



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

Compromiso organizacional y la calidad del servicio interno de la
Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, año 2023

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Autor:

Bach. Roger Martin Paredes Elías

Asesora:

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

LINEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

Pimentel - Perú - 2024



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el Bach. Roger Martin Paredes Elías, titulado: "Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023". Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 28% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. 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, 11 de marzo del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez", is written over a horizontal line.

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE



Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN

ju.pe

22%

2

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Tecnológica del
Peru

Trabajo del estudiante

<1%

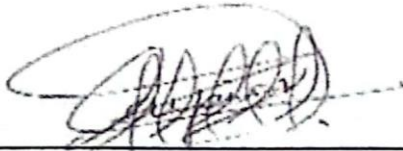
TEMA DE LA TESIS:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO INTERNO DE LA MUNICIPOALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, REGION LAMBAYEQUE, AÑO 2023”

Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración y Finanzas.

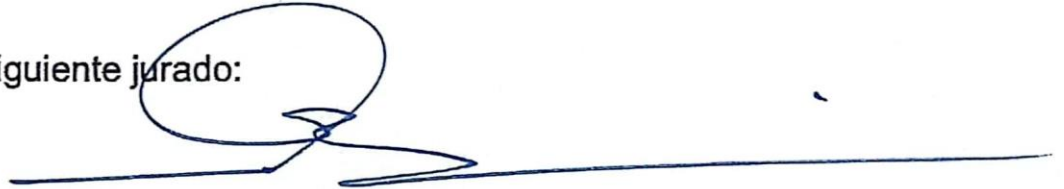


Bach. Roger Martín Paredes Elías
AUTOR



Dra. Weiky Nelly J. Carpio
Vásquez
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:



Mg. Víctor Castañeda Salazar
Presidente



Mg. Andrés Chuquiruna León
Secretario



Mg. Betty Espinoza Bazán
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación va dedicado a mi madre Alicia y a mi tía Margarita, quienes fueron mi principal fuente de apoyo en este camino, hacia mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios por haberme dado una familia maravillosa, Por enseñarme muchos valores, por darme ejemplo de superación, humildad, sacrificio y enseñarme a valorar, lo que tengo en la vida.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| índice de Tablas | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. DESARROLLO | 4 |
| III. METODOLOGÍA. | 14 |
| 3.1. Tipo de investigación. | 14 |
| 3.2. Diseño de investigación. | 14 |
| 3.3. Variables y operacionalización. | 15 |
| 3.4. Población de estudio..... | 17 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 17 |
| 3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones. | 18 |
| 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 19 |
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 21 |
| 4.1. Análisis estadístico descriptivo: | 21 |
| 4.2. Análisis estadístico inferencial: | 29 |
| 4.3. Discusión de los resultados..... | 33 |
| V. CONCLUSIONES | 36 |
| VI. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 38 |
| ANEXOS | |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Niveles de la variable: Compromiso organizacional | 21 |
| Tabla 2 Niveles de la dimensión: Identificación con la organización | 22 |
| Tabla 3 Niveles de la dimensión: sentido de pertenencia a la organización..... | 23 |
| Tabla 4 Niveles de la dimensión: deseo de involucramiento | 24 |
| Tabla 5 Niveles de la variable: calidad del servicio interno | 25 |
| Tabla 6 Niveles de la dimensión: Recuperación..... | 26 |
| Tabla 7 Niveles de la dimensión: Adaptabilidad | 27 |
| Tabla 8 Niveles de la dimensión: Espontaneidad..... | 28 |
| Tabla 9 Resultado de la prueba de normalidad..... | 29 |
| Tabla 10 Correlación entre compromiso organizacional y la calidad del servicio Interno | 30 |
| Tabla 11 Correlación entre las dimensiones de la variable compromiso organizacional y la variable calidad del servicio interno | 31 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Ilustración 01 Compromiso organizacional | 21 |
| Ilustración 02 Identificación con la organización..... | 22 |
| Ilustración 03 sentido de pertenencia a la organización | 23 |
| Ilustración 04 deseo de involucramiento..... | 24 |
| Ilustración 05 calidad del servicio interno | 25 |
| Ilustración 06 Recuperación | 26 |
| Ilustración 07 Adaptabilidad..... | 27 |
| Ilustración 08 Espontaneidad | 28 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023. El estudio fue del tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 75 colaboradores. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario con 22 ítems para la variable compromiso organizacional y 18 ítems para la variable calidad del servicio interno; con 0,64 de fiabilidad para el instrumento del compromiso organizacional y de 0,69 para el instrumento de evaluación de la calidad del servicio interno, validado por 03 expertos. Dentro de los niveles para la variable compromiso organizacional se obtuvo que un 67% optaron por el nivel medio y para la variable calidad del servicio interno también dicho nivel en un 68%, así mismo se evidenció una correlación positiva baja entre las variables, al tener un valor de $Rho = 0,017$ y un nivel de significancia menor al máximo que es del 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación: Existe una relación significativa entre las variables con una intensidad del 27%.

Palabras claves: Compromiso organizacional, calidad del servicio, reciprocidad, adaptabilidad.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between Organizational Commitment and Internal Service Quality of the collaborators of the District Municipality of La Victoria, Lambayeque Region, Year 2023. The study was of the basic research type, quantitative, descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional design. The study population consisted of 75 employees. The research technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire with 22 items for the organizational commitment variable and 18 items for the internal service quality variable; with 0.64 reliability for the organizational commitment instrument and 0.69 for the internal service quality evaluation instrument, validated by 03 experts. Within the levels for the organizational commitment variable, 67% opted for the medium level and for the internal service quality variable, 68% also opted for the medium level; likewise, a low positive correlation between the variables was evidenced, with a value of $Rho = 0.017$ and a level of significance lower than the maximum of 0.05; therefore, the hypothesis of the research is accepted: There is a significant relationship between the variables with an intensity of 27%

Key words: Organizational commitment, service quality, reciprocity, adaptability.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la investigación radica en crear un entendimiento de los procesos internos del municipio del distrito de la victoria y la necesidad de fortalecer el elemento humano de los colaboradores al servicio de los usuarios, capacitación a largo plazo en las últimas tecnologías de la información y comunicación para motivar a la gestión, todos los niveles de interacción del dispositivo y beneficios para el usuario para crear una fuerza laboral homogénea y maximizar sus capacidades. Es importante comprender y ampliar la investigación sobre el compromiso organizacional y la calidad del servicio interno en autoridades locales como en la Municipalidad de la Victoria, mientras que la lógica práctica nos dice que lo presentado es relevante, para las unidades estudiadas y para cualquier otra unidad similar, ya que es posible determinar cómo la organización se compromete a contribuir con el clima laboral y con ello lograr mejoras en la calidad de los servicios internos. Asimismo, según Carrasco (2009), la legitimidad social se fundamenta en las ventajas y beneficios que los resultados de la investigación pueden aportar a la sociedad, por ser esta la principal base y punto de partida para la realización de proyectos socialmente beneficiosos. sociedad, población en general. Por lo tanto, este estudio tiene una base social, directamente relacionada con la emergencia sanitaria, la necesidad del trabajo remoto y la continuidad de buenos estándares de calidad del servicio interno, que incluyen conceptos como disponibilidad, confiabilidad, cortesía y cuándo las personas solicitan servicios que importan. sociedad en su conjunto y debe estar en un nivel óptimo para todos los ciudadanos sin diferencias.

Esta problemática también se manifiesta a nivel internacional, en donde las organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, están constantemente implementando nuevos métodos y estrategias para mejorar sus labores cotidianas; cambiando las formas tradicionales de hacer las cosas, tomando en cuenta el informe de Tendencias Globales de Compromiso de los Colaboradores (2020), el cual muestra los resultados de una encuesta que realiza anualmente sobre el nivel de compromiso de los colaboradores en más de 1.000 empresas en todo el mundo, el 65% de los empleados se encuentran comprometidos. Este resultado se debió principalmente a que el 70% de los colaboradores aboga en favor de su organización y el 64% se muestra dispuesto a dar un esfuerzo extra. Estos

resultados muestran que América Latina presenta el mayor porcentaje de colaboradores comprometidos con un 75%, siendo mayor al hallado en África (66%), Asia Pacífico (65%), Norte América (64%) y Europa (60%) y en general, el resultado es mayor al registrado a nivel global (65%). A nivel nacional también se presentan hallazgos preocupantes por parte de los líderes de recursos humanos en cuanto al bajo compromiso de los trabajadores. Perú, es uno de los países donde se ha registrado una disminución del compromiso de los trabajadores a nivel de la región, tal como lo señaló el informe de Tendencias Globales de Compromiso de los Colaboradores (2020) en donde los trabajadores estarían experimentando incomodidad y apatía, lo cual podría generar problemas como la alta rotación, bajo rendimiento y bajos niveles de innovación y servicio al cliente- En la Municipalidad, materia de investigación, se han observado una serie de sucesos que estarían evidenciando un bajo compromiso organizacional en los trabajadores. En este sentido, con la finalidad de evidenciar lo anterior, se realizó una entrevista informal no estructurada al encargado del área administrativa, quién manifestó que los trabajadores no están cumpliendo de manera adecuada con sus funciones, ya que suelen cometer errores repetitivos en sus actividades. El municipio tiene poco interés en lograr las metas establecidas, lograr que los empleados mejoren sus niveles de desempeño y así llamar más la atención de los usuarios, y de hecho se pueden encontrar trabajadores que no están tan entusiasmados con el trabajo y pueden tener dificultades para lograr las metas establecidas.

Por todo lo expuesto el problema de investigación será: ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023?, ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023? y ¿Cuál de las dimensiones de la variable compromiso organizacional se relaciona con mayor intensidad con la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023?.

El presente estudio tiene justificación teórica porque contribuye a respaldar la investigación científica, y los resultados obtenidos son sumamente provechosos para adquirir nuevos conocimientos y para investigaciones futuras. Si nos fijamos en la base teórica del estudio, se muestra que la información recopilada hará un aporte teórico a las variables en estudio que puede ser referenciado en otros estudios sobre el tema. La justificación metodológica, como enfoque para analizar el fenómeno en estudio, ha avanzado, teniendo en consideración los métodos de investigación, utilizando dos instrumentos para medir las variables: el uso de recursos bibliográficos y la creación de nuevas líneas de investigación que enriquezcan el ámbito científico de las ciencias sociales. La justificación práctica ayuda a los profesionales adecuados a implementar innovaciones que contribuyan a mejorar la eficacia del personal en su trato con los usuarios, fortalecer la identidad organizacional y a crear una percepción positiva de los usuarios durante su visita a la Municipalidad.

El objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023 y como objetivos específicos: 1) Identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023. 2) Señalar el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023. y 3) Establecer cuál de las dimensiones de la variable compromiso organizacional se relaciona con mayor intensidad con la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023.

Como Hipótesis General, Hipótesis Alterna, H1. El Compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023 y como Hipótesis nula H_0 . El Compromiso Organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023.

DESARROLLO

Para llevar a cabo este estudio, se examinaron los progresos hasta la fecha relacionados con las variables de interés, los conceptos de Compromiso Organizacional (CO) y Calidad de Servicio Interno (CSI)

A nivel internacional, Sagredo (2019), Desarrollado en el contexto organizacional de escuelas de jóvenes y adultos en Chile, este estudio examina la interrelación entre el nivel de compromiso motivacional, el involucramiento y la satisfacción de los estudiantes, centrándose en individuos con responsabilidades familiares o pertenecientes a grupos juveniles que experimentaron una disminución en su desempeño al finalizar el semestre académico. La investigación adoptó un enfoque transversal no experimental y utilizó una encuesta basada en una escala Likert de un solo momento. El tamaño de la muestra incluyó a 358 alumnos y 59 profesores. Se emplearon técnicas cualitativas y cuantitativas para analizar los datos, revelando correlaciones entre las dimensiones de involucramiento, la satisfacción y la motivación de los estudiantes, en contraste con el caso de los profesores, la dimensión del compromiso se mantuvo constante, lo que contribuyó a la estabilidad en la gestión educativa. A raíz de estos hallazgos, se derivan dos recomendaciones para mejorar la modernización de la gestión educativa y ganar un mayor respaldo por parte de los docentes. En primer lugar, es esencial que la institución se enfoque en mantener un ambiente organizativo y de aprendizaje propicio para los jóvenes y adultos en la zona.

