



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL Y SU  
INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN, 2017.**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**ROBINSON VALENTIN GALINDO TOLEDO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Huacho – Perú**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haber sido mi apoyo a lo largo de mi carrera universitaria, y por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien guía e ilumina mi camino y hace posible cualquier logro en mi vida.

A las autoridades de la Facultad de Ciencias Empresariales.

A los jurados de tesis por sus sugerencias para llegar con éxito a la culminación de la presente investigación.

A mi asesor por el apoyo incondicional en la elaboración de mi Tesis.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	16
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Definiciones conceptuales	42
2.4. Formulación de las hipótesis	43
2.4.1. Hipótesis General	43
2.4.2. Hipótesis Específicas	43

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	44
3.1.1. Tipo	44
3.1.2. Enfoque	44

3.2. Población y muestra	45
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	46
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.4.1. Técnicas a emplear	47
3.4.2. Descripción de los instrumentos	47
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	48

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	49
---	----

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión	63
5.2. Conclusiones	66
5.3. Recomendaciones	67

## **CAPÍTULO VI**

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

6.1. Fuentes bibliográficas	68
6.2. Fuentes electrónicas	69

## **ANEXO**

1. Cuestionario sobre compromiso laboral del personal	71
2. Cuestionario sobre atención al ciudadano	73
3. Matriz de consistencia	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	49
Tabla 2.	Edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	50
Tabla 3.	Grado académico trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	51
Tabla 4.	Género de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	52
Tabla 5.	Edad de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	53
Tabla 6.	Factores Inhibidores	54
Tabla 7.	Factores Estimulantes	55
Tabla 8.	Cuantitativos	56
Tabla 9.	Cualitativos	57
Tabla 10.	Propio del servicio	58
Tabla 11.	Pruebas de normalidad	59
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre el compromiso laboral y atención al ciudadano	60
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre el compromiso laboral y atención al ciudadano	61
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre El compromiso laboral y atención al ciudadano	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	49
Figura 2.	Edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	50
Figura 3.	Grado académico trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	51
Figura 4.	Género de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	52
Figura 5.	Edad de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín	53
Figura 6.	Factores Inhibidores	54
Figura 7.	Factores Estimulantes	55
Figura 8.	Cuantitativos	56
Figura 9.	Cualitativos	57
Figura 10.	Propio del servicio	58

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer de que manera el compromiso laboral del personal influye en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017. **Métodos:** La población fue 58 trabajadores y 1260 usuarios, la muestra fue 50 trabajadores y 295 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se consideraron las dimensiones: factores inhibidores, factores estimulantes, cuantitativos, cualitativos y propios del servicio. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,820 & 0,886). Se utilizó Correlación de Rho Spearman. **Resultados:** Respecto al “Compromiso laboral”, el 52% manifestaron que existen fallas en el seguimiento que tiene la municipalidad hacia con sus trabajadores, el 42% mencionaron que existen inconsistencias e incongruencias en algunos escenarios que se han dado, el 32% manifestó que las reglas y políticas de la municipalidad no están plasmadas de manera clara. Respecto a la “Atención al ciudadano”, el 18,6% mencionaron que el tiempo para que le entreguen lo solicitado en la municipalidad no es prudente, el 29,5% mencionan que los trabajadores de la municipalidad no los atienden con amabilidad, el 4,5% que las personas que lo atienden no demuestran estar capacitadas para brindar una atención de calidad. **Conclusión:** Se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,612$ ), por lo que se concluye que el compromiso laboral del personal influye significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

**Palabras clave:** *Compromiso laboral, Atención al ciudadano, factores inhibidores, factores estimulantes, cuantitativos, cualitativos y propios del servicio.*

## ABSTRACT

**Objective:** To establish how the work commitment of the personnel influences the attention to the citizen in the Caleta de Carquín District Municipality, 2017. **Methods:** The population was 58 workers and 1260 users, the sample was 50 workers and 295 users. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The dimensions were considered: inhibitory factors, stimulating factors, quantitative, qualitative and typical of the service. The reliability of the instrument was made by Cronbach's alpha coefficient (0.820 & 0.886). We used Rho Spearman's correlation. **Results:** Regarding the "Labor Commitment", 52% said that there are faults in the monitoring the municipality had with its workers, 42% mentioned that there are inconsistencies and inconsistencies in some scenarios that have occurred, 32% said that The rules and policies of the municipality are not clearly expressed. Regarding the "Citizen service", 18.6% mentioned that the time to deliver the requested in the municipality is not prudent, 29.5% mention that the workers of the municipality do not attend them with kindness, the 4.5% that the people who attend it do not show that they are capable of providing quality care. **Conclusion:** It was determined that there is a moderate and very significant correlation ( $p = 0.00 < 0.05$ ,  $r = 0.612$ ), so it is concluded that the work commitment of the staff significantly influences the attention to the citizen in the District Municipality Caleta de Carquín, 2017

**Key words:** *Labor commitment, Citizen attention, inhibitory factors, stimulating factors, quantitative, qualitative and typical of the service.*

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, cuando se habla de compromiso laboral nos vemos en la necesidad de tocar temas como la eficiencia, la seguridad, la lealtad, la productividad y el servicio de calidad que brinda los empleados de una institución a los usuarios, el conjunto de estos temas son un punto clave para asegurar los objetivos de la Municipalidad.

Cuando el personal se compromete laboralmente con la institución, desarrollan la fidelidad con la institución apoyando a que se puedan cumplir metas y objetivos de ésta, éstos se encuentran más predispuestos a adaptarse a nuevos cambios, nuevos retos, se muestran abiertos a alcanzar nuevas experiencias dentro de la institución, el trabajador se siente parte de ella y desarrolla un deseo de querer continuar laborando para la institución.

El servicio de atención al usuario es un grupo de labores relacionadas entre sí y el grupo de conductas proyectadas para la que los ciudadanos sientan la satisfacción de sus necesidades, la palabra servicio implica estar a disposición de otra persona, otro concepto que se puede tomar en cuenta es que servicio es el grupo de actividades que se utilizan para dar respuesta a las necesidades del ciudadano.

Es por ello que tuvo como objetivo general la investigación el establecer de que manera el compromiso laboral del personal influye en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

La investigación se desarrolla a través de los capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, y la Discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El distrito de Carquín se creó con la Ley N° 9389 el 30 de setiembre de 1941, durante el gobierno de Manuel Prado Urgateche. Carquín está ubicado a 3 kilómetros de la ciudad de Huacho. La caleta de Carquín tiene una forma irregular debido a una pendiente que desciende hasta las riberas del mar. Es un distrito que tiene como principal actividad la pesca, en especial el secado de la anchoveta insumo principal para la preparación del Charquicán de Anchoveta seca.

La Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín tiene como Misión aumentar el avance global de la población, para lo cual se preocupa por generar oportunidad en las labores sociales, culturales, ambientales y económicas.

