Continuo	Calidad del Servicio Interno
Rho de Spearman	Compromiso Continuo	Coefficiente de correlación	1,000	,201*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	120	120
	Calidad del Servicio Interno	Coefficiente de correlación	,201*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

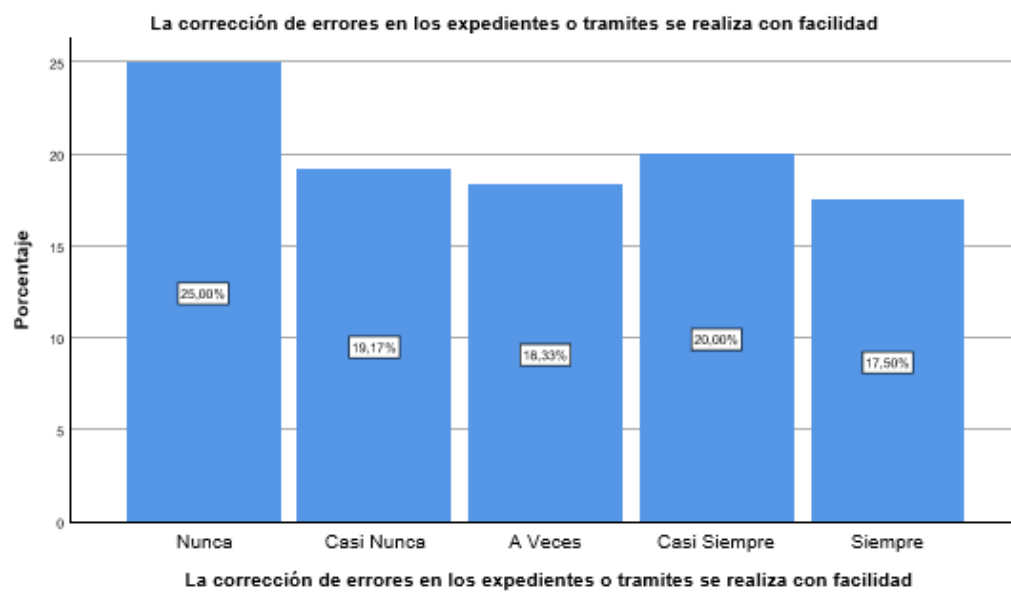
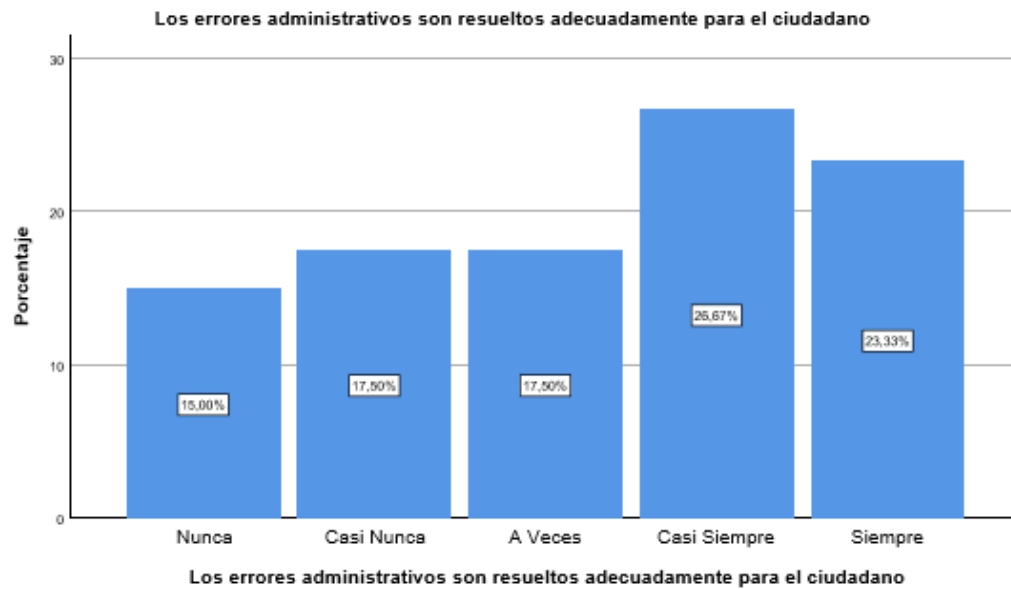
➔ **Correlaciones no paramétricas**

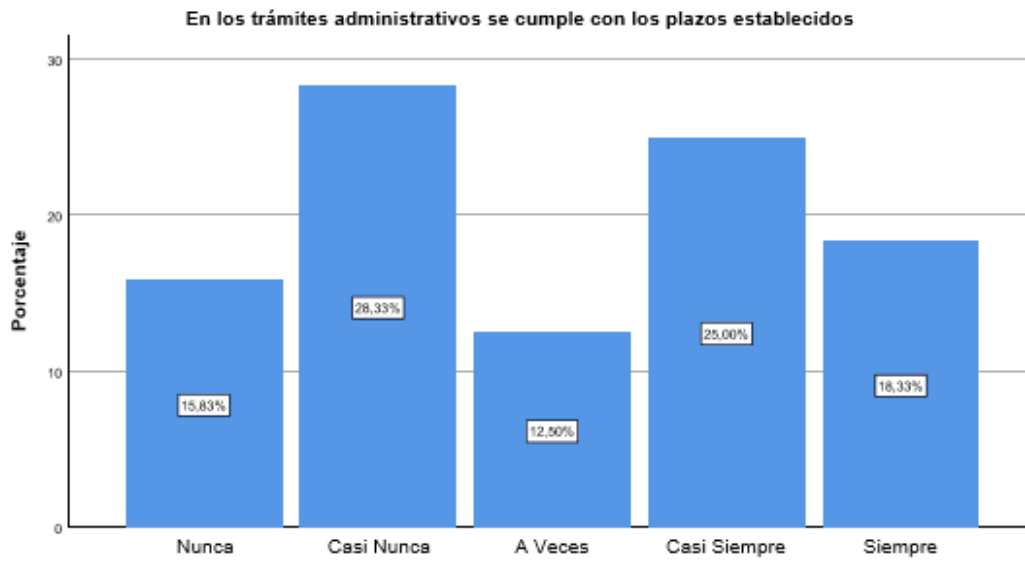
Correlaciones

			Compromiso Normativo	Calidad del Servicio Interno
Rho de Spearman	Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,223*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	120	120
	Calidad del Servicio Interno	Coefficiente de correlación	,223*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	120	120

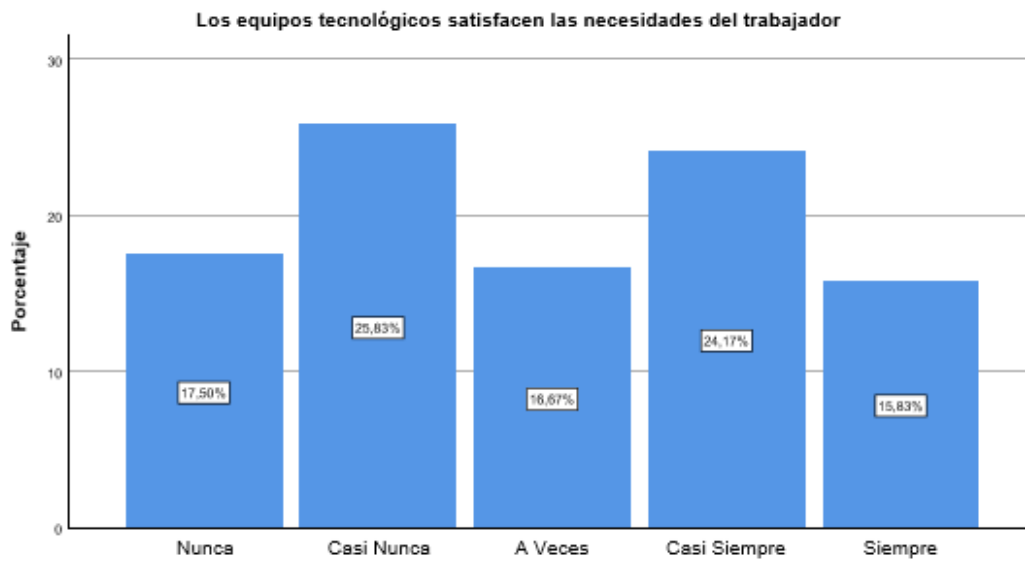
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Anexo X. Gráficos de frecuencias de las variables calidad del servicio interno y compromiso organizacional