En su investigación, Cornejo (2018) llevó a cabo un análisis de los factores que impactan en el compromiso organizacional de los empleados pertenecientes a diferentes generaciones en una empresa tecnológica chilena como parte de un estudio de maestría. El objetivo principal de este estudio era identificar elementos clave que pudiesen contribuir al compromiso organizacional en esta empresa. Inicialmente, se utilizó una metodología cuantitativa y posteriormente se emplearon métodos cualitativos para explorar los aspectos motivacionales en la población de estudio. Los resultados revelaron que el nivel de compromiso variaba según la edad de los encuestados, estableciéndose que una mayor conexión con la organización estaba relacionada con la edad y el tiempo de permanencia en la empresa, y de las

diferencias generacionales mostradas significa que los más jóvenes tienen poca conexión emocional con la organización porque su visión es conseguir un trabajo lucrativo y administrar la organización rápidamente.

De igual forma, Medina (2018) en su estudio ecuatoriano "Síndrome de Burnout y compromiso organizacional de los administradores de educación superior" señaló que creó una muestra significativa de 966 población de la investigación en la ciudad de Ambato, y los resultados mostraron que la relación entre los efectos del síndrome. El Compromiso Organizacional del personal fue moderado, lo que resultó en que el 10,2% del personal tuviera el síndrome; así, la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome se tradujo en una carencia de motivación, falta de interés e, incluso, manifestaciones de impaciencia.

Ramírez y Mapén (2019) en su investigación Evaluación del servicio civil mexicano, en donde evaluaron a 102 gerentes de diferentes edades en un estudio de evaluación del servicio civil mexicano, en donde el estudio encontró que el compromiso con la estructura pública es mayor. En la dimensión afectiva, se encontró una correlación con la edad de los empleados, ya que estos tienden a sentir una mayor identificación con la organización a medida que acumulan más años de servicio en la misma, por lo que son bien conocidas las diferencias en los resultados de la dimensión continuidad del cónyuge. que la dimensión normativa está en el medio, lo que también sugiere que los encuestados basados en cuestiones éticas permanecen en la organización, en este contexto, se llega a la conclusión de que las entidades deben crear recursos y métodos destinados a potenciar el compromiso organizacional de sus colaboradores, dado que esto repercute positivamente en su rendimiento, aumentando así la productividad laboral. Institución y también reducir el ausentismo. En efecto, se evidencia la relevancia de la conexión emocional que los empleados desarrollan con la organización que los emplea, ya que esto origina un sólido vínculo psicológico entre el trabajador y la empresa. Por ejemplo, en su estudio titulado "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas de vehículos de Ambato, Ecuador".

Pérez (2018) expone hallazgos que muestran una correlación evidente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con más de

dos años de experiencia en sus roles. Además, este vínculo se encuentra fuertemente influenciado por el nivel educativo de la muestra, especialmente en aquellos trabajadores que no tienen perspectivas de obtener ingresos más altos. Los hallazgos revelan una correlación de Spearman de $r=0.448$ y $p=0.005$, lo que indica un alto grado de satisfacción del personal en relación a su lugar laboral.

A nivel nacional, de acuerdo al presente estudio en el país, utilizando el concepto de variables de investigación antes mencionado, adoptaremos también la investigación de Fermín (2018) en su investigación de maestría sobre calidad de servicio interno del Compromiso Organizacional, de investigación básica, diseño no experimental relacional. El objetivo de esta investigación consistía en establecer la relación existente entre la calidad de servicio interno proporcionada por el Compromiso Organizacional y su relación con los asociados en la oficina de Lima metropolitana, obtenida mediante encuesta a 60 funcionarios administrativos de oficina. El estudio concluyó que existe un fuerte compromiso con la organización y argumentó que cuanto más se publicita la organización, mayor es la calidad del servicio brindado a los usuarios, y por las mismas razones es necesario promover y mantener la conexión emocional de los empleados. tener. organizando y reconociendo el trabajo bien hecho.

De manera similar, Landauro (2017) en su estudio “Compromiso organizacional y motivación del personal policial Black Hawk en el Área Metropolitana de Lima” buscó vincular el compromiso organizacional con la motivación de la fuerza utilizando una muestra de 300 militares para que el Tur organizacional fuera válido. correlación entre compromiso y motivación de poder ($p<0,05$, $r=0,140$). Aunque no hubo una relación estadísticamente significativa entre el CO y la motivación y el desempeño del apego de los agentes de policía ($p>0,05$, $r=0,21$, $r=0,34$), se concluyó que el Compromiso Organizacional estaba significativamente relacionado. Oficiales de policía en Gera y entre el compromiso policial y los motivos de poder, mientras que no hubo correlación entre el compromiso afectivo y los motivos de poder policial. Adicionalmente, no se encontró una asociación entre el compromiso de permanencia y la motivación relacionada con la lealtad, el poder o los logros personales.

Delgado (2018), autor de: Clima y compromisos organizacionales en la ciudad de Paramonga, Norte de Lima, este estudio es un enfoque cuantitativo, de línea base, transversal en un momento dado mediante una encuesta; los resultados mostraron una correlación significativamente alta y positiva entre el Compromiso Organizacional y la variable participación laboral, lo que confirma que el clima organizacional de la Alcaldía de Paramonga, tiene una relación significativa con el Compromiso Organizacional.

Flores y Pujadas (2017) en su estudio de caso, se utilizó un diseño no experimental para evidenciar una correlación positiva y estadísticamente significativa del 81,7% entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral de los empleados de la Universidad Sánchez Carreón.

Fuentes (2018) realizó un estudio sobre Compromiso Organizacional y resultados laborales en unidades educativas de San Juan de Miraflores utilizando un enfoque cuantitativo, fundamental y relevante, seleccionando 60 instituciones educativas locales. Los datos analizados en la muestra de empleados revelaron una relación positiva entre el Compromiso Organizacional y su desempeño laboral; si bien mostró una relación débil con la continuidad laboral y el compromiso normativo, tuvo un efecto positivo sobre el compromiso emocional y la actitud hacia el desempeño de la tarea, por lo que se decidió que los encuestados deberían tener más seguridad para aumentar su sentido de pertenencia a su trabajo. Las agencias reconocen el buen desempeño, crean programas de incentivos y evalúan el esfuerzo de los empleados.

En cuanto al marco teórico de la variable el compromiso organizacional, esta desempeña un papel fundamental en la dinámica interna de cualquier entidad, integra a las personas en los intereses de la empresa y debe apoyar la formación de un fuerte compromiso para que una buena función pueda tener un efecto beneficioso en los empleados. Las variables teóricas de investigación relacionadas son: compromiso con la organización y calidad del servicio interno.

Para entender esto, primero hay que ver la teoría de las variables Compromiso Organizacional. Fernández (2017) indica que los primeros estudios del compromiso organizacional desde la sociología, provienen de los años 60 del siglo XX, posterior su estudio se extendió a facultades de empresariado y administración porque la

misma cobró relevancia por su impacto en las organizaciones. Los primeros estudios buscaron indagar sobre la rotación de personal en las empresas, luego, se investigó sobre el desempeño, satisfacción, eficacia, absentismo entre otras variables que posiblemente se asociaban con la motivación (Fernández, 2017) El compromiso organizacional es visto como un factor determinante que influye en si una persona permanece en el puesto en el que labora o no, Hellriegel y Slocum (como se citó en Montoya, 2014).

Asimismo, muchos autores lo catalogan como un indicador que ayuda a trabajar en la rotación del personal, en el absentismo y en el buen desempeño de los trabajadores, Mathieu y Zajac (como se citó en Montoya, 2014). Hadian (2018) muestra que existe un vínculo entre los empleados y las instituciones que se da cuando llegan por primera vez y conocen la organización, y Lupano y Castro (2019) cuando comienzan, las expectativas son naturalmente positivas. La presencia de los trabajadores trae consigo sus experiencias pasadas, lo que requiere una fase de adaptación voluntaria a nuevos métodos y procedimientos, tal como lo entienden QuestionPro (2018), en donde publica que “el compromiso de los empleados es la responsabilidad emocional que un empleado tiene hacia una organización”, de ello podemos deducir que el compromiso de un colaborador hacia la empresa donde labora podría estar relacionado a la parte emocional o afectiva, vale decir que este colaborador sienta la satisfacción de compartir los objetivos, valores y las metas de la empresa.

Al contrario de Loli et al. (2015), en un estudio de organizaciones públicas y privadas en Lima, encontraron que una gran proporción de empleados carecían de un sentido de lealtad hacia la organización y no desarrollaban un sentido de persistencia en la organización, hasta el 29% de los encuestados. El cambiante compromiso con la organización se caracteriza claramente por manifestaciones humanas: pertenecer a la empresa, seguir las reglas de la empresa, hacer los negocios decididos por la empresa, lo que claramente resulta de la necesidad del empleado de estar en la empresa, independientemente del puesto que ocupe. te brinda seguridad financiera, consumo estable, la capacidad de completar tus proyectos de vida, haciéndote confiar en una institución en la que puedes confiar. Con esta línea de pensamiento, Berberoglu (2018) afirma que, dada la importancia vital de las interacciones diarias de los empleados con los empleadores, los

empleados deben tener la libertad de comunicarse con los empleadores para recibir retroalimentación cuando sea necesario para fortalecer la acción organizacional organizada y aumentar su sentido de logro terminado. Jiménez (2014) señaló que existe un vínculo claro entre el compromiso con una organización y el sentido de pertenencia que se desarrolla por uno mismo. Varios procesos pasan por la entidad. El compromiso organizacional “trata de una obligación moral obtenido hacia una institución o persona”, es más que un estricto tratado laboral, es hacer suyos los objetivos de la entidad. Que una persona se halle trabajando dentro de una organización no significa que sienta compromiso con dicha institución, todo lo contrario, podría estar en desacuerdo con dicha entidad; y esta es la falta de compromiso que va creando resultados negativos como “ausentismo, conflictos obrero – patronales, estrés, abandono de organización”, lo que incitara que la empresa aumente sus gastos pues tendrá que invertir en pagar al personal que sustituirá al ausente, así como invertir en su capacitación, entre otros muchos. (Berry, 2016)

En cuanto a las dimensiones de la variable compromiso organizacional, podemos comenzar con un análisis de la **dimensión organizacional identidad**, que muestra que a lo largo de los años las personas, los empleados y las empresas se conectan en un nivel subjetivo muy cercano basado en la experiencia. empleados. Para ello, en sus instituciones (Topa y Morales 2005, Perugini y Solano 2018) se observó que cuando los empleados se sienten identificados con la organización, esto afecta positivamente el comportamiento de los empleados en términos de producción, roles y, por tanto, de apoyo a las personas. Para la organización el desarrollo es importante, así como (Lasahari, Moazzam y Salman, 2016 y Baykal, 2019) identifican la importancia del compromiso proactivo de los empleados), las organizaciones surgen de unidades. De manera similar Kim, Eisenberger y Baik (2016), el aspecto emocional es relevante e importante entre los trabajadores y está claramente relacionado con el aspecto financiero, permitiéndoles utilizar su salario para satisfacer sus propias necesidades y las de sus familias.

Sus principales características son: autoestima, entusiasmo por el trabajo y comunicación. Illies y Reiter-Palmon (2020) muestran que lo bueno que sea un formador tendrá un fuerte efecto en la entrada de nuevos empleados al departamento, lo que afectará su vinculación a la unidad. En cuanto a la **dimensión**

de pertenencia, podemos entender que los empleados forman un sentido de pertenencia desde que viven en una familia, luego pertenecen a un colegio a nivel escolar, y posteriormente pertenecen a una institución. A nivel social, también existe un incentivo para trabajar duro para obtener algunos beneficios extra. Edel, García y Casiano (2017) entienden el trabajo de los trabajadores en relación con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las normas de la organización, lo cual se sustenta en la lógica de recibir unos beneficios como compensación que complementa el correspondiente empleado-Empresas al lograr incentivos laborales, los empleados expresan comentarios positivos sobre la empresa.