Actualmente, cuando se habla de compromiso laboral nos vemos en la necesidad de tocar temas como la eficiencia, la seguridad, la lealtad, la productividad y el servicio de calidad que brinda los empleados de una institución a los usuarios, el conjunto de estos temas son un punto clave para asegurar los objetivos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. El compromiso laboral no sólo se mide por la lealtad de su personal, sino que también se considera el apoyo constante que otorgan los involucrados para ayudar a que se cumplan los objetivos de la institución, el compromiso es la disposición que se tiene hacia el trabajo. Para que la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín tenga éxito en el cumplimiento de sus metas y lograr que los ciudadanos se sientan satisfechos con la atención recibida, dependerá del personal que labora en ella, de la importancia que sienta cada trabajador dentro de su área de labores. El personal debe sentirse identificado con la

institución, con su equipo de trabajo, debe percibir un ambiente laboral bueno, y sentir que recibe la retribución económica adecuada de acuerdo a su esfuerzo y desempeño para lograr reforzar el sentimiento de compromiso con la institución y por consecuencia brindar un buen servicio a la población usuaria. La Municipalidad Distrital Caleta de Carquín debe buscar que el personal que labora en ella se sienta comprometido con la causa, la misión y la visión de ésta. Cada trabajador debe comprometerse con el origen, con la misión y con la visión, cada uno debe darle un significado al cumplimiento de sus funciones que realiza cada día. Cuando el personal se compromete laboralmente con la institución, desarrollan la fidelidad con la institución apoyando que se puedan cumplir las metas y objetivos de ésta, éstos se encuentran más predispuestos a adaptarse a nuevos cambios, nuevos retos, se muestran abiertos a alcanzar nuevas experiencias dentro de la institución, el trabajador se siente parte de ella y desarrolla un deseo de querer continuar laborando para la institución. Un trabajador comprometido laboralmente con la institución asegura el éxito de ésta. Este compromiso se ve reflejado en la atención que reciben los usuarios. Un trabajador que se compromete laboralmente con la institución crea una participación emocional e intelectual con ella, asimismo aporta personalmente al cumplimiento de las metas de la misma.

Las instituciones están considerando con mayor importancia el tema del compromiso laboral, se desarrolla un interés por entender cuál es el motivo que lleva a que un trabajador decida permanecer laborando en una institución. Se considera que el compromiso es la existencia de una relación entre el empleado y la institución. Los trabajadores comprometidos con sus labores forman parte importante dentro de la institución, porque son más eficaces, muestran un esfuerzo voluntario por cumplir

con sus tareas, está dispuesto a realizar labores sobre los niveles mínimos de requerimiento, sus tareas se vuelven menos pesadas y las realiza con agrado.

Sin embargo, en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín se ha identificado que una parte del personal no está comprometido con sus labores, ocasionando molestias en los ciudadanos, el personal no siente que pueda crecer profesionalmente dentro de la institución, hay un porcentaje considerable de ausentismo del personal a su centro de labores, hay poco interés por cumplir con las metas de la municipalidad, el personal no ha desarrollado el sentimiento de lealtad para la institución.

El servicio de atención al usuario es un grupo de labores relacionadas entre sí y el grupo de conductas proyectadas para que los ciudadanos satisfagan sus necesidades, la palabra servicio implica estar a disposición de otra persona, otro concepto que se puede tomar en cuenta es que servicio es el grupo de actividades que se utilizan para dar respuesta a las necesidades del ciudadano. La atención no es algo físico, no se puede tocar, la atención es la habilidad, la capacidad y destreza que deben ser constantemente actualizada. Cuando nos referimos a atención al ciudadano, hacemos mención al trato directo que se realiza entre el trabajador de la Institución con los usuarios, mediante la cual se ofrecen los servicios de la municipalidad; esta interacción permite que el trabajador pueda conocer cuáles son las necesidades y qué expectativas tienen los ciudadanos, con la finalidad de poder satisfacer y lograr superar las expectativas de éstos. En la municipalidad la atención al usuario está fallando, debido a que el personal no se preocupa por conocer mejor cuales son las necesidades de los ciudadanos que se apersonan a la municipalidad, se ha percibido descuido en la infraestructura y acondicionamiento de la municipalidad, lo que genera un desagrado en los ciudadanos, la página web de la institución no brinda el apoyo necesario al usuario.

La Municipalidad Distrital Caleta de Carquín está interesada en fomentar el compromiso laboral de su personal y por consecuencia mejorar la atención que se brinda al ciudadano para lo cual debe considerar implementar y/o mejorar algunos puntos como: mejorar la comunicación entre los trabajadores y los jefes; promover una política de incentivos a los trabajadores por una óptima realización de sus labores.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera el compromiso laboral del personal influye en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a. ¿De qué manera los factores inhibidores influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017?
- b. ¿De qué manera los factores estimulantes influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Establecer de que manera el compromiso laboral del personal influye en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a. Establecer de que manera los factores inhibidores influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

- b. Establecer de que los factores estimulantes influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer si los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín se sienten comprometidos con la institución y poder establecer que manera esto influye en la atención al ciudadano, siendo esto un tema importancia para la misma Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

De La Puente (2017) realizó la tesis titulada “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo. Es una investigación descriptiva. La población fue 150 trabajadores, así mismo la muestra fue 108 trabajadores. La investigación concluyó en que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general y que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en las sub dimensiones del compromiso organizacional a nivel medio compromiso afectivo 47%, Implicancia 40% y compromiso de continuidad 57%.

Caicedo (2015) realizó la tesis titulada “Evaluación en la calidad de la atención del cliente en las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto Departamento de Nariño”. La investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención al cliente en los puntos de venta de las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto. Es una investigación descriptiva. La población fue 282 empresas lácteas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existen diferencias significativas entre las percepciones y las expectativas que posee el usuario, con respecto a la atención del usuario en los puntos de atención directa.

Fernández (2015) realizó la tesis titulada “Calidad en atención a usuarios de la administración pública”. Argentina. La investigación tuvo como objetivo elaborar propuestas de mejora en la calidad de atención al afiliado en el Instituto de Seguridad Social y Seguros en el área de obra social, en la ciudad de Esquel. Es una investigación descriptiva y explicativa. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que las instalaciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos y la información que se le da a los afiliados (ya sea telefónicamente o personalmente por parte de los empleados), son los aspectos más destacados por parte de los mismos a la hora de evaluar el servicio que se le brinda en este momento.

Méndez (2015) realizó la tesis titulada “Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico en México”. México. La investigación como objetivo el determinar el grado de calidad del clima organizacional percibido por los empleados. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. La población fue 2000 empleados, así mismo la muestra de 633 empleados. La investigación concluyó en que el grado de calidad del clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional de los colaboradores del parque Eco Arqueológico en México.

Chang (2014) realizó la tesis titulada “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos”. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la

municipalidad. Es una investigación descriptiva. La población fue 170 usuarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

Montoya (2014) realizó la tesis titulada “Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center”. La investigación tuvo como objetivo validar la escala de compromiso organizacional en trabajadores de un Contact Center. Es una investigación descriptiva. La población 803 trabajadores, así mismo la muestra de 642 trabajadores. La investigación concluyó en que es relevante señalar que en la actualidad y cada vez más en el futuro, el compromiso organizacional de los trabajadores constituirá un activo muy importante y éste tema ha sido poco estudiado en países sub desarrollados, a diferencia de los países de gran potencia desarrollados que cuentan con diversos estudios.

Sánchez (2014) realizó la tesis titulada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo”. La investigación tuvo como objetivo elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del

servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. La población fue 320 clientes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que la calidad de servicio no estaba bien vista por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

Zegarra (2014) realizó la tesis “Relación entre Marketing Interno y Compromiso Organizacional en el Personal de Salud del Hospital de San Juan de Lurigancho”. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre el marketing Interno y el compromiso organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras). Es una investigación de tipo no experimental y el diseño de investigación es de tipo descriptivo correlacional. La población fue 260 personas, así mismo la muestra fue 155 sujetos. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, así también la técnica psicométrica, técnica de análisis de textos, técnica de fichaje, estadística. La investigación concluyó en que los análisis de las correlaciones entre el marketing interno y el compromiso organizacional, muestran que asisten correlaciones esenciales y positivas entre los totales de estas variables, encontrándose estos resultados primariamente en un nivel medio, en otras palabras, no llegan a ser altos y tampoco bajos, por lo que la tarea es laborar en estos aspectos para extenderlo significativamente y con ello perfeccionar la calidad del servicio en salud.

Aldana (2013) realizó la tesis que tiene por título “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria. Es una investigación descriptiva cuantitativa. La población fue 70 personas. La investigación utilizó como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que las personas manifestaron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Compromiso laboral**

Chiavenato (2015) menciona que el compromiso es cuando se comprende el pasado y del presente y el sentimiento de la empresa, además que los participantes comprenden y comparten los objetivos de la empresa. La alineación del empleado no existe, pero si el compromiso de este.