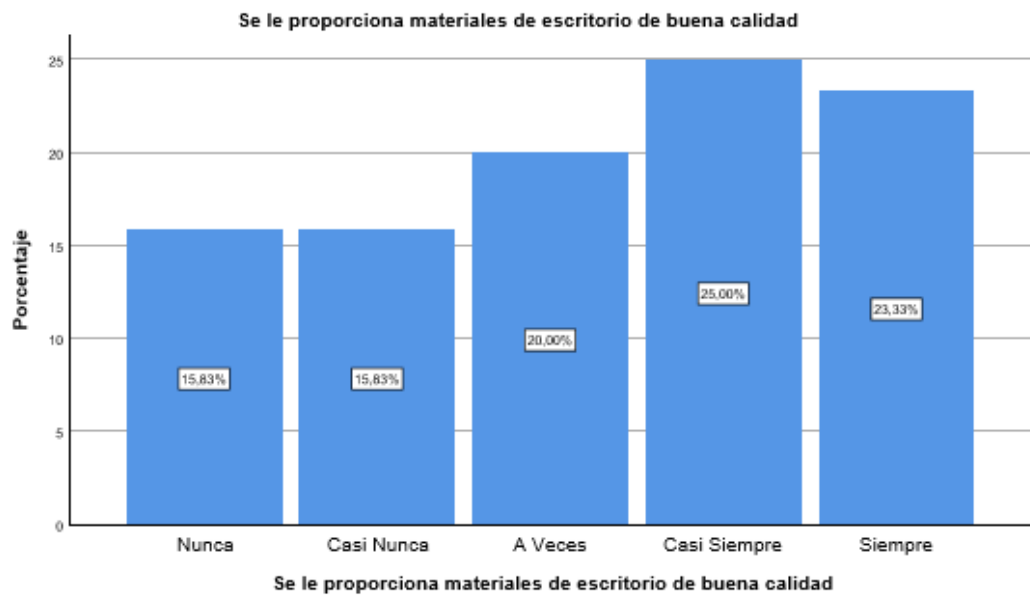
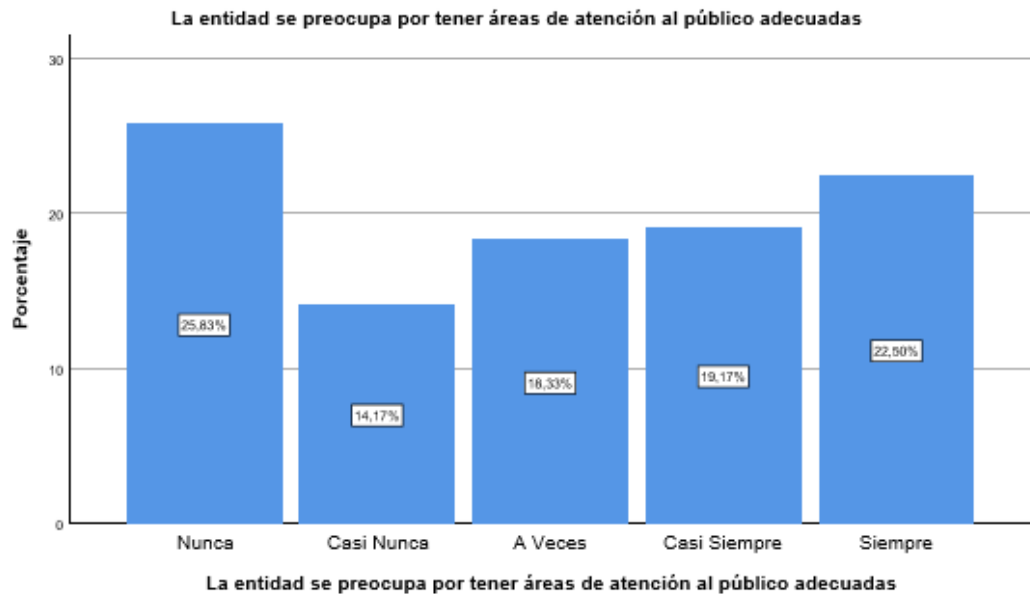


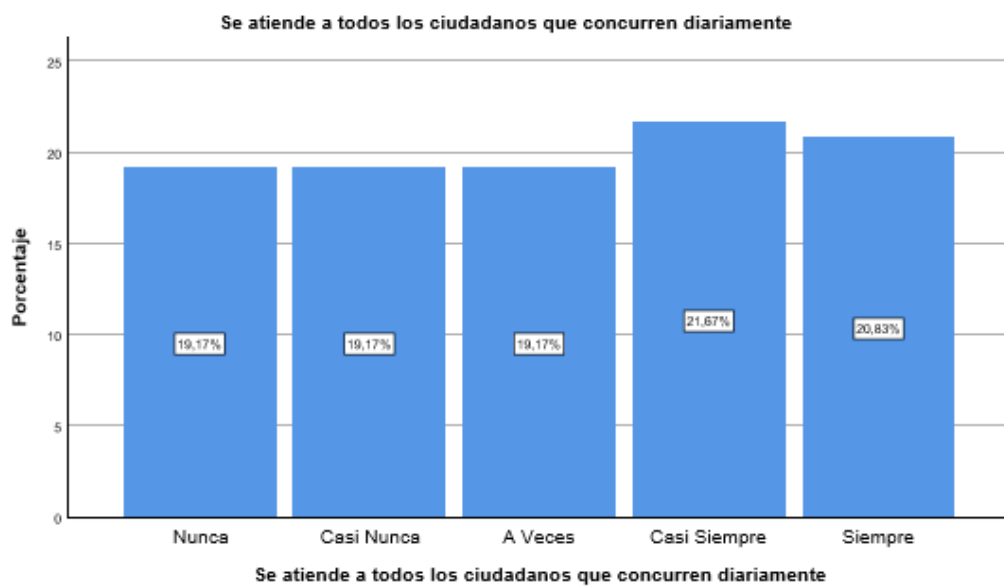
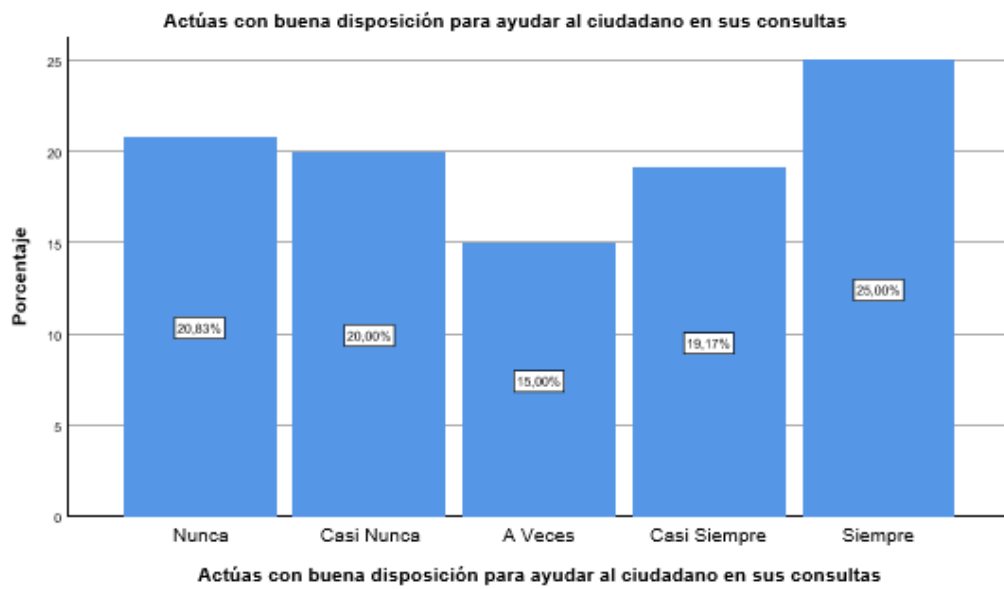