Sus indicadores son: seguridad laboral, satisfacción personal y sentido de validez. Por otro lado, participa en **la dimensión del deseo**. Esto significa que la gente quiere escuchar la voz de nuestra existencia unificada, especialmente cuando estamos en un grupo organizado de personas. Wanyonyi (2014) sostiene que en una organización la participación está relacionada con la existencia de un mecanismo de utilización del talento o una estructura organizacional en la que las personas toman decisiones laborales.

Con este fin, Robbins et al. (2010) afirmaron que la participación de los colaboradores ocurre cuando los empleados participan activamente en la toma de decisiones institucionales. Incluso Lee, Tae (2015), sostuvo que la participación en el trabajo conlleva beneficios tanto para los empleados como para las empresas, al incrementar la independencia y la colaboración entre los trabajadores. Se trata de tomar decisiones que se reflejen en el éxito de la empresa. Sus indicadores son: participación en la toma de decisiones, participación en la educación, participación en incentivos.

Nos interesa la teoría de las variables de calidad del servicio interno porque está bien desarrollada en las actividades privadas y donde su desarrollo es más pronunciado, indicando la variable CSI, tenemos a Losada y Rodríguez (2007) quienes sostienen que atiende a servicios externos. Ya sea un cliente local, que siempre cumpla con los deseos y requisitos del comprador y satisfaga la apreciación del trabajador, es lo mismo para el área de producción porque es la ejecución del programa, y es lo mismo para la organización porque esto se puede hacer en Permanecer en la mente de su público objetivo por más tiempo. Así mismo

concordando con Vega (2017), quien evidenció que al mejorar la interacción entre compañeros de trabajo y generando una buena relación de “confianza” con el jefe mejorará la calidad del servicio, porque se fortalece el sentimiento de equipo para hacer un bien común, afirmación apoyada por los estudios de Ruiz (2010), que se viene promocionado por la responsabilidad social institucional, en un nivel del (39,9%) como predictor del clima organizacional en el factor de responsabilidad social institucional.

En cuanto al marco teórico de la variable Calidad de Servicio guarda una estrecha relación con el término "cliente". Un cliente se refiere a una persona que busca un servicio y busca obtener el máximo valor por el dinero invertido; su objetivo es satisfacer sus necesidades tanto presentes como futuras, permitiendo a la empresa evaluar la calidad del servicio proporcionado. La satisfacción del cliente se logra independientemente de si se recomienda o no el servicio a otros posibles usuarios. Como lo describe la Real Academia de España (2020), la calidad se define como las características de un producto, servicio u organización que deben ser respetadas debido a que son percibidas como tales. De manera similar, Gryna et al. (2007) conceptualizan la satisfacción del cliente como algo que cumple con el uso previsto. Por esta razón, también se ha explicado que se considera calidad la satisfacción de las necesidades individuales de quienes concluyen que algo es adecuado para su propósito (Tari 2000 y Berry, Parasuraman 1993). De esta forma, la calidad se percibe como la realización de un producto o servicio que satisface los deseos y necesidades del cliente, que puede utilizarse para mejorar la calidad de los servicios prestados. (Reed, Lemarck y Melo, 1999)

Por otro lado, Bryson, Forth y Stokes (2017) Como dicen, esta productividad se logra mejorando el bienestar personal de los empleados, logrando así una mayor productividad. Los conceptos presentados son utilizados por empresas industriales y de servicios que proponen cambios en la cultura organizacional para lograr calidad y productividad, y defienden firmemente que la dirección de la organización debe tomar un papel protagónico para lograr calidad y productividad. Los planes organizacionales están implementados y son efectivos, permitiendo el crecimiento de la actividad, la perseverancia y el crecimiento en el trabajo. Ordóñez (2020), señala que la calidad es la suma de las habilidades de los practicantes de la actividad comprometida como infraestructura para su logro.

Las características de las variables de calidad del servicio interno se pueden especificar con base en la visión de Camisón (2006), quien afirma que la gestión de la calidad es hoy más importante que nunca para desarrollar una estrategia que lleve a la empresa al éxito a través de una organización interconectada y competitiva. En el mundo, está claro que hay dos perspectivas en funcionamiento en cualquier organización: la perspectiva externa, que obviamente tiene lugar en la relación con un cliente o proveedor potencial, y la muy importante perspectiva interna, que utiliza la cultura y filosofías de la organización para liquidación. En este mundo interconectado, donde los clientes actuales valoran los aspectos intangibles de los productos ofrecidos, se valorarán más los servicios de calidad, en este sentido, Masaaki (2014) cree que calidad significa mejora en todos los ámbitos, por ejemplo, en el modelo japonés, la gestión. es responsable de alcanzar los estándares de calidad ofrecidos, como consecuencia directa de lo cual es un incremento en el resultado operativo.

A partir de estas ideas, fue posible refinar el concepto: medir la Calidad del Servicio percibido por el cliente, que permite el uso de diez criterios: capacidad de respuesta, tangibles, seguridad, cortesía, confiabilidad, comprensión del cliente, disponibilidad, profesionalismo y confiabilidad. Cabe señalar aquí que estos criterios, al estar algunos de ellos interrelacionados, se reformuló la escala y finalmente se obtuvieron los criterios conocidos como los cinco agujeros: tangibles, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y seguridad. En este sentido, Haveril, Haveril y Arora (2019) confirman que la seguridad no está directamente relacionada con la empatía del socio de servicio.

En cuanto a las Dimensiones de la Calidad del Servicio interno, este estudio utiliza el modelo propuesto por Gremler et al. (como se cita en Ruiz,2019), el cual describe el ambiente interno de la organización en una perspectiva tridimensional, así tenemos: (1) restaurativo, (2) adaptativo y (3) sexo espontáneo. Analizando la **dimensión de recuperación**, que se entiende como la capacidad del personal para reaccionar ante los errores que ocurren durante el desarrollo del servicio, esta dimensión muestra cuatro situaciones que conducen a la satisfacción del cliente interno (a) la no entrega del servicio (b) posible sin motivación adicional lenta prestación de servicios, (c) circunstancias causadas por la propia agencia y (d) circunstancias causadas por otras causas. (Urrego, 2013 un Zegarra, 2014).

Cuando se analiza la **dimensión de adaptación**, se la describe como la habilidad de los empleados para atender las demandas y requerimientos de los clientes durante la prestación del servicio. Esta capacidad puede dividirse en tres categorías: (a) en respuesta a las necesidades especiales de los clientes externos, (b) en respuesta a las necesidades de los clientes internos, y (c) en relación a errores ocasionados por los clientes internos. (James et al. 2017). En sí misma, **la dimensión de espontaneidad** se describe básicamente como las acciones o inacciones que los trabajadores de agencia suelen tomar al brindar servicios de dos maneras (a) la atención brindada (b) dicha atención es grosera o cortésmente ofrecida. (Gremier et al, como se cita en Bardales & Muñoz, 2021).

II. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación será de **tipo básica** porque su finalidad es obtener información basada en el conocimiento existente (Hernández et al. 2014, p. 29). **Descriptiva**, tal como la definen Hernández y Mendoza (2018), afirma: “El propósito de la investigación descriptiva consiste en aclarar las características y aspectos significativos de cualquier fenómeno sujeto a análisis, incluyendo la identificación y exposición de patrones en conjuntos de datos o poblaciones” (p. 92). De nivel de **correlación**, ya que describe el grado de asociación entre las dos variables estudiadas, como lo afirman Hernández y Mendoza (2018): “El propósito del estudio del nivel de correlación es comprender el grado de asociación o el contexto entre dos o más variables en una muestra determinada.” (p. 93). De **enfoque cuantitativo**, porque el proceso de recopilación de datos se basa en mediciones estadísticas para probar Hipótesis sobre el comportamiento de las variables. “Los métodos cuantitativos son secuenciales y demostrativos y utilizan la recolección de datos para probar Hipótesis mediante mediciones numéricas, utilizando métodos estadísticos para crear pautas y probar teorías” (Hernández y Mendoza (2018, p. 4).

3.2. Diseño de investigación.

El estudio se empleó un enfoque **no experimental**, dado que las variables del estudio no serán objeto de manipulación; es decir, no se buscará establecer una relación de causa y efecto, sino que únicamente se analizará el grado de asociación entre las variables. Según la explicación de Hernández y Mendoza (2018), los diseños no experimentales se caracterizan por examinar fenómenos observándolos en su contexto natural sin alterar las variables. En lo que respecta al momento de la recolección de datos, el estudio se basó en un **diseño transversal**, ya que la información se obtuvo en un solo punto en el tiempo de una unidad de análisis. De acuerdo con la definición de Hernández y Mendoza (2018), los diseños transversales involucran la recopilación de datos en un único momento temporal con el propósito de describir variables y analizar su aparición e interrelaciones.

3.3. Variables y operacionalización.

Es importante realizar adecuada y correctamente la Operacionalización de las variables en estudio, porque ello permitirá la inclusión de elementos importantes para la investigación asimismo excluir de ella aquellos que no fueran relevantes, obteniendo la mayor precisión en lo que se medirá Martínez (2004). Se realiza el traslado del concepto teórico a un ambiente experimental, logrando así que el concepto abstracto se convierte en indicador real. Hernández, et al (2018).

3.3.1.- Variable 1: Compromiso organizacional

- **Definición conceptual**

Según (Báez, 2018); el compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, donde las expectativas de ambas partes son muy propias. En tanto que para (Allen y Meyer, 1991), el compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización.

- **Definición operacional**

En el presente estudio tenemos la variable Compromiso Organizacional, de la cual estamos utilizando sus tres dimensiones según el modelo descrito por Meyer, et al. (1991) En donde dispondremos en la primera columna del lado izquierdo de la Tabla 1, las tres dimensiones: Identificación con la organización, en la segunda columna desde la derecha, tenemos indicadores por cada una de las dimensiones, dando un total de indicadores; continuando con la tercera columna de los Ítems que habiendo seleccionado 6 ítems nos precisan cuál de estas líneas de preguntas corresponden por cada indicador. La cuarta columna es la denominada escala de valores la cual nos muestra en base a las respuestas obtenidas el registro de la frecuencia de los hechos registrados, finalmente la quinta columna nos muestra el nivel de resultados obtenidos; Una

encuesta realizada en un solo momento, la cual permite valorar el nivel de compromiso y la calidad servicio interno de los elementos de la muestra, la cual fuere escogido desde la población, para ello se le entrega al encuestado dos folios con 22 preguntas en la primera parte y 18 preguntas en la segunda, en las hojas el encuestado tiene las indicaciones del caso para que con facilidad pueda llenar la información con pleno anonimato de su identidad, dicha información no es relevante para este estudio y no será medida. Es a través de este procedimiento como se reunirá la información necesaria, para así utilizarla para contrastarla

3.3.1.- Variable 2: Calidad del Servicio interno

- **Definición conceptual**

Para Arellano (2017), la calidad en el servicio, se puede concebir en forma distinta según el observador, distinto será la experiencia del cliente externo quien ve satisfecha su necesidad, también el comprador de un bien quien vera contestado su pedido, mientras tanto para quien es responsable de producción tendrá el resultado de los procedimientos y métodos diarios, por último, para un trabajador de planta será la valorización de su esfuerzo con la obtención el resultado deseado. Por su parte Deming (1989). Indicó que esta calidad deberá dirigirse a satisfacer los requisitos de los clientes o consumidores en este momento y en el futuro. Confirman esta postura Villalba (2013) y Gjurašić (2019). Quienes afirman que para lograr la calidad del servicio se debe tener particular atención a los detalles y es el beneficiario quien califique el servicio brindado.