Schermerhorn (2010) define al compromiso como la lealtad de un individuo hacia la organización misma.

Griffin & Moorhead (2010) indican que es cuando la persona se siente identificada con la organización y su cercanía en ella.

Robbins & Coulter (2010) mencionan que el grado del compromiso se mide por medio de la identificación del empleado con su trabajo, su participación enérgica en él y también considera importante su desempeño laboral para sí mismo.

## ***A. Dimensiones del compromiso laboral***

Newstrom (2007) señala que existen formas de incrementar y disminuir el compromiso de la organización hacia los empleados, los cuales se dividen en dos factores que se explican a continuación:

### *a. Factores inhibidores*

Son los factores que de una u otra manera no ayudan a que el trabajador sienta un compromiso con la empresa ya que son factores que afectan negativamente al trabajador. El cual presenta los siguientes indicadores:

- Recriminación excesiva.
- Gratitud fingida.
- Fallas en el seguimiento.
- Inconsistencias e incongruencias.
- Egos inflados y trato abusivo.

### *b. Factores estimulantes*

Son los factores que de una u otra manera ayudan a que el trabajador sienta un compromiso mayor con respecto a la empresa ya que son factores que afectan positivamente al trabajador. El cual presenta los siguientes indicadores:

- Claridad de reglas y políticas.
- Inversión en empleados (capacitación).
- Respeto y reconocimiento por los esfuerzos.
- Autonomía y participación del empleado.
- Hacer que los empleados se sientan valorados.

## ***B. Aspectos generales del compromiso laboral***

Griffin & Moorhead (2010) menciona que el compromiso organizacional también es conocido como compromiso laboral, muestra como el un individuo se identifica y su cercanía a la organización. Un empleado que tiene un compromiso alto tal vez mostrará a sí misma como un buen miembro de la organización (por ejemplo, en términos generales cuando se refiere a la organización como “hacemos productos de mayor calidad”, pasa desapercibido los índices bajos de insatisfacción. Por el contrario, un empleado que se siente poco comprometido tiene una alta probabilidad percibirse a sí misma como una persona de fuera (por ejemplo, en términos personales cuando se refiere a la organización cuando “no dan un buen salario a sus trabajadores”) para mostrar una alta insatisfacción sobre las cosas y no percibirse a sí misma como un parte de la organización a largo plazo.

Las organizaciones pueden hacer cosas definitivas para promover la satisfacción y el compromiso, pero existen algunos lineamientos específicos. En primer lugar, si la organización trata a sus empleados de forma justa y proporciona recompensas razonables y seguridad laboral, es más probable que sus empleados estén satisfechos y comprometidos. Permitir a los empleados opinar de la forma en que se hacen las cosas también puede promover estas actitudes. Diseñar los puestos para que sean estimulantes puede mejorar tanto la satisfacción como el compromiso. Otra investigación sugiere que algunos de los factores que pueden llevar a un compromiso, incluidas las recompensas extrínsecas,

claridad de funciones y administración participativa son iguales entre las diferentes culturas.

**C. *Compromiso como actitud relacionada al trabajo***

Robbins & Judge (2013) menciona que es cuando existe un grado de identificación de un empleado con la organización y sus metas y deseos, con la finalidad conservar su empleo a en la empresa. El trabajo en cuanto a la participación simboliza la identificación con su empleo, el compromiso laboral se refiere a la identificación con la empresa donde pertenece. Algunas investigaciones muestran que el compromiso laboral también ayuda a bajar los niveles de ausentismo y rotación, en efecto, es un buen indicador de la rotación que la satisfacción laboral, ¿Por qué? Probablemente porque es una respuesta más generalizada y de larga duración dirigida a la empresa que la satisfacción con un empleo en particular. Aunque, el compromiso laboral es una actitud que corresponde del trabajo poco significado de lo que alguna vez lo fue. Comúnmente, en la mayor parte de su carrera los empleados no permanecen en una sola organización y ha cambiado de forma considerable su cercanía con el empleador. Sin embargo, no puede ser tan trascendental el compromiso del trabajador hacia la organización como lo fue en algún momento, la percepción de las investigaciones sobre el apoyo por parte de la organización, el conocimiento universal de los trabajadores que se valora su contribución y la preocupación de su bienestar por parte de la compañía, expresan que puede ser beneficioso el compromiso hacia el empleado. Los mayores niveles de apoyo por parte

las organizaciones notadas conducen a una buena rotación y un aumento en la satisfacción laboral.

#### ***D. Satisfacción laboral***

Griffin & Moorhead (2010) señalan que cuando existe un grado de satisfacción o gratificación reflejada por parte de los empleados se denomina satisfacción laboral. Una larga investigación de satisfacción laboral manifiesta que las aspiraciones y los factores personales como las necesidades individuales y, al lado de las condiciones de trabajo, la compensación y condiciones de trabajo, relaciones entre supervisores y compañeros de trabajo que son factores de grupo y organizacionales.

El ausentismo es menos frecuente cuando un trabajador está satisfecho, realiza contribuciones de forma positiva y permanece en la organización.

Al contrario, el índice de ausentismo es más frecuente en un empleado insatisfecho, interrumpe a los compañeros de trabajo con el simple hecho experimentar estrés y estar de manera continua en búsqueda de un nuevo empleo. Aunque, en contraste a la creencia de los gerentes, un mayor nivel de productividad no es necesariamente consecuencia de un mayor nivel de satisfacción laboral. Una encuesta indicó que, también contrario a la opinión popular, los trabajadores japoneses están menos satisfechos con sus empleos que sus contrapartes estadounidenses.

### ***E. Cultura organizacional***

Franklin (2014) en lo que respecta a cultura organizacional, la repartición del espacio debe incentivar el respeto a las creencias, actitudes, valores, hábitos, costumbres, supuestos y maneras de hacer las cosas de los miembros de la compañía. Para ello es necesario tener en cuenta las acciones siguientes:

- Fortificar los valores esenciales así formar una cultura poderosa.
- Incentivar una buena interrelación entre una cultura de mayor contexto, en donde se pueda usar una comunicación para mejorar lazos entre personas, y una cultura de menor contexto, en el cual se utilice para cambiar tanto hechos como información.
- Formar condiciones apropiadas para el cambio de culturas que son adaptables, de clan, de logro y burocrática.
- Para que el desempeño sea más firme se debe de lograr un alto nivel de compromiso por parte de los trabajadores de la organización.

### ***F. Compromiso del trabajador***

Robbins & Judge (2013) señala que el compromiso del empleado es la involucración, la satisfacción y la emoción que una persona refleja cuando realiza su trabajo.

Por ejemplo, se puede hacer preguntas a los empleados acerca de la accesibilidad de recursos y dar la oportunidad de que aprendan nuevas habilidades, al experimentar que su trabajo es significativo, y al interactuar con sus colegas y jefes le resultará gratificante. Los trabajadores con alto nivel de compromiso muestran pasión por su

trabajo, así como una conexión profunda con su empresa; en contraste con aquellos trabajadores que reflejan menor grado de compromiso en sus labores – dan tiempo, aunque en sus actividades no depositan su energía ni atención.

Una investigación cerca de 8,000 unidades de negocios de 36 organizaciones mostró que los empleados con mayor grado de compromiso tenían clientes muy satisfechos, eran más productivas, alcanzar un nivel alto de utilidades, y soportar la menor cantidad niveles rotación de personal y accidentes. Molson Coors mostró que los empleados comprometidos tenían cinco veces la menor probabilidad de que tuviesen incidentes de seguridad, y si llegase a suceder sería de menor gravedad y costo para trabajador comprometido que para que no está comprometido.

A causa de estos descubrimientos, en diversas organizaciones tanto en negocios como en empresas el compromiso por parte de los empleados cuenta con una buena cantidad de seguidores. Aunque, la definición es lo relativo es nueva y sigue causando una gran controversia sobre su utilidad. Una investigación de la literatura pudo concluir en que “la definición del compromiso del empleado es confuso tanto entre los investigadores académicos, así como profesionales que lo emplean en charlas con los clientes”. En otra investigación se ha considerado al compromiso como “una definición global para todo lo que uno quiere que sea”.