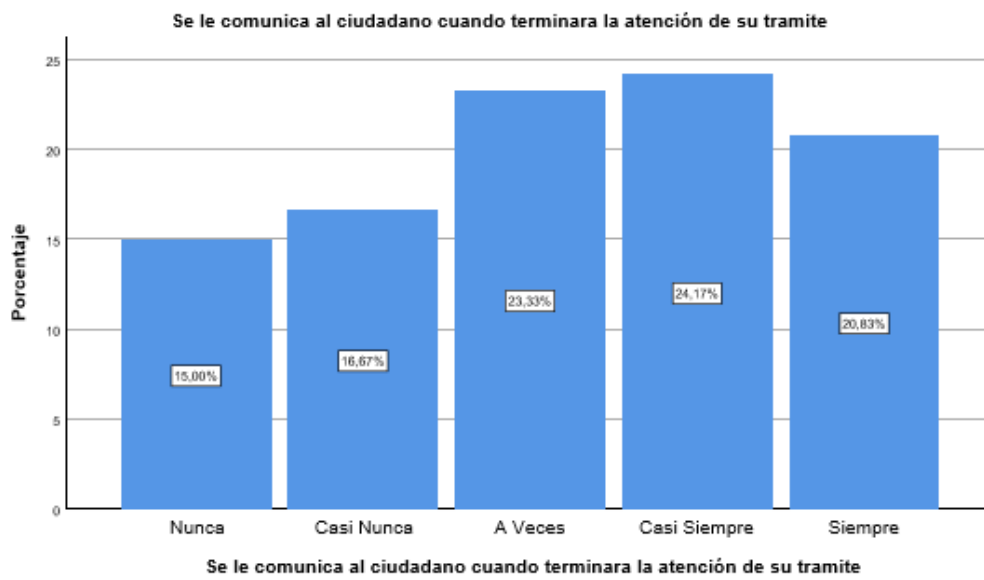
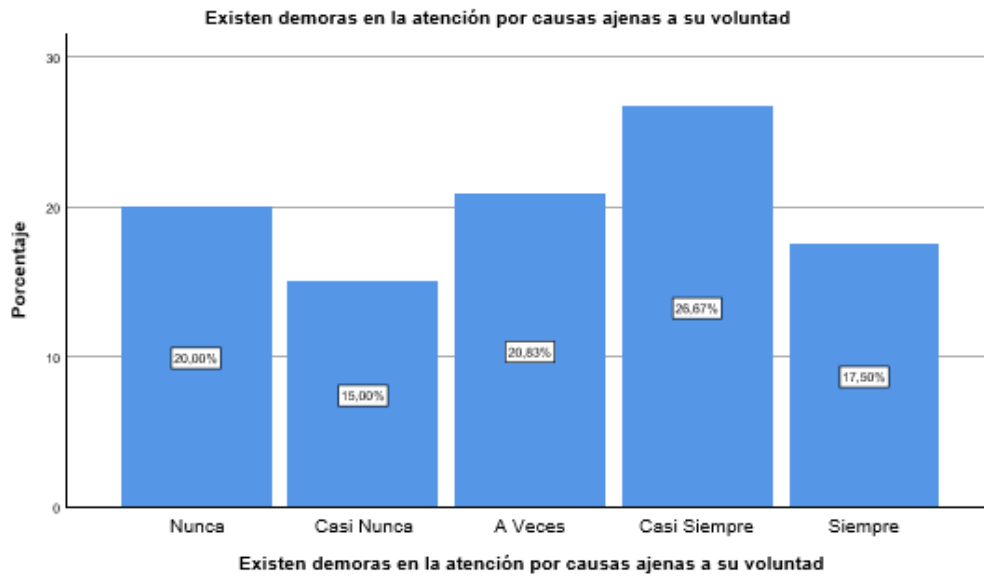
En los trámites administrativos se cumple con los plazos establecidos

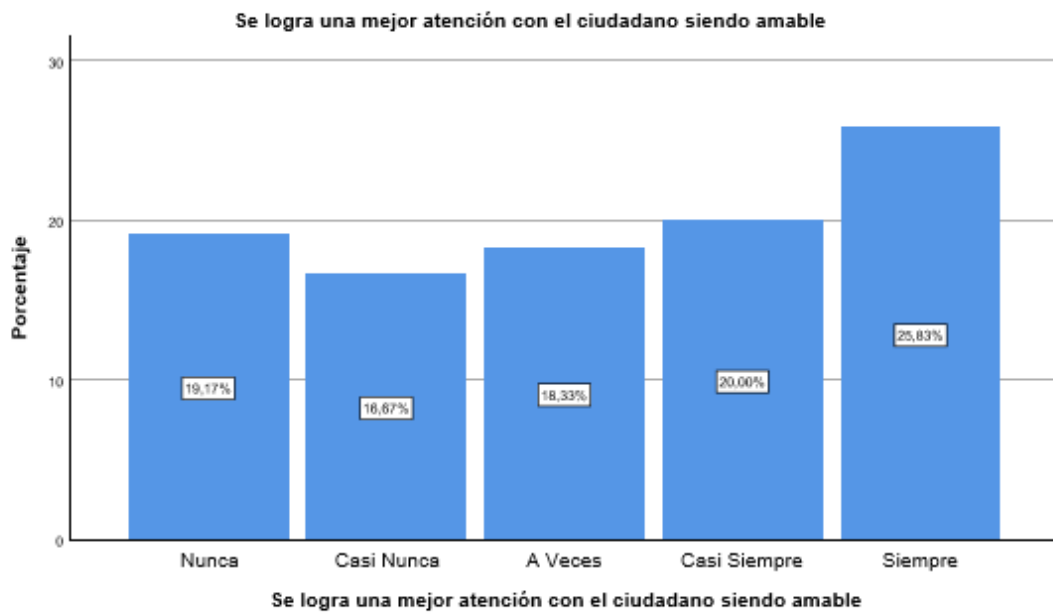
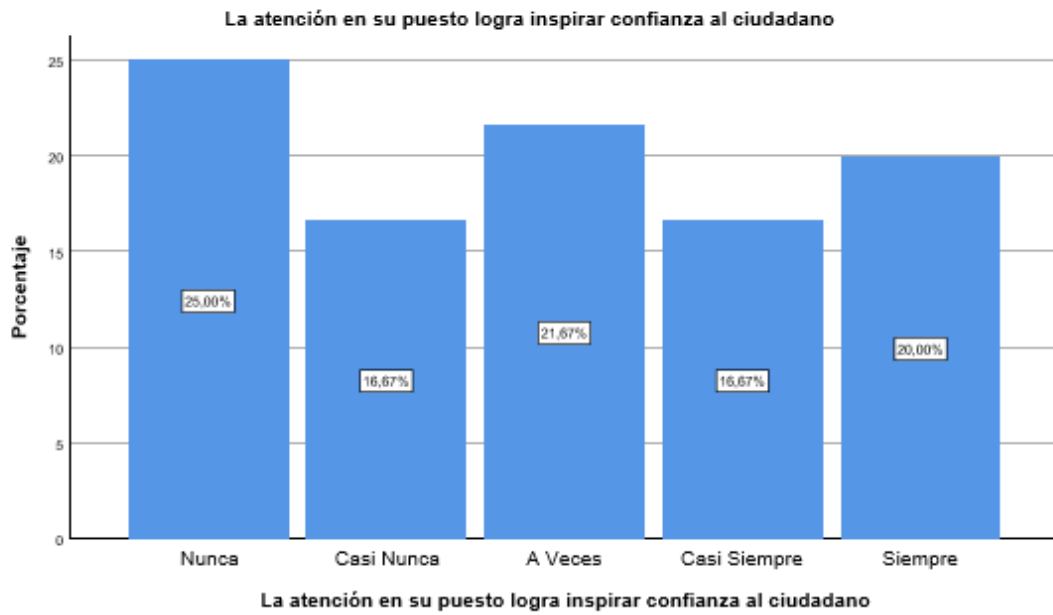