- **Definición Operacional**

En este estudio hemos definido las dimensiones de la calidad y están ubicados en la primera columna de la izquierda de la Tabla 2. Seguida de los indicadores en la segunda columna se tiene a los indicadores, en la tercera columna se encuentran los ítems que son los indicadores de las repuestas que han sido contestadas, en la

cuarta columna se encuentran ubicada la escala de valor con la que los encuestados podrán calificar la respuesta que aplicaran para cada pregunta de la encuesta, finalmente en la quinta columna en el lado derecho del cuadro se ubican los rangos de valor que podrán obtener las dimensiones trabajadas en la encuesta. Lo cual nos precisa el nivel de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, habiéndose consideradas para ello las dimensiones definidas como: Recuperación con 8 ítems, Adaptabilidad con 6 ítems y Espontaneidad con 4 ítems.

3.4. Población de estudio

La población de la investigación está compuesta por 75 colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria, sabiendo que “La población o universo es el conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y Mendoza, 2018, p.174). En una investigación descriptiva correlacional se recomienda usar muestras grandes. Es por esta razón que elegimos la muestra censal; es decir trabajar con la población en su totalidad.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la presente investigación se utilizó como técnica a la encuesta que recopila datos y realiza un análisis estadístico de la encuesta para determinar la relación entre las variables en estudio. López y Fachelli (2015) definen: Las encuestas se perciben primero como una técnica de recolección de datos mediante la cual se interroga a los sujetos con el objetivo de obtener sistemáticamente medidas de los conceptos derivados de las preguntas (p. 8).

Como instrumento se utilizó el cuestionario que se define como un elemento indispensable en los estudios cuantitativos porque permite plantear preguntas cerradas a los participantes para conocer aspectos relevantes al tema (Sánchez, 2019) Según López y Fachelli (2015), el cuestionario es la mejor herramienta para recopilar datos, ya que permite la formulación sistemática y ordenada de las preguntas y el registro

directo de las respuestas. Las cuales estarán distribuidos de la siguiente manera: Cuestionario 1: Compromiso Organizacional, con un total de 22 ítems; con posibilidades de marcación: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Cuestionario 2: Calidad del Servicio Interno, con un total de 18 ítems con posibilidades de marcación: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

La validación del instrumento se realizará mediante el juicio expertos en administración (criterio de tres especialistas). La validez, generalmente está referida a la capacidad con que cuenta el instrumento para medir la variable (Hernández et al., 2014, p.200)

La confiabilidad del instrumento es el nivel en que se produce el resultado consistente, es decir, su ejecución repetida de los mismos sujetos objetos produce resultados iguales (Hernández y Mendoza, 2018). Por ende, dicha confiabilidad se realizó mediante el Alfa de Cronbach el cual determinó la factibilidad. Asimismo, se aplicó una prueba piloto a una muestra seleccionada de 15 participantes, de una Municipalidad vecina como es la Municipalidad de La Victoria, de donde se obtuvo como resultado 0,64 para la primera variable: Compromiso Organizacional y 0,69 para la segunda variable: Calidad del Servicio Interno, por lo que los instrumentos que se utilizarán en la presente investigación son confiables.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

La recolección de datos será mediante el siguiente procedimiento como a continuación se detalla:

- a) Se solicitó autorización a la alta gerencia de la empresa para el recojo de datos a través de la aplicación del instrumento, a sus colaboradores.
- b) Se seleccionó y diseño el instrumento que en este caso es el cuestionario por medio de la técnica de encuesta.
- c) Se entregó el documento de Consentimiento informado a cada uno de los participantes de la investigación.

- d) Se entregó el instrumento de manera virtual. Para llevar a cabo la medición de las variables mediante la aplicación de los dos cuestionarios, se solicitarán los números de contacto o direcciones de correo electrónico de los colaboradores. A través de estos contactos, se enviarán los instrumentos de investigación mediante enlaces virtuales, los cuales han sido previamente digitalizados.
- e) Los datos recopilados se codificarán y luego se importarán al programa SPSS para su análisis estadístico.
- f) Los resultados se presentarán a través de tablas y posteriormente se procederá a su interpretación. Esta interpretación se cotejará con las teorías existentes y los resultados obtenidos en investigaciones previas con el fin de contrastar cada una de las Hipótesis planteadas.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

- La técnica para procesar y analizar los datos recolectados, serán la estadística descriptiva, que según Rendón et al (2016) es aquella que se encarga de resumir los datos obtenidos en una investigación usando gráficos, tablas, cuadros, entre otros.
- La obtención de los datos de los cuestionarios se llevará a cabo a través de la utilización de un formulario en Google. Luego, estos datos se descargarán en una hoja de cálculo de Excel y, posteriormente, se importarán al programa SPSS versión 22. (Anexo VI)
- Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se empleó el cálculo del índice de fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software IBM SPSS versión 25. De esta forma, se buscó demostrar la fiabilidad de los instrumentos utilizados en la tesis. Los instrumentos se sometieron a un análisis de consistencia interna, y los resultados se describen a continuación:
- Para evaluar la confiabilidad del instrumento que se utilizará, se llevó a cabo una prueba piloto mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados arrojaron que la variable "Compromiso Organizacional" obtuvo un valor de 0.64, y la variable "Calidad de Servicio Interno" alcanzó un valor de 0.69. Estos valores indican que

ambos factores se ajustan a una calidad de comparación sólida, lo que aporta confiabilidad y coherencia en el contenido, dado que superan el umbral de 0.6 y se acercan más a 1, de acuerdo con la referencia proporcionada por Hernández en el año 2010. (Anexo V)

- A continuación, se llevarán a cabo análisis descriptivos de las variables teóricas y sus respectivas dimensiones. Para este propósito, se emplearán diversas herramientas estadísticas, como tablas cruzadas, tablas de frecuencia y gráficos de barras, cuyos resultados serán interpretados.
- Posteriormente, se realizó una prueba de normalidad con el fin de determinar si los datos siguen una distribución normal. Dado que la muestra consta de 75 colaboradores, se aplicará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, conforme a lo recomendado por Galindo (2020). Este autor sugiere el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov cuando la muestra supera los 50 casos. Basándonos en los resultados de la prueba de normalidad, procederemos a llevar a cabo la verificación de las hipótesis planteadas.

III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis Estadístico Descriptivo:

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable: Compromiso Organizacional

Tabla N°01

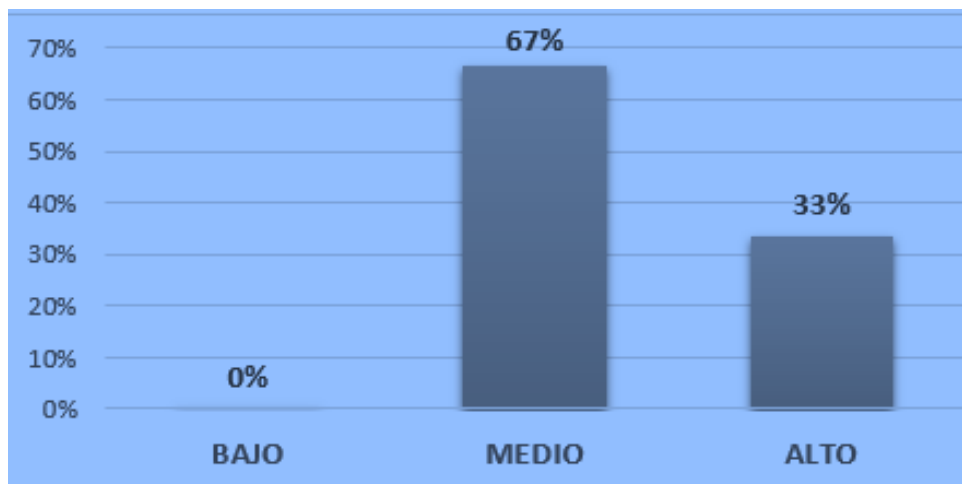
Niveles de la variable: Compromiso Organizacional

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 00 | 00% |
| Medio | 50 | 67% |
| Alto | 25 | 33% |
| Total | 75 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 01

Niveles de la variable: Compromiso Organizacional



Interpretación: Como se puede observar la mayoría de los encuestados se encuentran en el nivel alto con un 33%, es decir, cada cuatro de los encuestados optó por este nivel, seguidamente un 67% se ubican en el nivel medio y ninguno de todos los encuestados están en el nivel bajo, lo que representa una cifra positiva para la empresa en relación a la variable compromiso Organizacional

4.1.1.1 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional

Tabla N°02

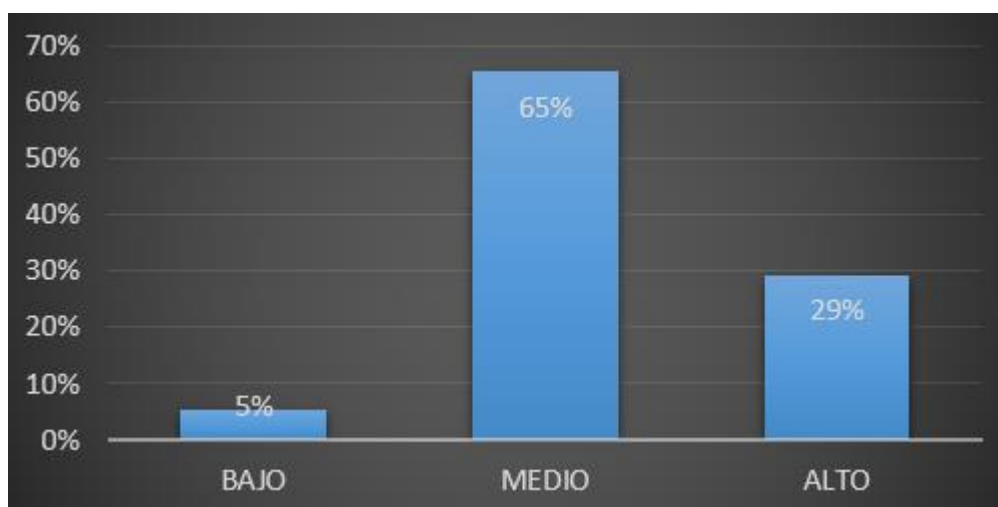
Niveles de la dimensión Identificación con la organización

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 04 | 05% |
| Medio | 49 | 65% |
| Alto | 22 | 29% |
| Total | 75 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 02

Niveles de la dimensión Identificación con la organización



Interpretación: En la tabla N°02, se detalla los niveles de la dimensión Identificación con la organización en la cual se aprecia que un 65% de los encuestados optaron por el nivel medio, seguido del nivel alto con el 29% y en el nivel bajo con un 5%, lo que se evidencia en términos medios de una buena aplicación de la dimensión Sentido de pertenencia a la organización.