Una investigación actual se hizo para despejar las dimensiones del compromiso del empleado, en el cual se manifestó que la diferencia entre

compromiso de la satisfacción laboral y del involucramiento en el trabajo, y que cada vez es utilizada para pronosticar el comportamiento en el puesto de trabajo, luego de tener en cuenta aquellas actitudes laborales que son tradicionales.

### ***G. Compromiso con la organización***

García & Ibarra (2012) conceptualizan al compromiso organizacional y lo dividen en tres elementos: afectivo, de continuidad y normativo; de tal forma que la esencia del compromiso es, correspondientemente, el deseo, la falta o el deber de mantenerse en la compañía.

- Compromiso afectivo: (deseo) hace referencia a las relaciones emocionales que las personas forman con la compañía, muestra el afecto emocional al notar la satisfacción de necesidades (en especial las psicológicas) y expectativa, aprovechan su estancia en la compañía. Los empleados que son parte de esta clase de compromiso tienen un sentimiento de orgullo al estar en la compañía.
- Compromiso de continuación: (necesidad) indica la identificación de la persona, en lo que se refiere a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las escasas oportunidades de hallar otro trabajo, en caso decida renunciar a la compañía. Mejor dicho, el empleado se siente ligado con la institución debido a que ha dedicado tiempo, dinero y esfuerzo y el hecho de dejarlo significaría perder todo; asimismo nota que al estar fuera de la organización sus oportunidades se reducen, se aumenta el afecto con la organización.

- Compromiso normativo: (deber) este tipo de compromiso considera lealtad en la compañía, en un sentido consiente, de alguna forma como recompensa, puede ser por el hecho de aceptar ciertas prestaciones; por ejemplo, en caso que la organización vela por la colegiatura de la capacitación; se forma un sentido recíproco con la compañía. en esta clase de compromiso el trabajo se desarrolla un alto índice de compromiso en la compañía, a consecuencia de percibir un sentimiento de deuda con la compañía por haberle otorgado una recompensa que ha sido apreciada por el empleado.

El compromiso laboral trata de la satisfacción de los trabajadores y aquellas actitudes por la cuales reflejan su orgullo por ser parte de la organización. De manera coloquial significa “ponerse la camiseta” de la organización y ser partícipe de ella. Al contar con personas comprometidas, esta actitud refleja un alto beneficio en las organizaciones laborar para alcanzar objetivos personales asimismo para el éxito de la organización.

#### ***H. Actitudes de trabajo importantes***

Schermerhorn (2010) el compromiso con la organización lo define como la lealtad de un individuo hacia la organización misma.

Los individuos con un elevado compromiso organizacional tendrán una fuerte identificación con la organización y se enorgullecerán al considerarse miembros de la misma. En una encuesta que la organización Gallup realizó entre 55,000 trabajadores estadounidenses, se encontraron evidencias de que las actitudes que reflejan el compromiso con el puesto

y la organización se correlacionaban con mayores utilidades para sus empleadores. Las cuatro actitudes más relevantes fueron: creer que uno tiene la oportunidad de realizar su mejor esfuerzo cada día, creer que las propias opiniones cuentan, creer que los compañeros de trabajo están comprometidos con la calidad, y creer que existe un vínculo directo entre el propio trabajo y la misión de la compañía.

Griffin (2011) señala que el compromiso organizacional es una actitud que muestra el reconocimiento de un individuo con la organización y su afecto en ella.

La persona comprometida tiene un alta tiene probabilidad de verse a sí misma como un parte real de la organización (por ejemplo, en términos personales se refiere en cuanto a la organización como “hacemos productos de alta calidad”) que pase desapercibido fuentes menores de insatisfacción organizacional y que se sale como si fuera parte de la organización. Al contrario, cuando una persona no está comprometida tiene una mayor probabilidad que se vea sí misma como si fuera parte externa de la organización (por ejemplo, cuando se refiere a la organización en términos poco personales como “no tienen una buena remuneración”), que no forma parte de la organización y manifieste un alto nivel de insatisfacción a largo plazo. La investigación sugiere que los trabajadores japoneses pueden estar más comprometidos con sus organizaciones que los trabajadores estadounidenses.

Como lo sugieren los resultados de Japón, mientras que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional parecerían estar relacionados (y en la mayoría de los casos lo están), hay veces en las que una persona

puede estar muy satisfecha con su trabajo, pero menos comprometida con su empleador y, a su vez, otras ocasiones cuando una persona puede estar menos satisfecha con su puesto, pero muy comprometida con la organización misma.

La investigación también sugiere que el fortalecimiento del compromiso del individuo va de la mano con su edad, los años que tiene con la organización, la percepción de seguridad laboral y ser participe en la toma de decisiones. Cuando los empleados están comprometidos tienen conductas de mayor confiabilidad, se proyectan una larga permanencia en miras que las compañías pueden hacer para hacer o promover el compromiso, hay disponibles diversos lineamientos específicos. Para empezar, si la organización trata a sus empleados en forma justa y proporciona recompensas razonables y seguridad laboral, es más probable que esos empleados estén satisfechos y comprometidos. Dejar que los empleados tengan voz acerca de la forma en que se hacen las cosas también puede promover las tres actitudes.

### ***I. El compromiso***

Bateman & Snell (2009) señalan que el compromiso en ambas partes contiene una atención moderada con respecto a las preocupaciones, no es necesario ser tan cooperativo ni muy asertivo. Como resultado de este estilo no optimiza resultados, pero si soluciones en ambas partes.

Cuando las personas están bajo presión el compromiso puede ser de gran utilidad, cuando la colaboración falla o se necesita obtener una solución temporal. Las personas deberían adaptarse para reducir las

pérdidas cuando son excedidas o cuando se llegan a enterar su equivocación. Cuando el asunto es trivial la evasión puede resultar apropiada o si solucionar el conflicto es obligación de una persona adicional.

En casos en que el conflicto está en casos importantes, cuando las preocupaciones son válidas y urgentes, cuando es necesaria una solución creativa y cuando para su implementación el compromiso sea esencial, el enfoque ideal es la colaboración. Al compartir sentimiento y emociones se puede lograr, afrontando completamente las preocupaciones y eludiendo que los objetivos sean apartados porque los ataques personales interpongan como la solución de problemas. El utilizar metas superiores es una técnica adecuada – todos quieren dirigirse a las metas del nivel más alto de la compañía, y que al fin y al cabo se debe dar como prioridad referente a las metas particulares de cada individuo o grupo. Con fundamento en las ideas y los intereses de todas las partes, la colaboración ofrece una excelente oportunidad de lograr soluciones mutuas satisfactorias, y en conservar y fortificar las relaciones laborales.

#### ***J. Afecto y estado de ánimo en las organizaciones***

Griffin (2011) menciona que las investigaciones recientemente han empezado enfocar un interés renovado en el componente afectivo de las actitudes. Los gerentes algunas veces han creído que la emoción y los sentimientos transformaban entre las personas de un día a otro, los investigadores ahora sugieren que, aunque ocurre alguna fluctuación a

corto plazo, también existen predisposiciones estables subyacentes hacia los estados emocionales y de ánimo constante y predecible.

Por ejemplo, ciertas personas tienden a tener un grado más alto de afectividad positiva. Esto simboliza que están relativamente alegres y son optimistas, tienen una sensación general de bienestar y que por lo general ven las cosas a una luz positiva. Así siempre parecen estar de buen humor.

Asimismo, actualmente se ha presentado que la afectividad positiva puede tener un rol en el éxito emprendedor. Otras personas, las que tienen mayor afectividad negativa, son justo lo contrario. Habitualmente están tristes y son pesimistas, y a menudo ven las cosas en forma negativa. Parece estar de mal humor, la mayor parte del tiempo.