Los equipos tecnológicos satisfacen las necesidades del trabajador

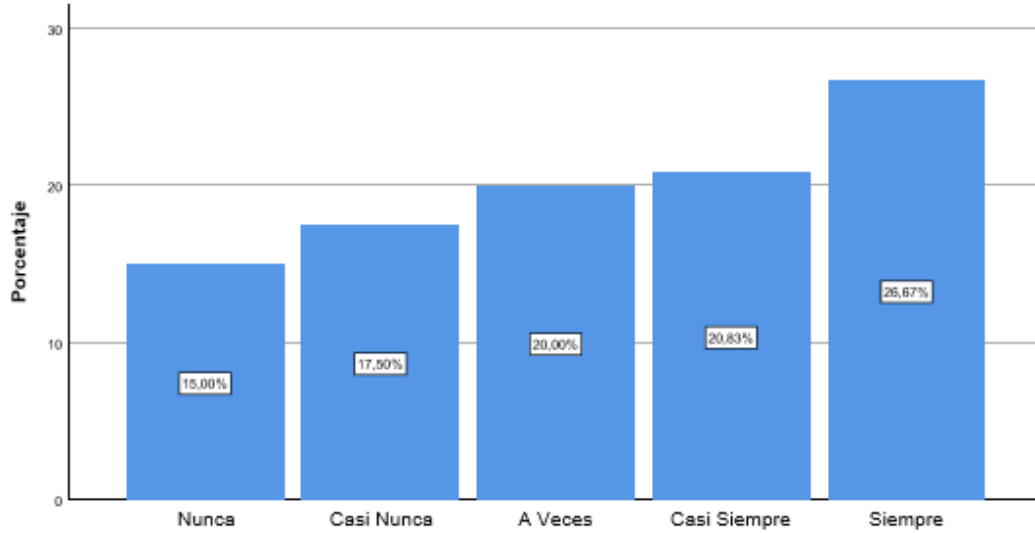






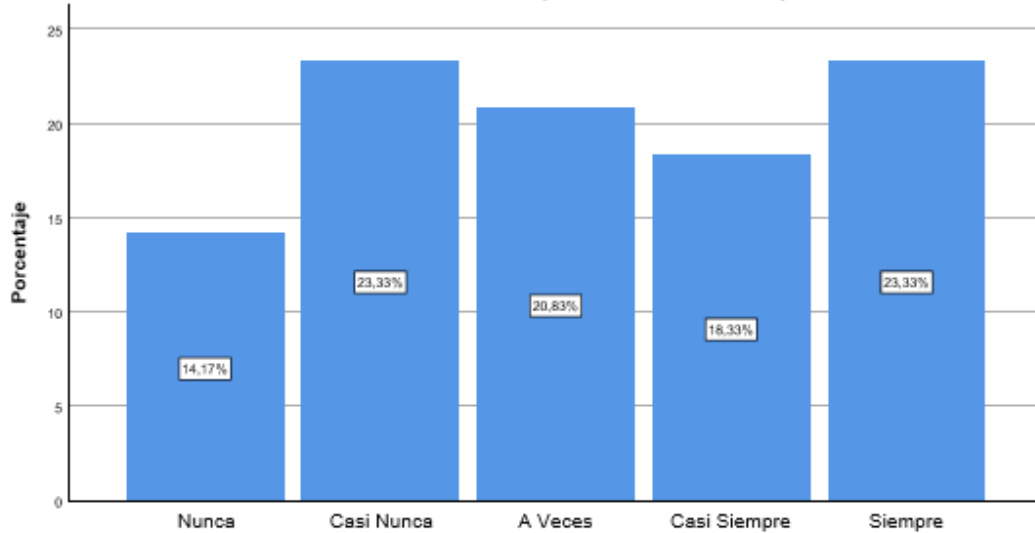


Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano

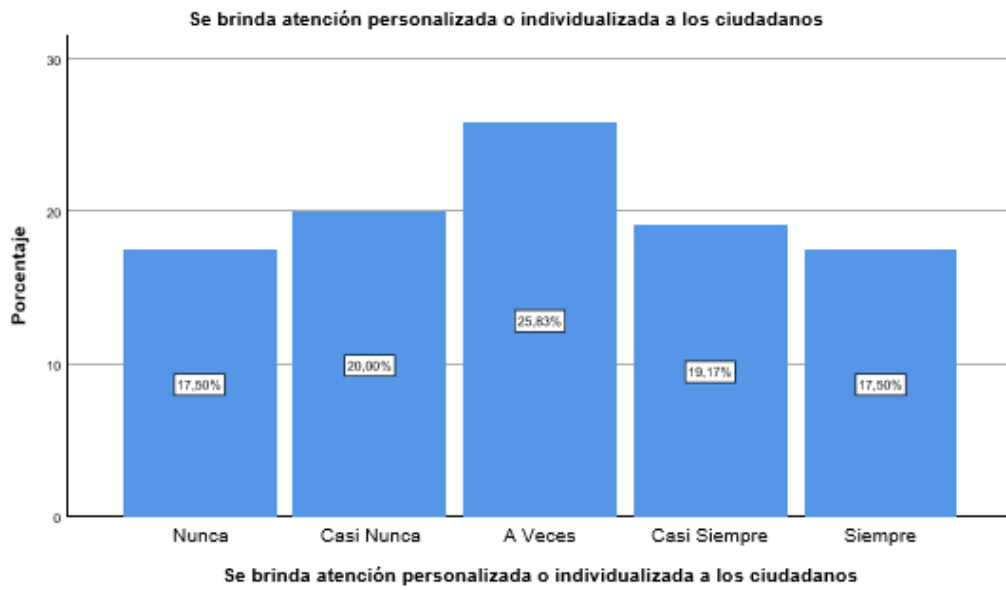


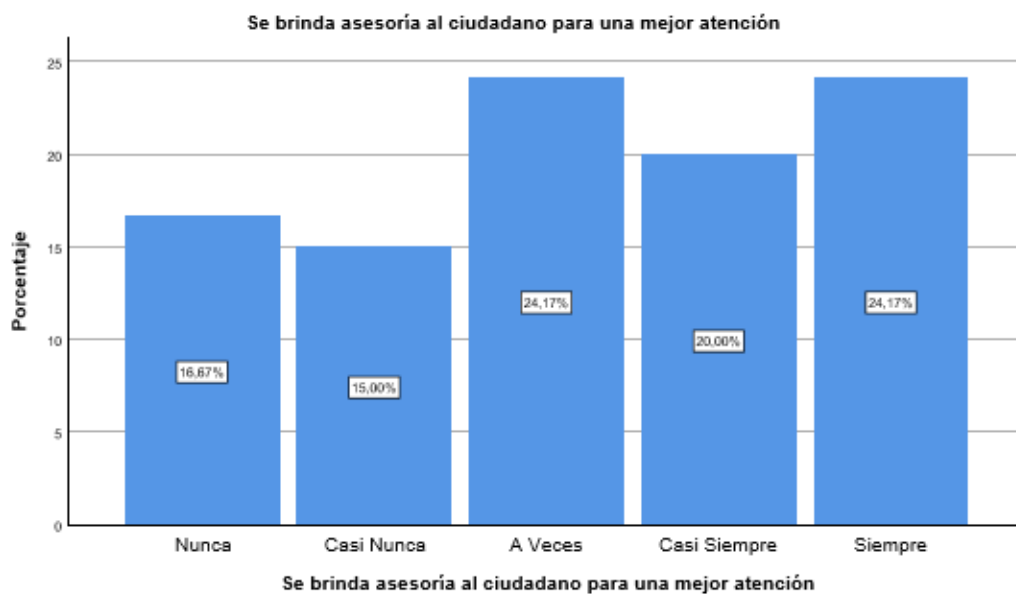