Tabla N°03

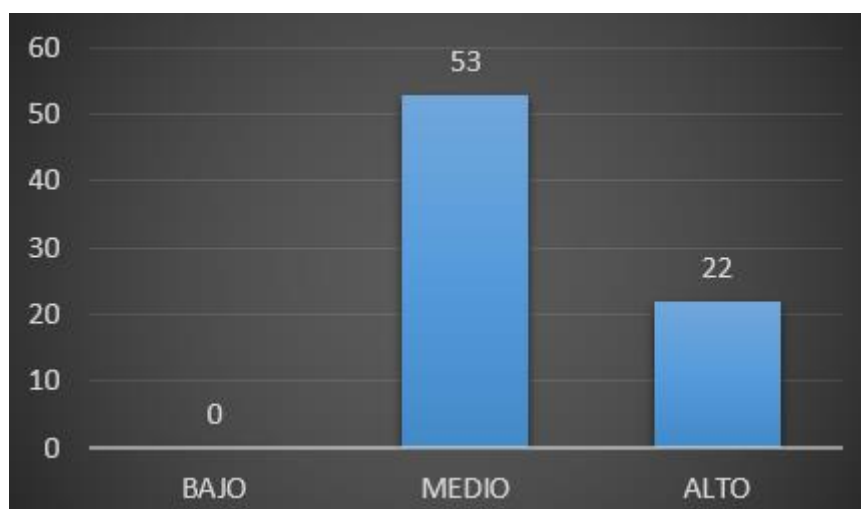
Niveles de la dimensión sentido de pertenencia a la organización

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 00 | 00% |
| Medio | 53 | 71% |
| Alto | 22 | 29% |
| Total | 75 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 03

Niveles de la dimensión sentido de pertenencia a la organización



Interpretación: En relación a los niveles mostrados en la dimensión sentido de pertenencia a la organización, se puede observar que sobresale el nivel medio en un 71% cifra importante ya que los trabajadores están en un buen clima laboral, seguidamente se presenta un 29% en el nivel alto y ninguno de los encuestado optan por el nivel más bajo, estos resultados nos dan como evidencia que hay una respuesta positiva de los encuestados a la dimensión Sentido de pertenencia a la organización

Tabla N°04

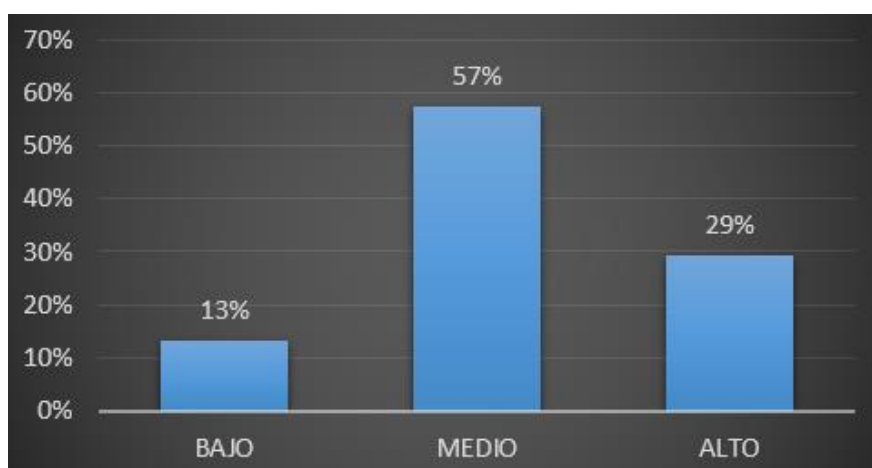
Niveles de la dimensión deseo de involucramiento

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 10 | 13% |
| Medio | 43 | 57% |
| Alto | 22 | 29% |
| Total | 75 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 04

Niveles de la dimensión deseo de involucramiento



Interpretación: En la dimensión deseo de involucramientos se distribuye en un 57% en el nivel medio, seguido del alto en 29% lo cual se observa que es equitativo en estos dos niveles la aplicación por parte de la municipalidad a la aplicación de esta dimensión, por consecuente tenemos el nivel más bajo con un 13%.

Los resultados obtenidos de la dimensión deseo de involucramiento es positivo ya que los trabajadores se comprometen con los oficios dados por la municipalidad de la victoria

4.1.2. Resultados descriptivos de la variable: Calidad del servicio interno

Tabla N°05

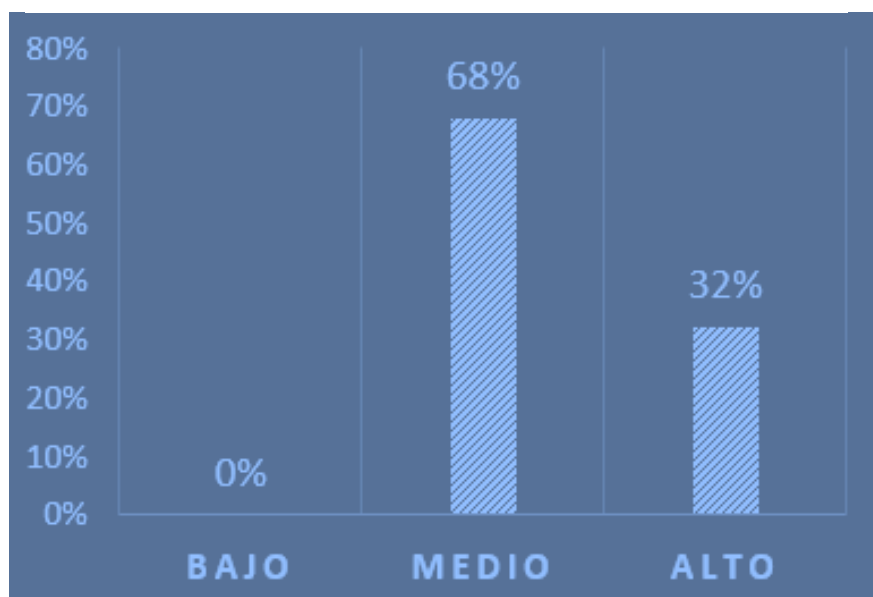
Niveles de la variable calidad del servicio interno

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 00 | 00% |
| Medio | 51 | 68% |
| Alto | 24 | 32% |
| Total | 75 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 05

Niveles de la variable calidad del servicio interno



Interpretación: En el gráfico se muestra de forma muy positiva las respuestas por parte de los encuestados en relación a la aplicación de la variable **calidad del servicio interno** que en un 68% señalaron estar en un nivel medio, un 32% en el nivel alto y ninguno en el nivel bajo, esto representaría que los trabajadores de la municipalidad de la victoria, aceptan de manera positiva la variable calidad del servicio interno.

4.1.2.1 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable calidad del servicio interno

Tabla N°06

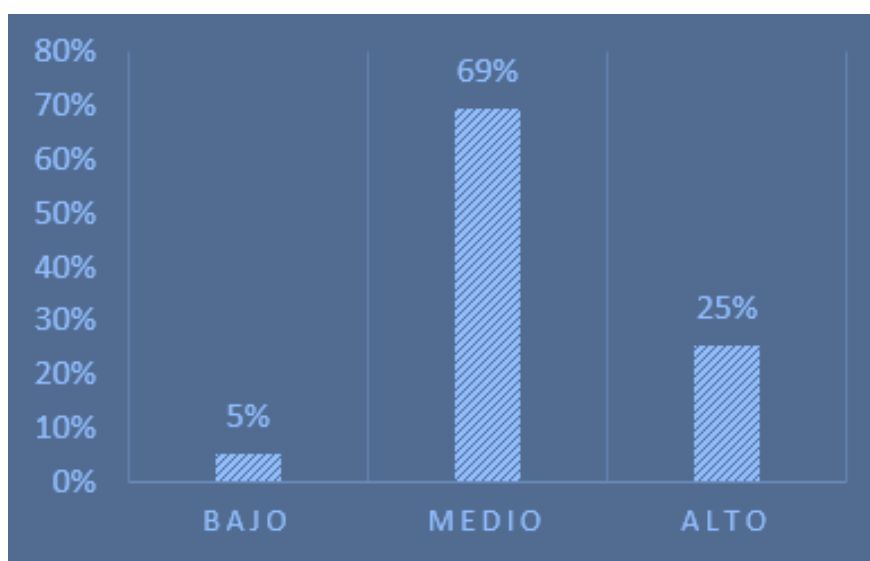
Niveles de la dimensión Recuperación

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 04 | 05% |
| Medio | 52 | 69% |
| Alto | 19 | 25% |
| Total | 75 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 06

Niveles de la dimensión Recuperación



Interpretación: En la dimensión **Recuperación** de la variable calidad del servicio interno se conforma de un 25% en el nivel alto, en el nivel medio tenemos en un 69%, lo cual permite señalar que los trabajadores de la municipalidad de la victoria prefieren la recuperación de la municipalidad para tener un buen clima laboral. Mientras en el nivel bajo obtenemos un 5%.

Tabla N°07

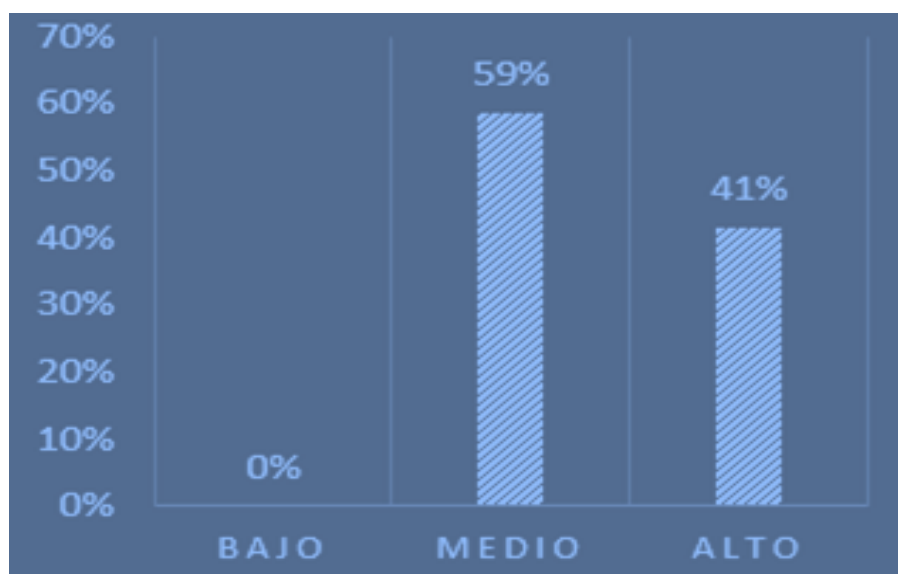
Niveles de la dimensión Adaptabilidad

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 00 | 00% |
| Medio | 44 | 59% |
| Alto | 31 | 41% |
| Total | 75 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 07

Niveles de la dimensión Adaptabilidad



Interpretación: En la tabla mostrada referente a los niveles de la dimensión Adaptabilidad, se puede observar en forma satisfactoria que sobresale el nivel medio en un 59% cifra relevante que muestra la adaptabilidad de los trabajadores en la municipalidad de la victoria, en donde un encuestado de tres encuestados señalaron estar conforme con esta dimensión, seguidamente se plasmó en un 41% en el nivel alto y al igual que en la anterior dimensión no presenta ningún porcentaje en el nivel bajo.

Tabla N°08

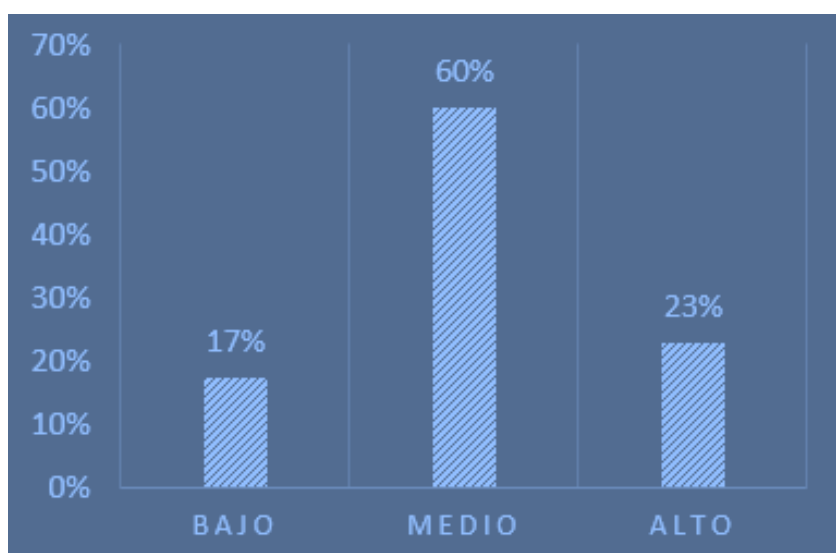
Niveles de la dimensión Espontaneidad

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 13 | 17% |
| Medio | 45 | 60% |
| Alto | 17 | 23% |
| Total | 75 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Ilustración 08

Niveles de la dimensión Espontaneidad



Interpretación: En la información mostrada se evidencia de forma muy favorable las respuestas por parte de los encuestados en relación a la dimensión espontaneidad de la variable calidad del servicio interno que en un 60% respondieron estar en un nivel medio, en un 23% respondieron estar en un nivel alto, y por último tenemos que los encuestados respondieron en un nivel bajo en un 17%. Esto nos quiere decir que los trabajadores de la municipalidad tienen buena espontaneidad para la atención de los clientes al llegar a la municipalidad.