Desde luego, como se mencionó, puede haber variaciones a corto plazo entre inclusive los tipos más extremos. Por ejemplo, los individuos con mucha afectividad positiva asimismo pueden estar de mal humor si acaban de recibir malas noticias; por ejemplo, haber sido ignorado para una promoción, haber recibido retroalimentación extremadamente negativa o haber sido despedido.

De manera equivalente, los que tienen una afectividad negativa pueden también estar de mal humor (al menos durante un tiempo) si acaban de ser promovidos, si han recibido retroalimentación del desempeño muy positiva o si tienen otras cosas buenas que les han sucedido. No obstante, después de que el impacto inicial de estos eventos se disuelve los que poseen una afectividad positiva, generalmente,

regresarán a su estado de ánimo normal, mientras que los que tienen una afectividad negativa afectarán de regreso a su usual humor.

### **2.2.2. Atención al ciudadano**

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) la atención al ciudadano hace referencia a lo que el ciudadano percibe en relación a la prestación de servicios, satisface sus necesidades al asumir la conformidad y capacidad de sí mismo.

Koontz & Weihrich (2013) definen a la atención como la satisfacción de una necesidad o apreciar de lo hecho por dar un beneficio. El producto físico puede estar o no ligada en cuanto a su producción.

Guízar (2013) menciona que la atención es cuando se ven cumplidas las expectativas del cliente acerca del servicio y específicamente con la atención recibida, y que tan bien el servicio y la atención satisfacen sus necesidades.

Luna (2012) indica que la calidad de atención se basa en las percepciones que tiene el cliente por la atención recibida, la calidad de atención es una evaluación que refleja cómo percibe el cliente la atención recibida.

#### ***A. Dimensiones de la atención al ciudadano***

Rodríguez (2004) menciona en su investigación que para medir el nivel de atención que se ofrece a los usuarios primero se puede partir por indicadores e características ya sea cualitativos o cuantitativos, asimismo además de las características propias del servicio con respecto al proceso o al lazo interpersonal, como se muestra en lo siguiente:

##### ***a. Cuantitativos***

Relativos a la cantidad, número o grado.

- Retrasos.
- Tiempos de espera.
- Tiempos de entrega.
- Tiempo de transcurso desde el pedido hasta cumplir el servicio.

*b. Cualitativos*

El grupo de características relativas en los indicadores cualitativos están establecidos con respecto a la calidad, temperatura, sabor, estética, atención y confianza de un servicio.

- Confort
- Seguridad del producto o servicio
- Cortesía
- Amabilidad
- Confianza

*c. Propios del Servicio*

Este grupo de indicadores hace referencia al sistema, al proceso y a elementos que se complementan.

- Referidas al proceso
- Duración del proceso, del inicio al fin.
- Capacidad de respuestas ante imprevistos
- Personas que intervienen en el servicio.
- Sistemas de reclamaciones

## ***B. Departamento de atención al ciudadano***

Sánchez (2015) menciona que todas las empresas desean como objetivo fidelizar al público, y por ello, la empresa tiene que lograr que el servicio realizado incluya que el cliente sea atendido de manera adecuada y que se hayan satisfechos sus necesidades.

También, se debe de realizar de manera adecuada la relación con los clientes, y en lo particular su satisfacción, es fundamental para el éxito o satisfacción de la organización. Dos elementos esenciales que las organizaciones con mayor conciencia tratan de penetrar: empleados y clientes, pues estos les otorgan una ventaja competitiva frente a los demás.

Cuando la compañía quiere alcanzar un beneficio decide incorporar un sistema de gestión del cliente. Y de este beneficio hacer que los clientes obtenidos no se vayan, sino además que los clientes futuros regresen.

Por eso, poner personal poco preparado, que no sientan motivación y, mal remunerado respecto al resto de los miembros de la organización es un grave error que tendría consecuencias negativas en los efectos económicos y productivos a largo plazo.

Sin embargo, en un inicio se pensaba que el departamento de atención al cliente tenía como objetivo esencial tramitar quejas, sino que sus labores son más extensas.

Precisamente este departamento existe ya que transmite una percepción de confianza a los clientes, ante cualquier circunstancia que puede haber en la organización examina será resuelto con facilidad, o como mínimo, realizado de manera adecuada.

De esta manera, el departamento tiene como función tener información acerca de las diversas situaciones de los clientes, por medio del proceso de reclamaciones o sugerencias, ofreciendo información esencial acerca de las debilidades que pueda tener la empresa y como llegar a solucionarlas con una buena gestión.

De este modo, según los últimos realizados en marketing relacional, las organizaciones creen que el departamento de atención al cliente con la única meta de cumplir con la legislación vigente o crearlo porque es una moda pasajera es una grave falla. En esas circunstancias, se pone en riesgo de conceder a este departamento personal de la empresa que este poco motivado, que haya quedado deslizado en la organización o, simplemente, porque ante una reorganización laboral no sabe muy bien donde ubicar personal y se recoloque en él.

Aunque, el departamento de atención al cliente debe hacer parte de la propia estructura organizativa de la empresa. Todo el personal de la plantilla, el que debe estar incluido en ofrecer un buen servicio al cliente.

Este departamento debe integrar parte de la propia estructura organizativa de la empresa. Es importante que todo el personal se involucre en ofrecer un adecuado servicio.

Y obtener ventajas como:

- Incrementar la lealtad de sus clientes.
- Favorece un aumento de participación en una parte del mercado.
- Aprueba mejoras en la rentabilidad de la empresa.
- Proporciona la captación de nuevos clientes.
- Se puede ahorrar costes en la organización.

- Promete una mejor imagen de la organización, así como del servicio que ofrecen.

En un departamento de atención al cliente en cuanto a la gestión de su servicio se debe brindar las siguientes posibilidades:

- Tener un servicio que ofrece fiabilidad al cliente
- Disponer de una respuesta ágil y rápida.
- Brindar una estructura de fácil acceso a los usuarios.
- Tener una atención cortez con el usuario.
- Ser empático con los clientes y, por, sobre todo, saber comprenderlos.
- Contar una adecuada infraestructura y brindar comodidades físicas.

El personal que atiende directamente a los clientes suele estar preparado para enfrentar todo tipo de situaciones y reacciones por parte de sus oyentes.

### ***C. Principios de la atención al usuario***

Sánchez (2015) menciona que una herramienta estratégica que brinda la calidad de atención al usuario ya que concede un valor agregado al usuario en referencia a la oferta que hacen los competidores y obtener un aprecio de diferencias en la oferta general de la organización.

Una organización que está encaminada en política de atención mejora su servicio y conoce las necesidades y expectativas que esta confiere, de manera que pueda realizar la satisfacción de necesidades y conseguir sus expectativas.

Para que una buena calidad en la atención sea apreciada por el usuario, se debe de contribuir con la fidelización del servicio con respecto a la mejora el grado de satisfacción en referencia a la oferta de la organización

Con respecto a la relación que se tiene con la atención del usuario existen diversos principios:

- Para la empresa debe de ser la persona más esencial.
- El usuario no se subordina ante a la empresa. Es nuestra empresa la que subordina de él.
- Nunca va a obstaculizar nuestro trabajo. Se trabaja en una organización, tanto pública como privada, justamente por la existencia de clientes.
- No es cualquier que podamos poner en evidencia y ser alguien con quien refutar.
- Asiste la organización ya que desea satisfacer una necesidad por medio de algún bien o servicio. Y la organización debe de brindar en este proceso de manera que resulte un beneficio mutuo.
- No es una cifra. Se debe de respetar tanto sus sentimientos como emociones.

Como principios se establece que el usuario aprecia la calidad de atención que se le brinda.