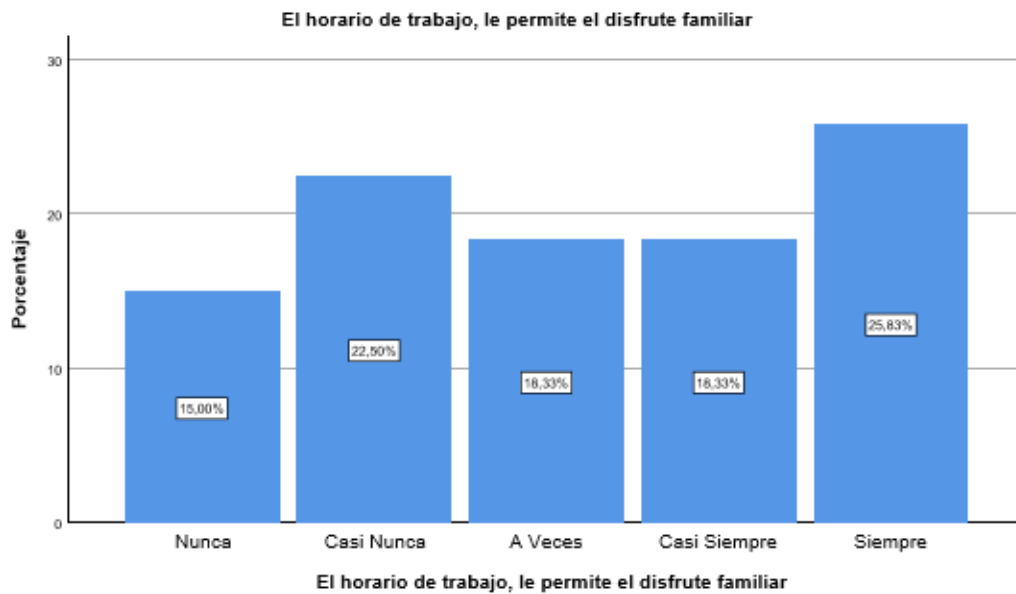
Los conocimientos exigidos en su puesto permiten absolver las dudas del ciudadano

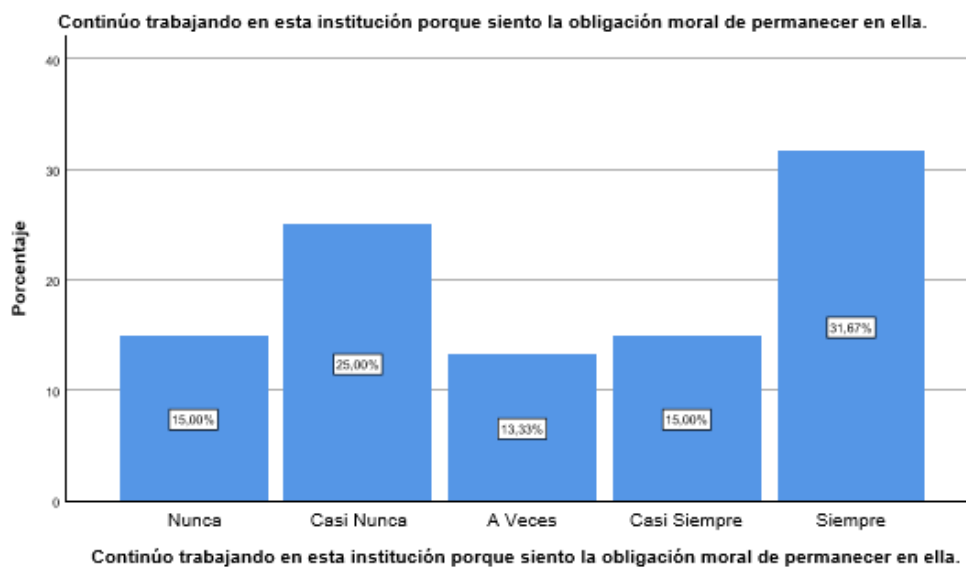
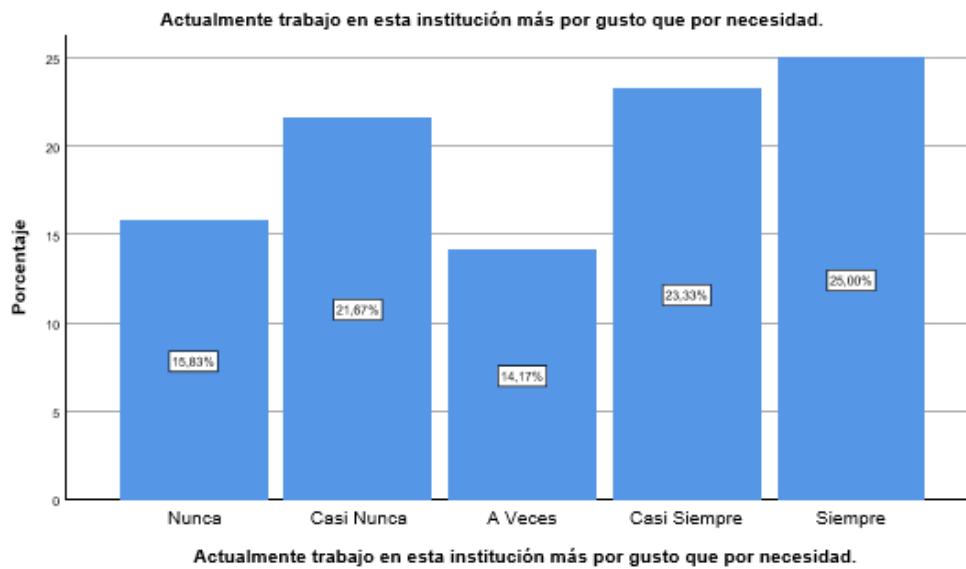
Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos

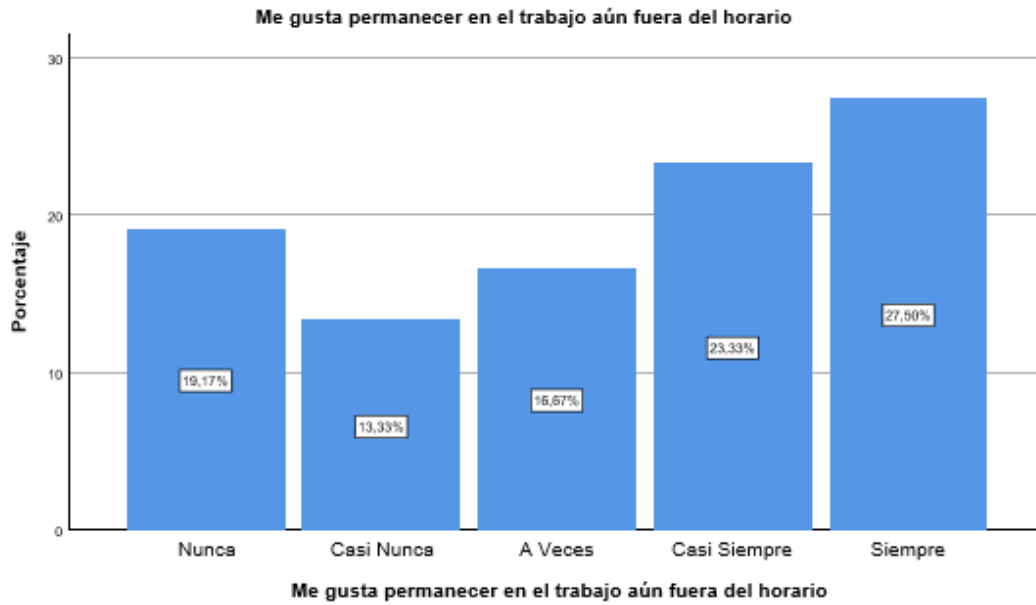


Los ciudadanos son derivados a otras áreas por desconocimiento de procedimientos

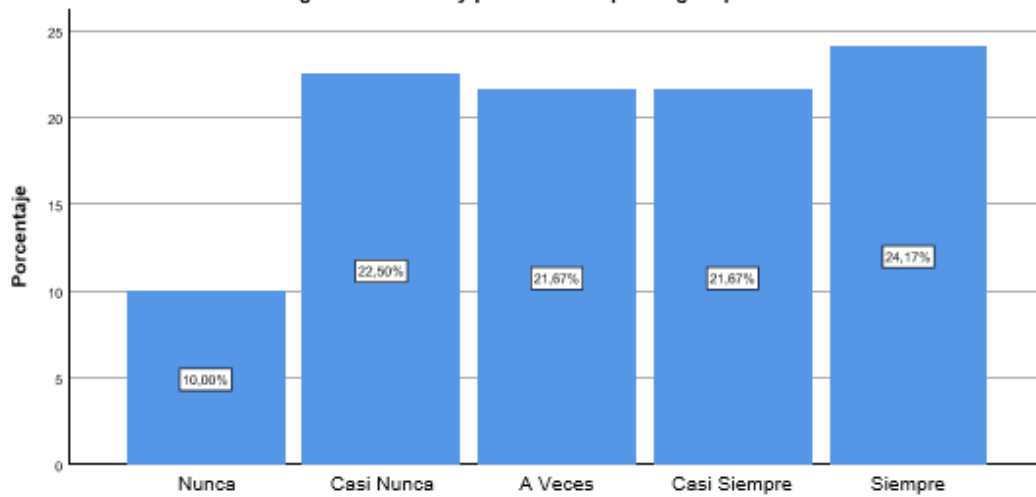




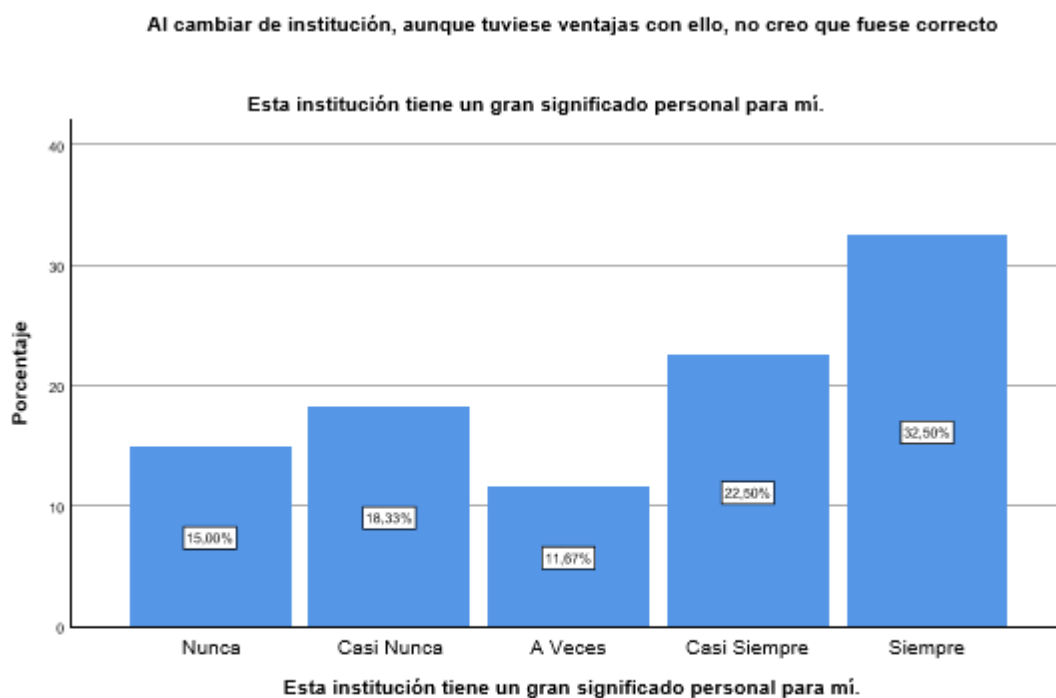
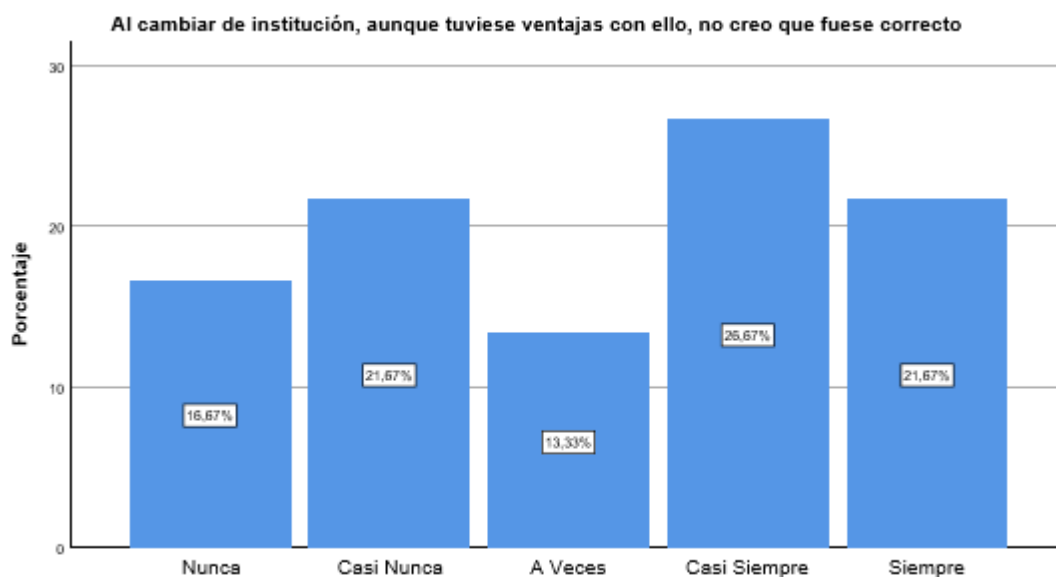




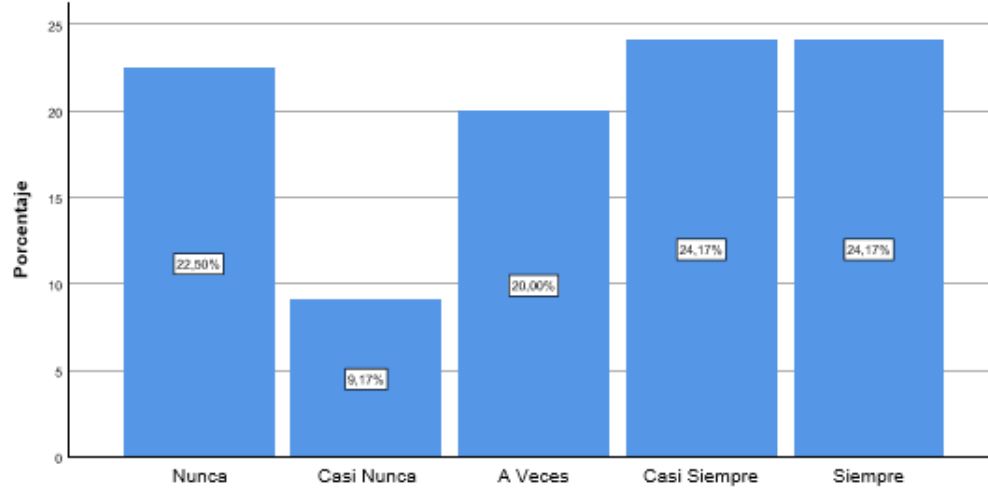
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.



Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.

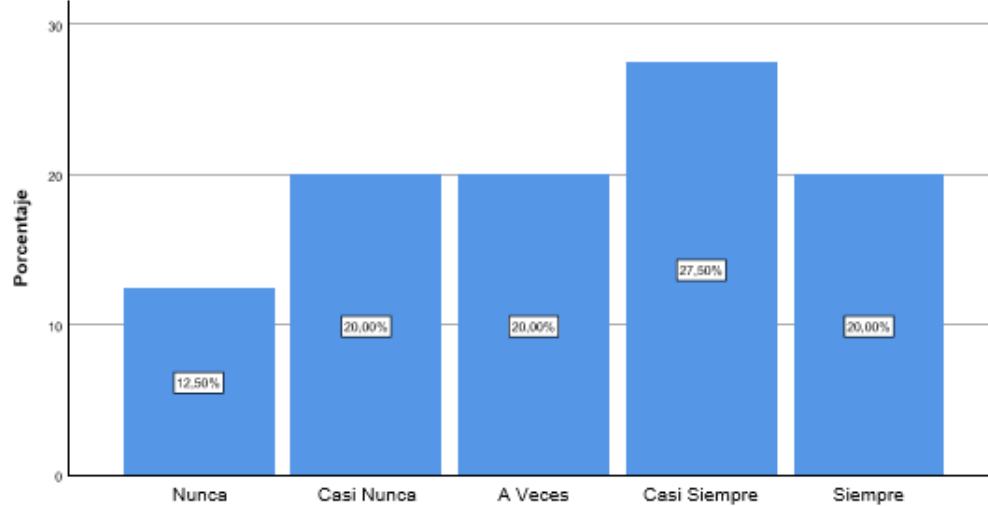


Si tuviera la opción de conseguir otro trabajo similar, jamás tendría la posibilidad de dejar esta institución

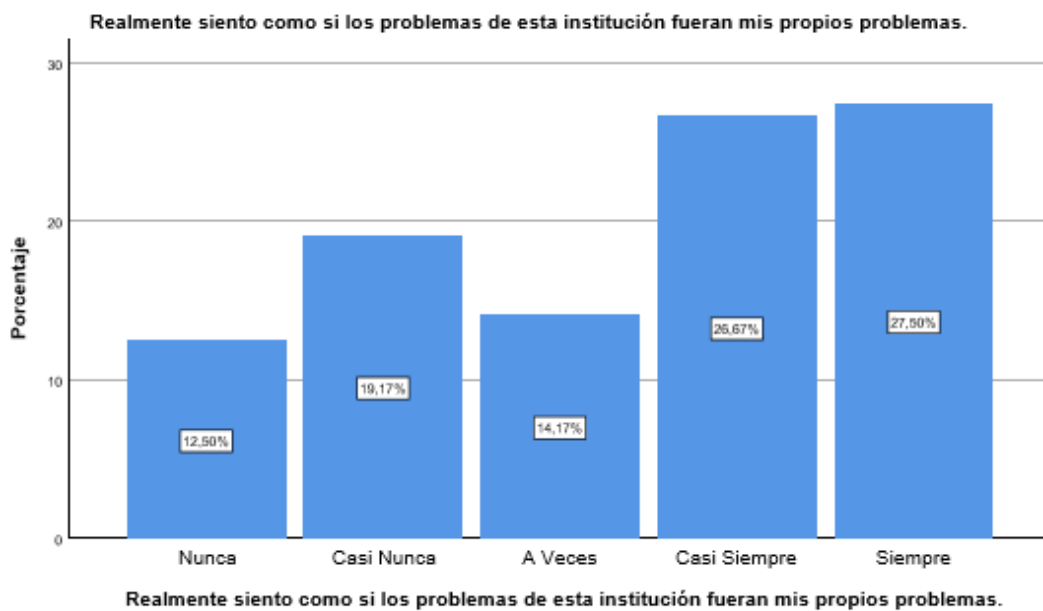
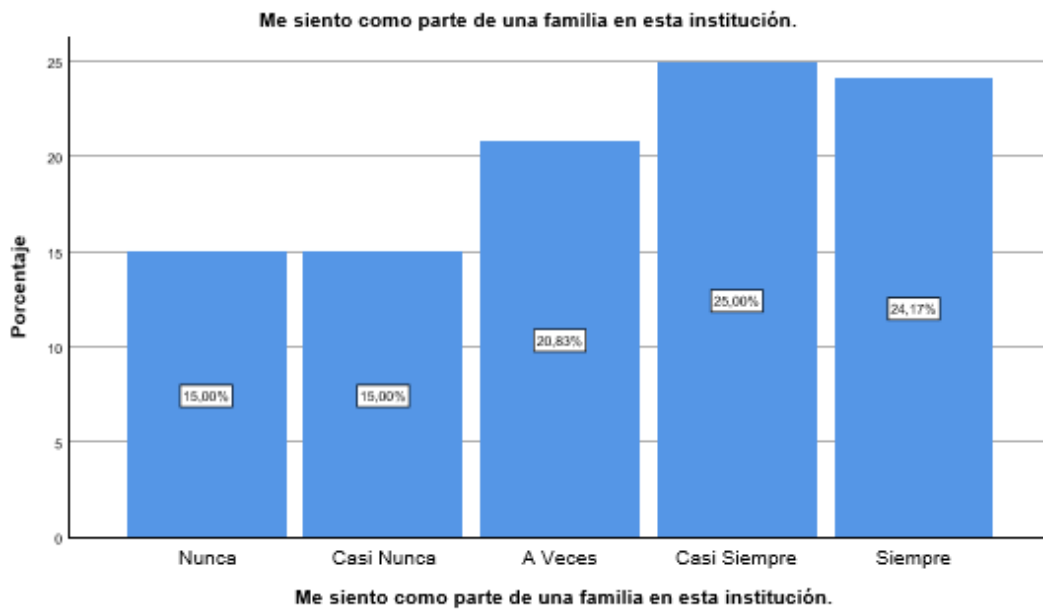


Si tuviera la opción de conseguir otro trabajo similar, jamás tendría la posibilidad de dejar esta institución

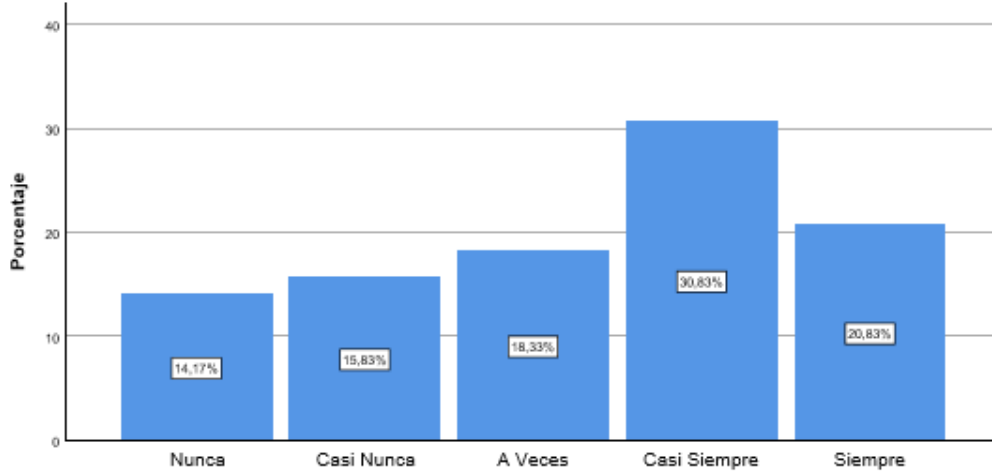
Ahora mismo nunca abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente



Ahora mismo nunca abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente

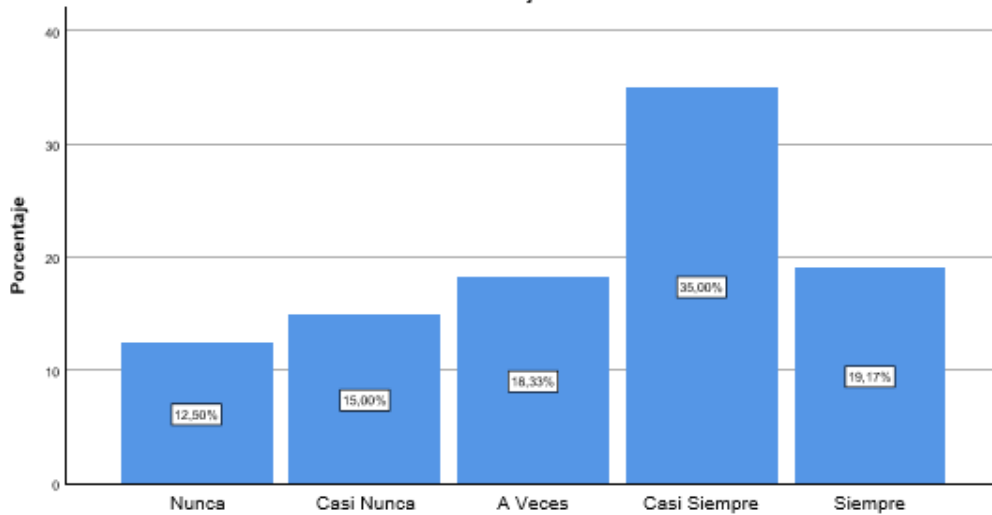


Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera de ella, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.



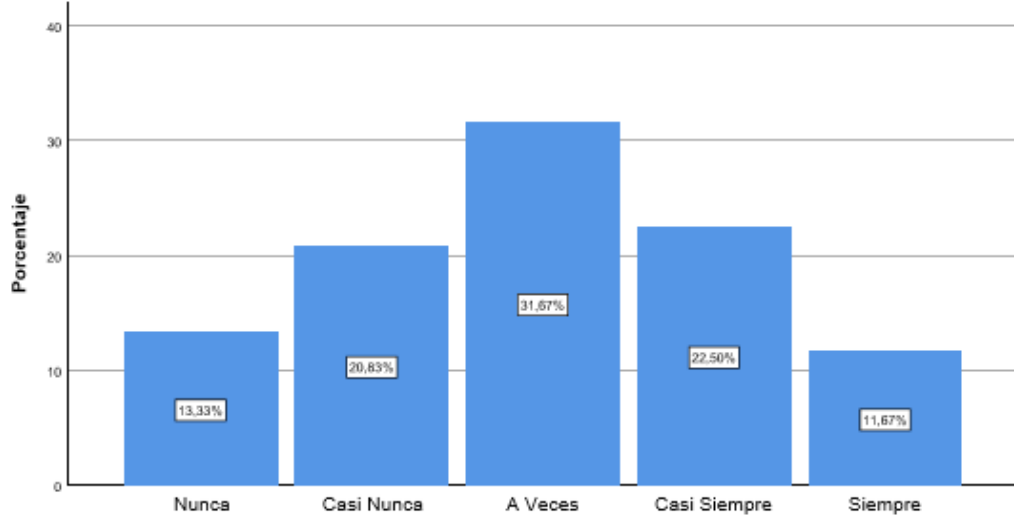
Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera de ella, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.

La institución donde trabajo merece mi lealtad.



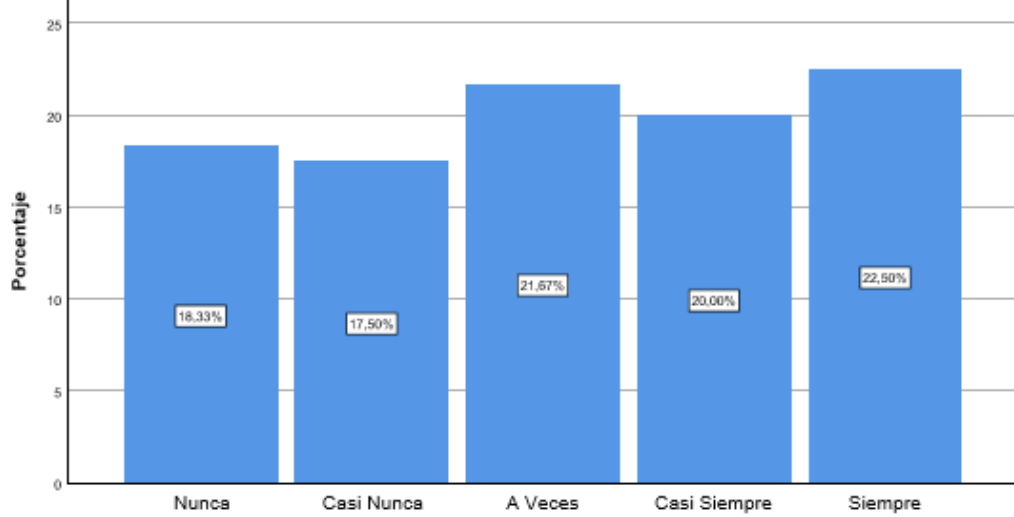
La institución donde trabajo merece mi lealtad.

Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.



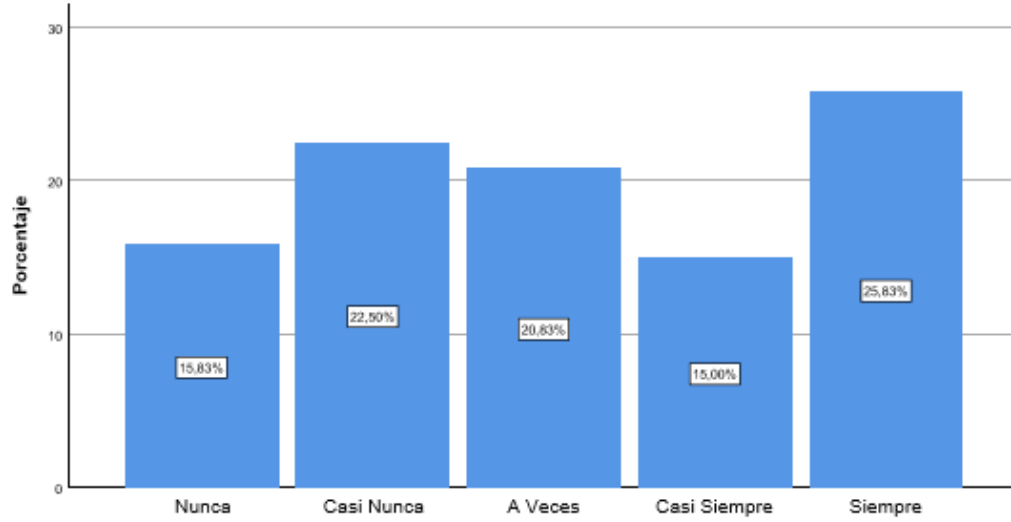
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.

Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.



Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.

Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución



Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución

Anexo XI. Imágenes del trabajo de campo.