4.2. Análisis Estadístico Inferencial:

Para realizar la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad donde las variables compromiso organizacional y calidad del servicio interno no siguen una distribución normal ya que el p-valor es $< \alpha$ (0,05) en la variable compromiso organizacional, a partir de ello se empleará la prueba de Rho Serman para medir las correlaciones de las variables. (Anexo)

Tabla N°09

Resultado de la Prueba de Normalidad

| | Pruebas de Normalidad | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|----|--------|--------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| V1 Compromiso Organizacional | 0,117 | 75 | 0,013 | 0,976 | 75 | 0,162 |
| V2 Calidad del Servicio Interno | 0,062 | 75 | 0,200* | 0,988 | 75 | 0,725 |

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

Interpretación.- En la tabla se pueden observar los resultados de la prueba de normalidad, en donde tomando en cuenta la cantidad de la muestra encuestada que es de 75 usuarios, cifras que está por encima de 50, es que se considerará la prueba de Kolmogorov – Smirnov, así mismo se observa que la variable compromiso organizacional no sigue una distribución normal ya que el p-valor es del 0,013, cifra que se encuentra por debajo del α (0,05) es por ello que se empleará la prueba de Rho Serman para medir las correlación de las variables.

Contrastación de la hipótesis general

Hg: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023

H0: El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023.

Tabla N°10

Correlación entre compromiso organizacional y la calidad del servicio interno

| | | | Compromiso Organizacional | Calidad del Servicio Interno |
|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Sperman | Compromiso Organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,274* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,017 |
| | | N | 75 | 75 |
| Rho de Sperman | Calidad del Servicio Interno | Coefficiente de correlación | 0,274* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,017 | . |
| | | N | 75 | 75 |

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

Interpretación: Se muestra la correlación entre ambas variables en estudio como son el compromiso organizacional y la calidad del servicio interno, en donde se evidencia que, sí se presenta una correlación, por presentar un nivel de significancia o p-valor del 0,017 cifra que está por debajo del 0,05 que es el indicador para establecer la correlación entre ambas variables, también se muestra el coeficiente de dicha correlación que es 0,274* el cual y según Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) enuncia que se trata de una correlación positiva baja; por lo tanto y ante estos resultados se rechaza enfáticamente la hipótesis Nula y se da por aceptado la hipótesis de la investigación, concluyendo que si existe como muestran los resultados una asociación entre ambas variables en estudio, es decir, que si el compromiso organizacional presenta mejoras en la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, la calidad del servicio interno también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 27%.

Contrastación de la hipótesis específica

Hg: Existe relación entre las dimensiones de la variable compromiso organizacional y la calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque.

H0: No existe relación entre las dimensiones de la variable compromiso organizacional y la calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque.

Tabla N° 11

Correlación entre las dimensiones de la variable compromiso organizacional y la variable calidad del servicio interno

| | | VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO |
|-------------------|---|---|
| Rho de Sperman | V1_D1: Identificación con la organización | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N |
| | | -0,129 0,268 75 |
| | V1_D2: Sentido de pertenencia a la organización | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N |
| | | 0,245* 0,035 75 |
| | V1_D3: Deseo de involucramiento | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N |
| | | 0,373** 0,001 75 |
| | VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N |
| | | 1,000 120 |

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica

Interpretación: Según la tabla se puede afirmar que existen correlaciones en algunas de las dimensiones de la variable compromiso organizacional con la variable calidad del servicio interno, ante ello se procederá a detallar en cada una de ellas. Entre la dimensión identificación con la organización y la variable calidad del servicio interno, se observa que según el nivel de significancia (p-valor) mostrado, el cual tiene un valor de 0,268 y que es mayor de lo establecido de 0,05, ante ello, se puede asegurar que no existe correlación, aceptando la hipótesis nula de la investigación que establece que no existe una relación entre la dimensión identificación con la organización y la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023

Entre la segunda dimensión denominada sentido de pertenencia a la organización y la variable calidad del servicio interno, se observa que presenta una correlación positiva baja, según el coeficiente $r=0,373^*$, este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,001 lo que es menor que el establecido de 0,05. En consecuencia, existe correlación. En otras palabras, si el deseo de involucramiento mejora, la calidad del servicio interno también mejorará en un 37%

Respondiendo al tercer objetivo se puede señalar que es la dimensión deseo de involucramiento quien tiene una mayor correlación con la variable calidad del servicio interno en un 37% de intensidad entre ambas

4.3. Discusión de los resultados

En cuanto al segundo objetivo de la investigación, el cual fue el de identificar el nivel de calidad del servicio interno, se observa que el 68% (51 colaboradores) de la Municipalidad Distrital de La Victoria se ubican en el nivel medio, el 32% (24 colaboradores) se encuentra en el nivel alto, y ninguno en el nivel bajo. Estos resultados indican una tendencia positiva por parte de los colaboradores para con la Municipalidad. En lo que respecta a la primera dimensión de esta variable, llamada recuperación, en la cual se encuentra que el 69% (52 colaboradores) dieron como respuestas en el nivel medio, lo cual es un porcentaje relevante. El 25% (19 colaboradores) de los colaboradores se ubica en el nivel alto, y solo el 05% (04 colaboradores) se encuentra en el nivel bajo. Asimismo, en la segunda dimensión, denominada adaptabilidad, se obtienen los siguientes resultados: Un 59% (44 colaboradores) de los encuestados se encuentra en el nivel medio, lo que es significativo para la organización, mientras que el 41% (31 colaboradores) se sitúa en el nivel alto, y ninguno en el nivel bajo. Finalmente, en la tercera dimensión, conocida como espontaneidad, se observa una tendencia similar a la dimensión anterior, en donde el 60% (45 colaboradores) se encuentra en el nivel medio, el 23% (17 colaboradores) está en el nivel alto, y el 17% (13 colaboradores) en el nivel bajo.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que siete de cada diez usuarios se encuentran en el nivel medio, lo que representa un buen indicador en cuanto a la percepción por parte de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria; en relación a las tres dimensiones se observa que es la dimensión recuperación la que obtuvo un mayor porcentaje en relación a las otras, así mismo se obtuvo que ningún encuestado respondió para el nivel bajo en la dimensión adaptabilidad

En relación al objetivo general establecido en la investigación, que consistía en determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023, se puede concluir que efectivamente existe una correlación entre estas dos variables, sin embargo, esta correlación es positiva baja, de acuerdo a los criterios proporcionados por Hernández Sampieri y

Mendoza (2018). Esto significa que, si se logra mejorar el compromiso organizacional, la calidad del servicio interno de los colaboradores mejorará en la misma dirección. Esta conclusión se respalda en el nivel de significancia, que arrojó un valor de 0,017, por debajo del promedio del 0,05 (establecido como nivel de significancia), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,274*, indicando una correlación positiva baja

Comparando los hallazgos de esta investigación con otros estudios previos realizados en contextos similares, se pueden extraer algunas conclusiones interesantes. Por ejemplo, la tesis de Pérez (2018) expone hallazgos que muestran una correlación evidente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con más de dos años de experiencia en sus roles. Además, este vínculo se encuentra fuertemente influenciado por el nivel educativo de la muestra, especialmente en aquellos trabajadores que no tienen perspectivas de obtener ingresos más altos. Los hallazgos revelan una correlación de Spearman de $r=0.448$ y $p=0.005$, lo que indica un alto grado de satisfacción del personal en relación a su lugar laboral.

Contrastando con la investigación de Landauro (2017) en su estudio “Compromiso organizacional y motivación del personal policial Black Hawk en el Área Metropolitana de Lima” en donde buscó vincular el compromiso organizacional con la motivación de la fuerza utilizando una muestra de 300 militares para que el Tur organizacional fuera válido, obteniendo como resultado una correlación entre compromiso y motivación de poder ($p<0,05$, $r=0,140$). Aunque no hubo una relación estadísticamente significativa entre el CO y la motivación y el desempeño del apego de los agentes de policía ($p>0,05$, $r=0,21$, $r=0,34$), se concluyó que el CO estaba significativamente relacionado.

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 el compromiso organizacional se traduce en un incremento del 27% en la calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

En relación al tercer objetivo específico, el cual es el de establecer cuál de las dimensiones de la variable compromiso organizacional se relaciona con mayor intensidad con la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023, se puede confirmar que la dimensión deseo de involucramiento es la que presenta correlación con la variable por tener un nivel de significancia 0,001 menor al 0,05 establecido como máximo y con un grado de correlación del 37%

Al comparar con la investigación de Fuentes (2018) en donde realizó un estudio sobre compromiso organizacional de resultados laborales en unidades educativas de San Juan de Miraflores, revelando una relación positiva entre el compromiso organizacional y su desempeño laboral; si bien mostró una relación débil con la continuidad laboral y el compromiso normativo, tuvo un efecto positivo sobre el compromiso emocional y la actitud hacia el desempeño de la tarea, por lo que se decidió que los encuestados deberían tener más seguridad para aumentar su sentido de pertenencia a su trabajo. Las agencias reconocen el buen desempeño, crean programas de incentivos y evalúan el esfuerzo de los empleados.

Contrariamente con lo manifestados por Delgado (2018) en su investigación llamada: Clima y compromisos organizacionales en la ciudad de Paramonga, Norte de Lima, en donde se obtuvo como resultado una correlación significativamente alta y positiva entre el compromiso organizacional y la variable participación laboral, lo que confirma que el clima organizacional de la Alcaldía de Paramonga, tiene una relación significativa con el compromiso organizacional. Así mismo Flores y Pujadas (2017) en su estudio de caso evidenció una correlación positiva y estadísticamente significativa del 81,7% entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral de los empleados de la Universidad Sánchez Carrión.

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de este estudio, que busca determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023, se encontró que el nivel de significancia es de 0,017, menor al valor estadístico de $p= 0.05$. Esto confirma la existencia de una correlación positiva baja entre las variables compromiso organizacional y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria.
2. En cuanto al objetivo específico número 1, cuyo propósito es identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023 se observó que el 67% de los colaboradores indicaron que el nivel de motivación es medio.
3. En relación al objetivo específico número 2, cuyo propósito es identificar el nivel de calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023 se observó que el 68% de los colaboradores indicaron que el nivel de calidad es medio.
4. En cuanto a los objetivos específicos 3 cuyo propósito es el de establecer cuál de las dimensiones de la variable compromiso organizacional se relaciona con mayor intensidad con la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023 por lo que es la dimensión deseo de involucramiento, la que presenta correlación con la variable por tener un nivel de significancia 0,001 menor al 0,05 establecido como máximo y con un grado de correlación del 37%

VI. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al compromiso organizacional, es necesario llevar a cabo talleres, programas y políticas centrados en la mejora continua y en el entorno laboral, dirigidos a los colaboradores de la Municipalidad. Se deben implementar diversas estrategias para involucrar, concientizar y estimular al personal, con el fin de lograr niveles de compromiso superiores en cada área de la organización.
2. A las autoridades desarrollar políticas de reforzamiento de la capacitación en tecnologías de información y comunicación, evitando con ello quedar relegados de la moderna organización municipal digital, elaborando programas de acompañamiento de temas psicológicos, capacitaciones para favorecer la identificación de los colaboradores con la visión y misión de la Municipalidad.
3. Desarrollar futuras investigaciones disponer de un tiempo mayor para realizar las encuestas a una muestra mayor y poder realizar una investigación con mayor amplitud y detalle de los colaboradores municipales.
4. Que, las autoridades de la Municipalidad aprecien la parte afectiva del compromiso organizacional de los colaboradores para que no descuiden que cuentan con personal que se identifica emocionalmente con la institución, permitiéndole la renovación del contrato a aquellos que son colaboradores eficientes de la Municipalidad y asuman una mayor motivación en aquellos colaboradores que vienen demostrando alto nivel de compromiso de continuidad y permitirseles contratos de trabajo indeterminados