Cabe mencionar que alguna sugerencia o recomendación es esencial para poder mejorar

Para alcanzar la satisfacción de usuario todas las actividades deben estar centradas en la prestación de un buen servicio. Esta retribución

garantiza en cantidad, calidad, tiempo. Tanto las demandas como las expectativas del usuario encaminan a que la organización tenga una estrategia en referencia a su servicio. Para que la empresa pueda permanecer en el mercado, el diseño de su servicio consistirá en satisfacer las necesidades del usuario y también que garantice la competitividad de esta.

La política de atención al usuario esta enlazada de una política de calidad. El usuario tiene como derecho saber el servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al usuario debe asegurarse en políticas, normas y procedimientos que comprometen a todos miembros de la organización. Teniendo en cuenta la división en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla cada organización realiza su propia estrategia de calidad de servicios. Para un apropiado servicio se debe de diseñar cada área, ya que por lo genera un único diseño no se puede ser capaz de satisfacer cada área que atiende en la organización.

#### ***D. Canales de atención al cliente***

Sánchez (2015) menciona que en los últimos tiempos se ha generado un trascendental avance en esta disciplina, como resultado de la evolución en las vías por medio de las cuales se da la atención al cliente.

Al principio, la atención al cliente, se hacía únicamente de manera física. Actualmente, aunque, hay distintas formas de atención al cliente por medio de las cuales este tiene la probabilidad de ser atendido frente uso probables reclamos, quejas, sugerencias, etc. Teniendo en cuenta

cuantos canales de acceso se brinda a nuestros usuarios mantener una relación con la organización, se mostrarán más satisfechos.

Existen cuatro tipos esenciales de canales:

- Personal: comprende un gran coste, pero facilita el hecho de establecer lazos más permanentes con los clientes.
- Telefónico: menciona un menor coste a las personas y puede realizar un procedimiento semejante de los lazos con los clientes.
- Impreso: prácticamente es inadecuado y en contraste a la referencia por el medio ambiente, se está sustituyendo por recursos electrónicos. Para el usuario le resulta útil si desea realizar alguna queja y reclamación.
- Electrónico: es muy habitual, tiene un menor coste y tiene como mayor inconveniente de que, cuando no se produce una relación directa con el personal, se minimiza su utilidad ante el teléfono o la atención de los trabajadores.

#### ***E. Personal de departamento de atención***

Sánchez (2015) menciona que un factor esencial en la gestión de satisfacción del cliente es sin duda el personal de servicio de atención al cliente.

De esta manera, se debe de acoger diferentes medidas con respecto, en primer lugar, con los empleados que en primera instancia formarán un lazo con los usuarios. En resumen, estas medidas son:

- Concede a aquellos trabajadores para que, por una parte, conozca el servicio que ofrece en la organización y, por otra parte, atender al cliente con técnicas apropiadas.
- Perfila a estos empleados en la utilización de tecnologías y sistemas de gestión de la información.
- Determinar sistemas de recompensa y pagos con respecto a la realización de sus labores y su trabajo.

Sin embargo, las labores no se deben de determinar respecto a los trabajadores; en la atención de los clientes se debe de tener un compromiso desde la dirección de la empresa. Esto trata en:

- Promueve a los trabajadores que realizan su trabajo en el departamento de atención al cliente.
- Elegir a las personas adecuadas. Para ello, se debe de realizar un proceso de selección para la elección de las personas con mayor capacitación en la atención del cliente. Estas características deben tener el personal adecuado:
  - Crear empatía con los clientes.
  - Brindar la habilidad de trato.
  - Ser afable y reflejar simpatía.
  - Proteger principalmente su presencia.
- Tener un programa de formación adecuado. Al ser seleccionado las personas deben ser entrenadas para realizar aquellas labores particulares que corresponde a su trabajo. Este entrenamiento se enlaza, ante todo, con el trato a las personas, que herramientas deben de utilizar, y referente a las características del servicio que realiza la

organización. También, resulta favorecedor que estos trabajadores sepan las distintas áreas internas de la organización, las personas que realizan sus labores en ella.

### **2.3. Definiciones Conceptuales**

#### ***Compromiso organizacional***

Compromiso organizacional de los empleados es el grado en el que los empleados se identifican con la empresa y quieren participar de manera continua en ella (Griffin & Moorhead, 2010).

#### ***Factores inhibidores***

Son los factores que de una u otra manera no ayudan a que el trabajador sienta un compromiso con la empresa ya que son factores que afectan negativamente al trabajador (Newstrom, 2007).

#### ***Factores estimulantes***

Son los factores que de una u otra manera ayudan a que el trabajador sienta un compromiso mayor con respecto a la empresa (Newstrom, 2007).

#### ***Atención al ciudadano***

Se refiere lo que percibe en la prestación de un servicio, que alcanzan la conformidad de satisfacer sus necesidades (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

#### ***Dimensiones cuantitativas***

Relativamente a la cantidad, número o grado, tales como son las demoras, tiempos de espera, tiempos de entrega, el tiempo que transcurre entre la orden del pedido y el cumplimiento del servicio. (Rodríguez, 2004).

### ***Dimensiones cualitativas***

Las características de los indicadores cualitativos estas establecidos en calidad, temperatura, sabor, estética, atención y confianza de un servicio (Rodríguez, 2004).

### ***Dimensiones propias al servicio***

Estos indicadores hacen referencia al proceso, al sistema y a los elementos complementarios, tales como, con respecto al proceso, duración del proceso, del inicio al fin, etc. (Rodríguez, 2004).

## **2.4. Formulación de las hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El compromiso laboral del personal influye significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Los factores inhibidores influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.
- b. Los factores estimulantes influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### **3.1.1. Tipo**

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal.

Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio (Hernández, Fernández & Baptista; 2014)

Es transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se dirigirá a la comprobación de las hipótesis y sus causales.

##### **3.1.2. Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

#### **3.2. Población y muestra**

La población está representada por 58 trabajadores y 1260 usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.

Para el cálculo de la muestra se utiliza la fórmula estadística de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de la muestra.

**p y q**= Probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

**Z** = Unidades de desviación estándar que, en la curva normal, definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$

**N** = El total de la población. Este caso 51 trabajadores.

**E** = Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

Entonces, la muestra está representada por:

- 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.
- 295 usuarios de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.



### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnica a emplear

Técnica: encuesta.

Instrumento: cuestionario.

#### 3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario.

#### Validez del cuestionario de “Compromiso laboral”

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.723). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,723
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	169,345
	Gl	45
	Sig.	0,000

#### Validez del cuestionario de “Atención al ciudadano”

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.766). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,766
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	275,413
	Gl	91
	Sig.	0,000

### **Confiabilidad del cuestionario de “Compromiso laboral”**

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.811 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	10

### **Confiabilidad del cuestionario de “Atención al ciudadano”**

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.886 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	14

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se empleó el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

## CAPÍTULO IV

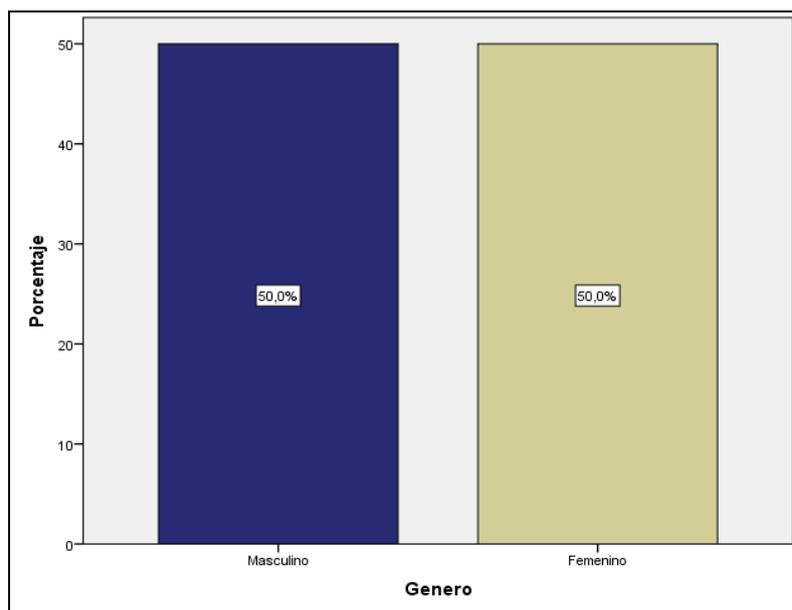
### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

##### A. Datos generales de los trabajadores

Tabla 1  
*Género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	25	50,0
Válidos Femenino	25	50,0
Total	50	100,0



*Figura 1. Género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.*

Se observa en la Tabla 1 que el 50% de los encuestados son del género masculino y el otro 50% son del género femenino.

Tabla 2

*Edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín*

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	17	34,0
Entre 25 años a 31 años	22	44,0
Válidos Entre 32 años a 45 años	4	8,0
Más de 45 años	7	14,0
Total	50	100,0

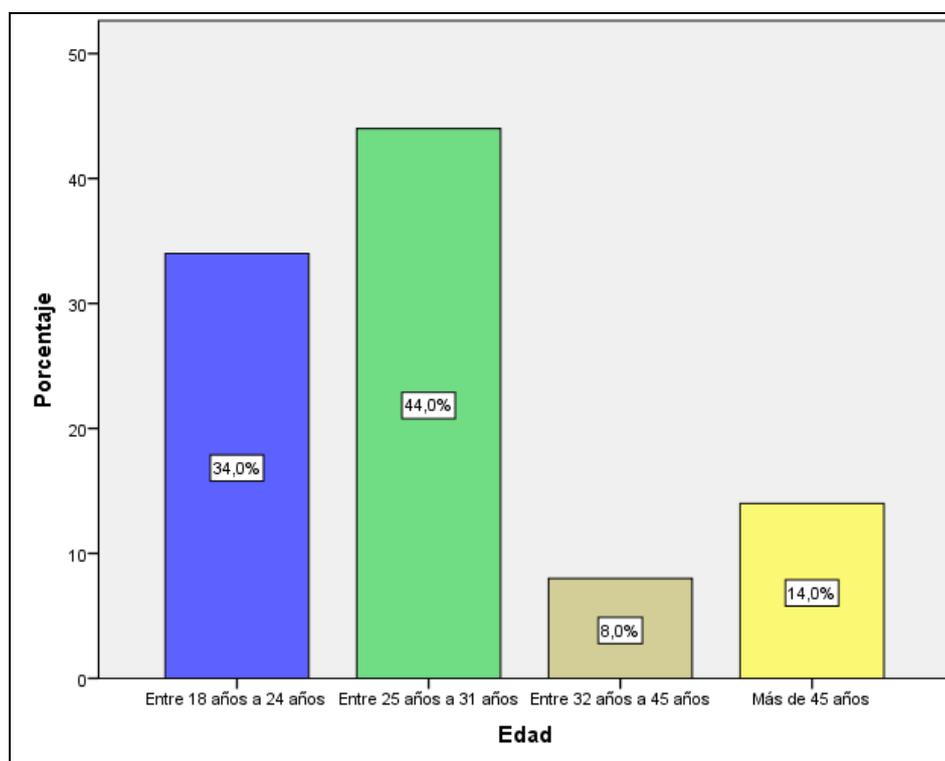


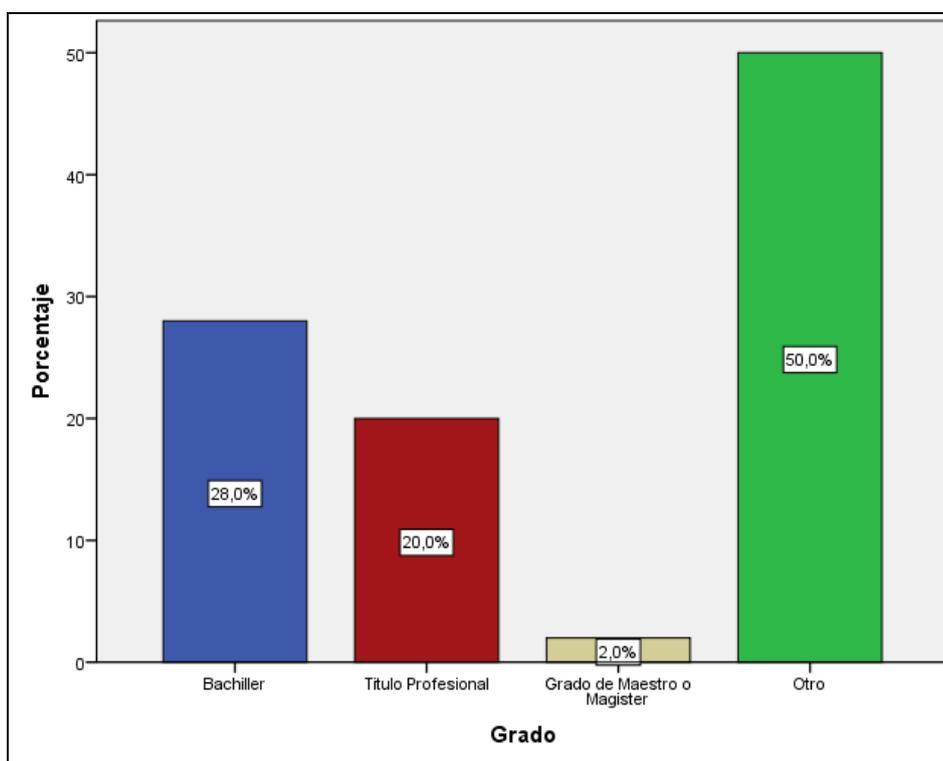
Figura 2. Edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Se observa en la Tabla 2 que el 34% está entre 18 años a 24 años, el 44% está entre 25 años a 31 años, el 8% tiene entre 32 años a 45 años y el 14% tiene más de 45 años.

Tabla 3

*Grado académico trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín*

	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	14	28,0
Título Profesional	10	20,0
Válidos Grado de Maestro o Magister	1	2,0
Otro	25	50,0
Total	50	100,0



*Figura 3. Grado académico trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.*

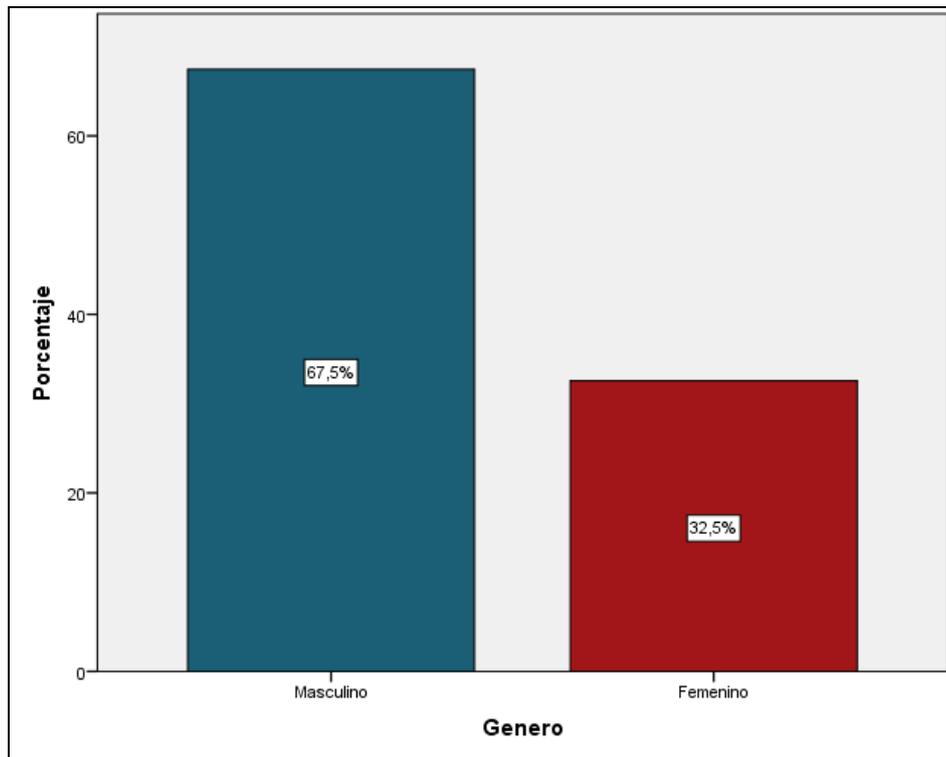
Se observa en la Tabla 3 que el 28% tiene grado de bachiller, el 20% tiene título profesional, el 2% tiene grado de magister o maestro y el 50% tiene otro tipo de estudios.