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominio de las ciencias. ISSN: 2477-8818. 3(3). 72-83. recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128526>
- 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>
- Báez, R.; Zayas, P.; Velázquez, R.; y Lao, Y. (octubre 2018). Modelo conceptual del Compromiso Organizacional en empresas cubanas. Volumen XL. Número 1. Enero abril 2019. Páginas 14-23. Disponible en: Bardales Ríos, V. E., & Muñoz Llaque, C. B. (2021). la satisfacción laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18, 399. doi: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Recuperado de: https://danielotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Berry, L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of services
- Berry, L. (2016). Big ideas in services marketing. *Journal of Services Marketing*, 47-51
- 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>
- Cornejo. C. (2018). Análisis respecto de los factores que impactan el compromiso organizacional en las diferentes generaciones que conviven en una empresa de innovación tecnológica (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/167933/Cornejo%20Araneda%20Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 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
- 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>
- Fernández Arranz, A. (2017). El compromiso organizacional. (Tesis de pregrado. Universidad de Valladolid). Recuperado de: <https://bit.ly/2LPovBh>
- Flores, B. y Pujadas, A. (2018). El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017. Recuperada de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFC-E-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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, L., Balderrama, J. y Edel, R. (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=3740>

- 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, J. M. G. F., Torres, C. E. C., & Gutiérrez, L. C. (2019). Validación del instrumento de 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>
- Illies, M. Y., & Reiter-Palmon, R. (2020). The effect of perceived values on negative mentoring, organizational commitment, job satisfaction, and perceived career success. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*. 18(1), 20-30. Recuperado de: <https://doi.org/10.24384/q242-8973>
- Jaimes, D. L. A., Estepa, J. M. S., & Uribe, A. R. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en centros de desarrollo tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95-101. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Landauro. C. (2017). El compromiso organizacional y la motivación en el personal de Águila Negra de Lima Metropolitana, 2017. (Tesis de maestría) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14586>
- Lasahari. M., Moazzam. A., Salman. Y., Irfan. S. (2016). Impact of Organizational Trust on Organizational justice and organizational commitment. *Journal of the Research Society of Pakistan*. 53(2), 170-194. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/314142412_Impact_of_Organizational_Trust_on_Organizational_justice_and_Organizational_Commitment

- Loli P., A., Montgomery U., W., Cerón V., F., del Carpio G., J., Navarro V., V., & Llacho I., K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 18(1), 105-123. Retrieved from DOI: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11781>
- Losada, M. y Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración* ISSN: 0120-3592. 20(34) julio-diciembre, 2007. 237-258 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
- Lupano M. y Castro A. (2019). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 2018, Enero-Junio 2019, 171-188 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/180/18058784010.pdf>
- Mat Salleh, S., Mohd Zahari, A. S., Mohd Said, N. S., & Omar Ali, S. R. (2016). The Influence of Work Motivation on Organizational Commitment in the Workplace. *J. Appl. Environ. Biol. Sci.*, 6(5S)139-143. Recuperado de: <http://cort.as/-HdB>
- Medina, R. (2018) El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior. (Tesis de Maestría) Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>
- Ordoñez, J. (2020). /Quality in university teaching. An approximation from student's perception/A qualidade no ensino universitario. Uma abordagem desde a percepcao dos alunos. *Educación*, 29(56), 116-145. Retrieved from <https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Pérez. J. (2018) Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato. (Tesis de grado) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29070/1/535%20O.E..pdf>

- Perugini, M. L. L., & Solano, A. C. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria, Revista de Psicología y Ciencias Afines*. 35(1), 171-188. Retrieved from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6576221>
- RAE (2020). Concepto de calidad. Real academia española. En línea: 2019. Recuperado de: <https://dle.rae.es/calidad>
- 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>
- Ruíz Gómez, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019.
- Sagredo, E. (2019). Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de Centros educativos de adultos de la Región del Biobío Chile. (Tesis Doctoral). Universidad autónoma de Barcelona. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/667444#page=1>
- Vega, K. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>

ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de autenticidad del autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Bach. Roger Martín Paredes Elias**, adscrito a la Escuela Profesional de Administración y Finanzas, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con el DNI N° 73963808, con la tesis **"Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023"**

DECLARO BAJO JURAMENTO:

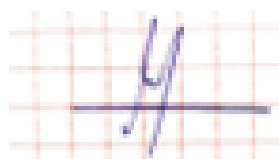
La tesis es de mi autoría. Respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no ha sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Chiclayo, 11 de marzo del 2024



Bach. Roger Martín Paredes Elias

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad de la asesora



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el Bach. Roger Martín Paredes Elías, titulado: "Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023". Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 28% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. 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, 11 de marzo del 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez".

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador de la Municipalidad Distrital de La Victoria, solicito su apoyo para la realización de la investigación denominada "Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023".

Se detalla que:

- La encuesta está conformada por dos cuestionarios de 22 ítems para la primera variable Compromiso Organizacional y de 18 ítems para la segunda variable Calidad del Servicio Interno, 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, 14 de noviembre del 2023.



Roger Martín Paredes Elías.
DNI: 73963808

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: El presente instrumento tiene como objetivo recopilar información sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Victoria. El cuestionario forma parte de una investigación meramente académica donde es importante conocer su punto de vista.

Lea cada una de los enunciados, en donde podrá escoger cualquiera de las 5 opciones, y marcar el recuadro de su elección. Sus respuestas son anónimas, por lo que pedimos su sinceridad en sus respuestas.

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL* | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Nº | Dimensiones / Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Dimensión: Identificación con la organización | | | | | |
| 1 | Se realizan actividades para desarrollar la autoestima del personal de su oficina. | | | | | |
| 2 | Se brinda soporte psicológico para el personal de su oficina. | | | | | |
| 3 | Se impulsa las atenciones eficientes de su área de trabajo. | | | | | |
| 4 | Las labores que realiza las hace con voluntad. | | | | | |
| 5 | Como colaborador se siente un parte importante de la entidad | | | | | |
| 6 | Los colaboradores se adaptan fácilmente a los valores de la organización municipal. | | | | | |
| 7 | Se termina todo el trabajo dentro del horario laboral | | | | | |
| | Dimensión: Sentido de pertenencia a la organización | | | | | |
| 8 | La institución motiva a sus colaboradores | | | | | |
| 9 | El trabajo diario realizado lo llena de satisfacción | | | | | |
| 10 | El reconocimiento a su buena labor influye positivamente en su actividad diaria | | | | | |
| 11 | El esfuerzo diario le asegura conservar su puesto de trabajo. | | | | | |
| 12 | Se siente plenamente protegido por la institución. | | | | | |
| 13 | Su esfuerzo es reconocido e influye favorablemente en su desempeño | | | | | |
| 14 | El reconocimiento a su buena labor fomenta el esfuerzo de todo el grupo | | | | | |
| | Dimensión: Deseo de involucramiento | | | | | |
| 15 | La opinión de los colaboradores es tomada en cuenta | | | | | |
| 16 | Los colaboradores participan en la toma de decisiones | | | | | |
| 17 | La institución promueve programas de capacitación permanente. | | | | | |
| 18 | Se aplican políticas de mejora por las capacitaciones recibidas | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 19 | Se brinda talleres de mejora personal | | | | | |
| 20 | Los méritos personales son tomados en cuenta para la asignación de puestos | | | | | |
| 21 | Se aplican políticas de incentivo en su área de labores | | | | | |
| 22 | El salario que recibe está en relación al trabajo que realiza | | | | | |
| VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO** | | | | | | |
| Nº | Dimensiones / Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Recuperación | | | | | | |
| 1 | Se decepcionan las quejas por los servicios dejados de atender | | | | | |
| 2 | Se solucionan las quejas por los servicios omitidos | | | | | |
| 3 | Los servicios atendidos lentamente son evaluados y corregidos | | | | | |
| 4 | Se resuelven los pedidos de un colaborador en corto tiempo | | | | | |
| 5 | La demora en la atención es por causas por el propio personal | | | | | |
| 6 | Los procesos de la institución son poco claros | | | | | |
| 7 | La atención deficiente por falta de insumos de oficina es corregida | | | | | |
| 8 | La atención detenida por carencia de servicios eléctricos o internet es completada | | | | | |
| Dimensión: Adaptabilidad | | | | | | |
| 9 | Se atiende a colaboradores que solicitan inmediata para algunos usuarios | | | | | |
| 10 | Los colaboradores atienden a usuarios en áreas distintas a las delimitadas normalmente según la necesidad. | | | | | |
| 11 | Los colaboradores realizan sobretiempo para asistir pedidos de otros colaboradores | | | | | |
| 12 | Los colaboradores suelen atender otras funciones para atender a un colaborador que requiere ayuda | | | | | |
| 13 | El colaborador que desconoce algún procedimiento es asistido para darle solución. | | | | | |
| 14 | El olvido de un servicio es corregido para dar cumplimiento a lo solicitado | | | | | |
| Dimensión: Espontaneidad | | | | | | |
| 15 | Se da atención de las solicitudes o procedimientos con la misma diligencia | | | | | |
| 16 | Las solicitudes de último momento son atendidas con convicción. | | | | | |
| 17 | Se da atención con cortesía a los usuarios a pesar de existir dificultades personales del colaborador | | | | | |
| 18 | Sufrir una agresión no provocada de parte de los usuarios, motiva una reacción poco gentil del colaborador. | | | | | |

*Instrumento adaptado de Gutiérrez (2020)

**Instrumento adaptado de Gutiérrez (2020)

Anexo 5. Juicio de expertos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIO
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto** : CARPIO CAMPOS WILTON VIDAURO
1.2 Cargo : Docente Universitario
1.3 Institución o Centro Laboral : Universidad Particular de Chiclayo
1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario
1.5 Título de la Investigación : Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023

1.6 Autor: Roger Martín Paredes Elías, **Bach.:** En Administración y Finanzas.

II.- ASPECTOS A VALIDAR

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | REGULAR 21-40% | BUENO 41-60% | MUY BUENO | 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 en la investigación. | | | | 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% | 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, 24 de septiembre del 2023

Carpio Campos Wilton
DNI: 80565745

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIO**

FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto** : Mg. Econ. Elera Vilela, Luis Alberto
1.2 Cargo : Docente Tiempo Parcial
1.3 Institución o Centro Laboral : Universidad de Chiclayo
1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario
1.5 Título de la Investigación : Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023
1.6 Autor(a): Roger Martín Paredes Elías **Bach.:** En Administración y Finanzas.

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 en la investigación. | | | | 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% | 100% |

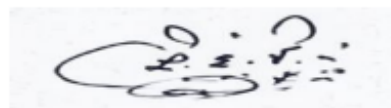
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

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, 24 de octubre del 2023



Elera Vilela Luis Alberto
Apellidos y Nombres
DNI: 16538660

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIO
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto :** CASTAÑEDA PEREZ JORGE ANTONIO
1.2 Cargo : **Mg. Economista**
1.3 Institución o Centro Laboral : Municipalidad Bolívar - Cajamarca
1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario
1.5 Título de la Investigación : Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023
1.6 Autor: Roger Martín Paredes Elías Bach.: En Administración y Finanzas.

II.- ASPECTOS A VALIDAR

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE E 00-20% | REGULAR 21-40% | BUENO 41-60% | MUY BUENO 61-80% | EXCELENTE E 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 en la investigación. | | | | 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% | 100% |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El instrumento está valorado al 100%.

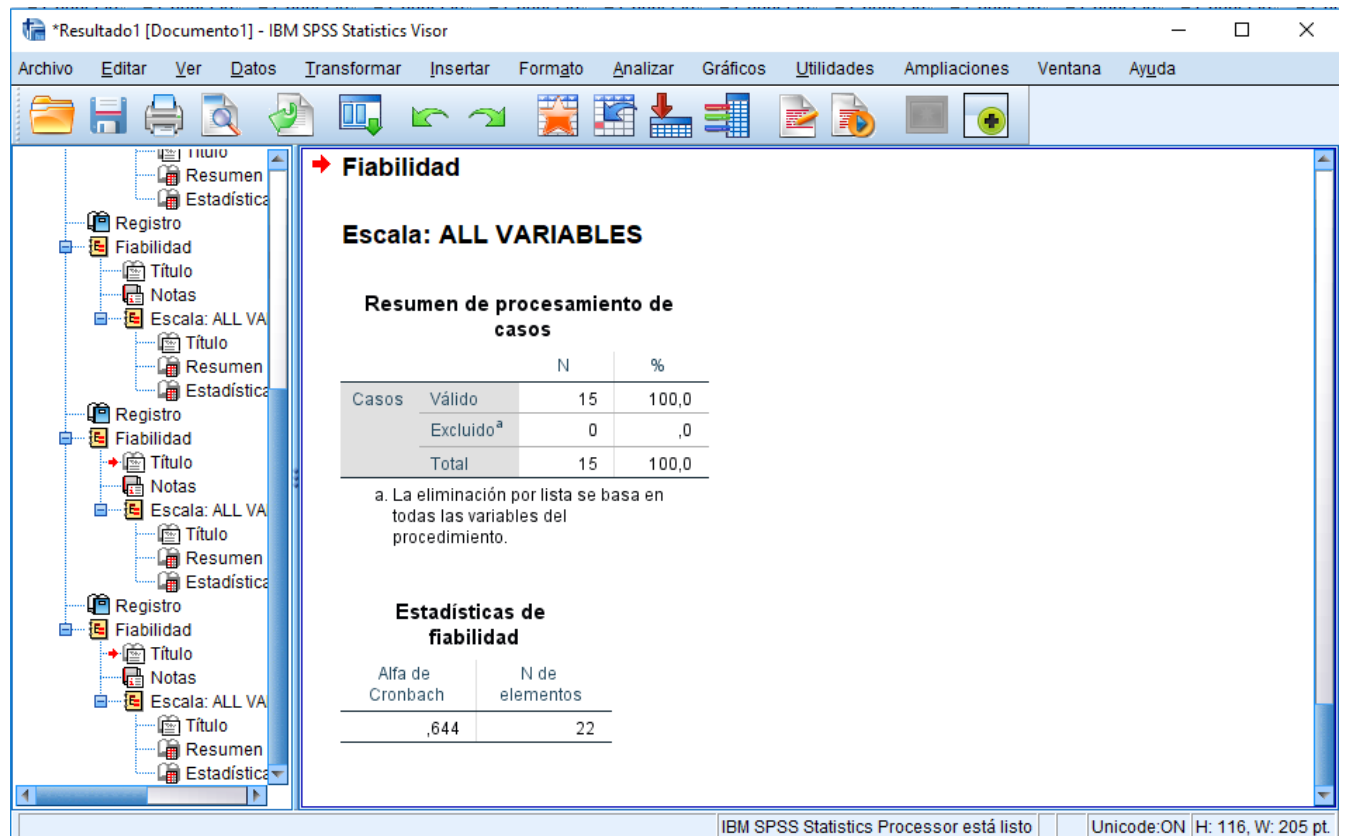
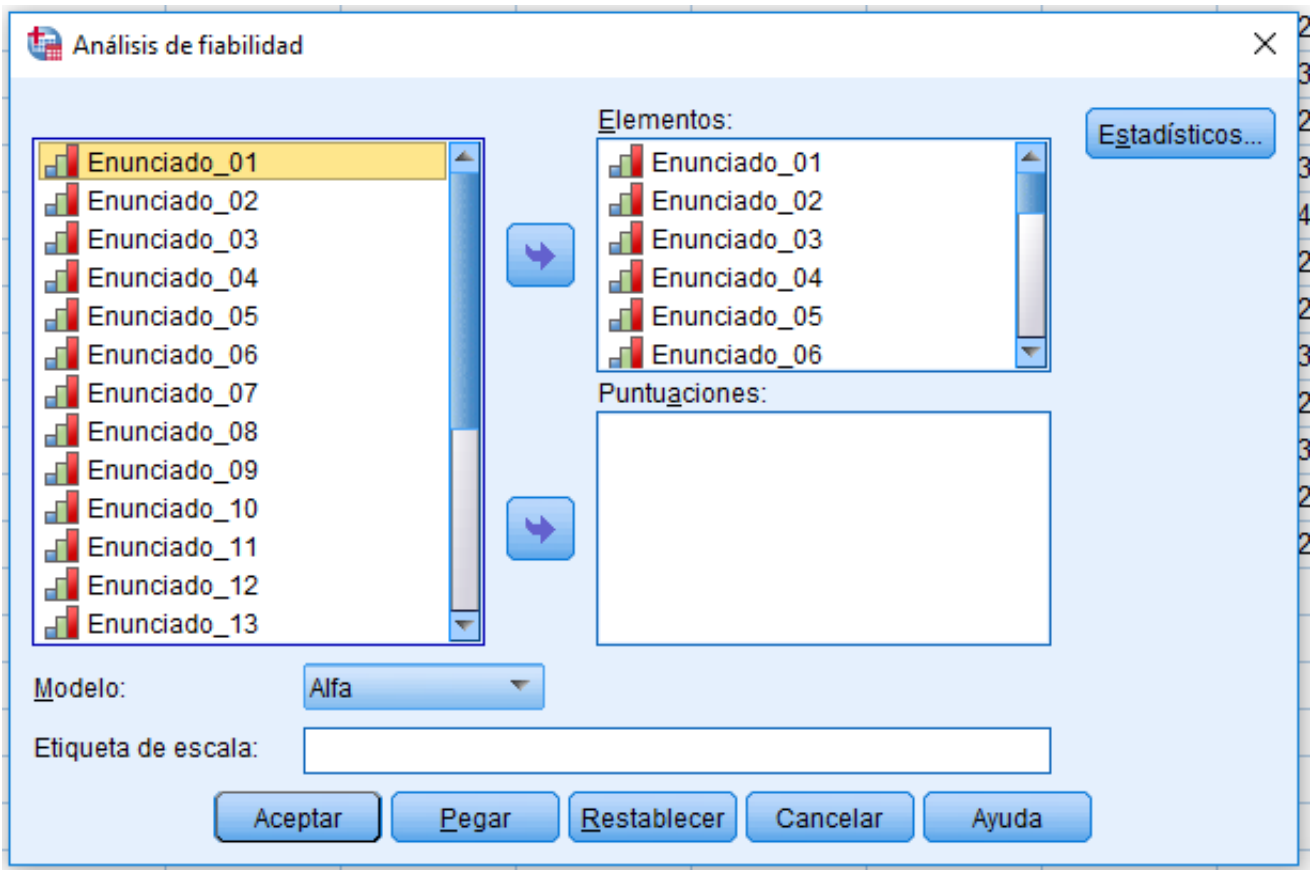
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Chiclayo, 24 de septiembre del 2023



Jorge Antonio Castañeda Perez
 DNI:



| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
|----|---|---------------|---|----|----|----|----|----|---------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | DIMENSIÓN 01 Recuperación | | | | | | DIMENSIÓN 02 Adaptabilidad | | | | | | DIMENSIÓN 03 Espontaneidad | | | | | |
| 4 | | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| 5 | | Encuestado 01 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 6 | | Encuestado 02 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | | Encuestado 03 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 8 | | Encuestado 04 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 9 | | Encuestado 05 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 10 | | Encuestado 06 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 11 | | Encuestado 07 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 12 | | Encuestado 08 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 13 | | Encuestado 09 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 14 | | Encuestado 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 15 | | Encuestado 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | | Encuestado 12 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 17 | | Encuestado 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 18 | | Encuestado 14 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 19 | | Encuestado 15 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

21 **Escala y Valores:**

| | | | | | | |
|----|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 22 | | | | | | |
| 23 | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 24 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | | | | | | |
| 26 | | | | | | |

27 **→ Fiabilidad**

28 **Escala: ALL VARIABLES**

29 **Resumen de procesamiento de casos**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

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

31 **Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,690 | 18 |

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
|----|---|---|----|----|----|----|----|---------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | DIMENSIÓN 01 Recuperación | | | | | | DIMENSIÓN 02 Adaptabilidad | | | | | | DIMENSIÓN 03 Espontaneidad | | | | | | |
| 4 | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | |
| 5 | | Encuestado 01 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | |
| 6 | | Encuestado 02 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 7 | | Encuestado 03 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | |
| 8 | | Encuestado 04 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | |
| 9 | | Encuestado 05 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | |
| 10 | | Encuestado 06 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | |
| 11 | | Encuestado 07 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | |
| 12 | | Encuestado 08 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | |
| 13 | | Encuestado 09 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | |
| 14 | | Encuestado 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | |
| 15 | | Encuestado 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 16 | | Encuestado 12 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | |
| 17 | | Encuestado 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 18 | | Encuestado 14 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | |
| 19 | | Encuestado 15 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Escala y Valores:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,690 | 18 |

Anexo 7. Matriz de consistencia.

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLES E INDICADORES | TIPO DE INVESTIGACIÓN | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN |
|---|--|---|--|--|---------------------------------------|
| <p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Región Lambayeque, Año 2023?</p> <p>PE1 ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023.</p> <p>OE1 Identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023</p> | <p>H₁. El Compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023</p> | <p>VARIABLE 01: Compromiso Organizacional</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la organización • Sentido de pertenencia a la organización • Deseo de involucramiento | <p>Tipo Básica Enfoque Cuantitativa. Nivel Descriptivo Correlacional</p> | <p>No experimental – Transversal.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| <p>PE2 ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023?</p> <p>PE3 ¿Cuál de las dimensiones de la variable compromiso organizacional se relaciona con mayor intensidad con la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023?</p> | <p>OE2 Señalar el nivel de calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023.</p> <p>OE3 Establecer cuál de las dimensiones de la variable compromiso organizacional se relaciona con mayor intensidad con la variable calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023</p> | <p>H₀. El Compromiso Organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Victoria, Región Lambayeque, Año 2023</p> | <p>VARIABLE 02:</p> <p>Calidad de Servicio Interno</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuperación • Adaptabilidad • Espontaneidad | <p>Tipo Básica Enfoque Cuantitativa. Nivel Descriptivo Correlacional</p> | <p>No experimental – Transversal.</p> |
|--|--|--|---|--|---|

Anexo 8. Operacionalización de variables.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | ESCALA DE MEDICIÓN | TÉCNICA / INSTRUMENTO |
|---|---|---|---|--|--------------------------------|
| <p>Variable 1: Compromiso Organizacional</p> | <p>El compromiso organizacional se describe como la aceptación y convicción que tiene el colaborador acerca de los objetivos, así como los valores del centro de trabajo, que lo motiva a dar su mejor desempeño en bien de la compañía. (Rubió, 2016).</p> | <p>Esta variable se medirá a través de 3 dimensiones: Identificación con la organización, sentido de pertenencia a la organización y Deseo de involucramiento, los cuales serán medidos con el instrumento de la versión revisada de Meyer, Allen y Smith (1993) constituido por 22 ítems en escala Likert: Nunca (1); Casi Nunca (2); A Veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)</p> | <p>Identificación con la organización</p> | <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> | <p>Encuesta – Cuestionario</p> |
| | | | <p>Sentido de pertenencia a la organización</p> | | |
| | | | <p>Deseo de involucramiento</p> | | |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | ESCALA DE MEDICIÓN | TÉCNICA / INSTRUMENTO |
|---|--|---|---------------|--|-------------------------|
| Variable 2: Calidad de Servicio Interno | Para Molina (2014) la calidad de servicio interno consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades | La variable calidad de servicio interno se medirá mediante 3 dimensiones: Recuperación, Adaptabilidad y Espontaneidad, con 18 ítems, que permitieron a construir el instrumento para medir la variable. | Recuperación | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) | Encuesta – Cuestionario |
| | | | Adaptabilidad | Casi siempre (4) Siempre (5) | |
| | | | Espontaneidad | | |