## B. Datos generales de los usuarios

Tabla 4

*Genero de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	199	67,5
Válidos Femenino	96	32,5
Total	295	100,0



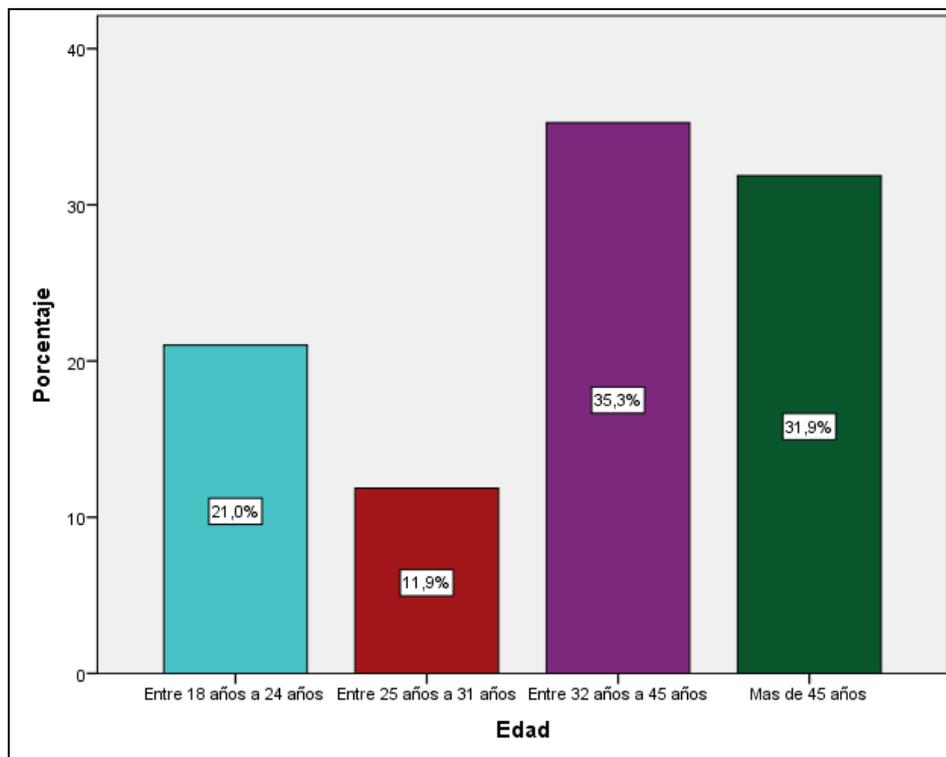
*Figura 4. Género de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.*

Se observa en la Tabla 4 que el 67,5% de los encuestados son del género masculino y el 32,5% son del género femenino.

Tabla 5

*Edad de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín*

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	62	21,0
Entre 25 años a 31 años	35	11,9
Válidos Entre 32 años a 45 años	104	35,3
Más de 45 años	94	31,9
Total	295	100,0



*Figura 5.* Edad de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Se observa en la Tabla 5 que el 21% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 11,9% tiene entre 2 años a 31 años, el 35,3% está entre 32 años a 45 años y el 31,9% tiene más de 45 años.

### C. Análisis estadístico de la variable “Compromiso laboral”

Tabla 6

#### Factores Inhibidores

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1. ¿Existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe hacia tu persona por algún error que has podido cometer?	13	26,0	10	20,0	2	4,0	4	8,0	21	42,0
2. ¿Sientes que algunos trabajadores tienen una gratitud fingida hacia la municipalidad?	10	20,0	8	16,0	7	14,0	4	8,0	21	42,0
3. ¿Existen fallas en el seguimiento que tiene la municipalidad hacia con sus trabajadores?	13	26,0	8	16,0	1	2,0	2	4,0	26	52,0
4. ¿Dentro de la municipalidad existen inconsistencias e incongruencias en algunos escenarios que se han dado?	10	20,0	3	6,0	12	24,0	4	8,0	21	42,0
5. ¿Algunos trabajadores demuestran tener un “ego inflado”, tratando de manera abusiva a otros trabajadores?	25	50,0	1	2,0	6	12,0	0	0,0	18	36,0

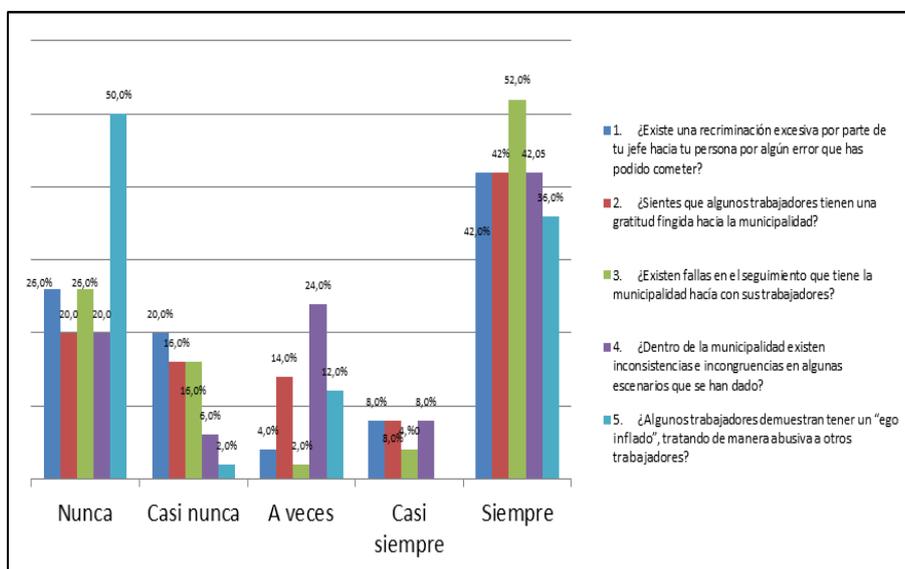


Figura 6. Factores Inhibidores.

Se observa en la Tabla 6 que el 52% de los encuestados manifestaron que existen fallas en el seguimiento que tiene la municipalidad hacia con sus trabajadores, en el caso del 42% mencionaron que dentro de la municipalidad existen inconsistencias e incongruencias en

algunos escenarios que se han dado, además de que algunos trabajadores tienen una gratitud fingida hacia la municipalidad. Asimismo, se detectado que existe una recriminación excesiva por parte del jefe hacia los trabajadores por algún error que has podido cometer.

Tabla 7  
*Factores Estimulantes*

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
6. ¿Las reglas y políticas de la municipalidad están plasmadas de manera clara?	16	32,0	5	10,0	2	4,0	5	10,0	22	44,0
7. ¿La municipalidad invierte en capacitaciones para sus trabajadores?	9	18,0	8	16,0	4	8,0	7	14,0	22	44,0
8. ¿La municipalidad reconoce sus esfuerzos y los buenos resultados que obtiene su trabajo?	11	22,0	4	8,0	8	16,0	0	0,0	27	54,0
9. ¿Tiene autonomía y participación en su trabajo que realiza dentro de la municipalidad?	4	8,0	11	22,0	3	6,0	9	18,0	23	46,0
10. ¿Se siente valorado por la municipalidad?	10	20,0	7	14,0	4	8,0	15	30,0	14	28,0

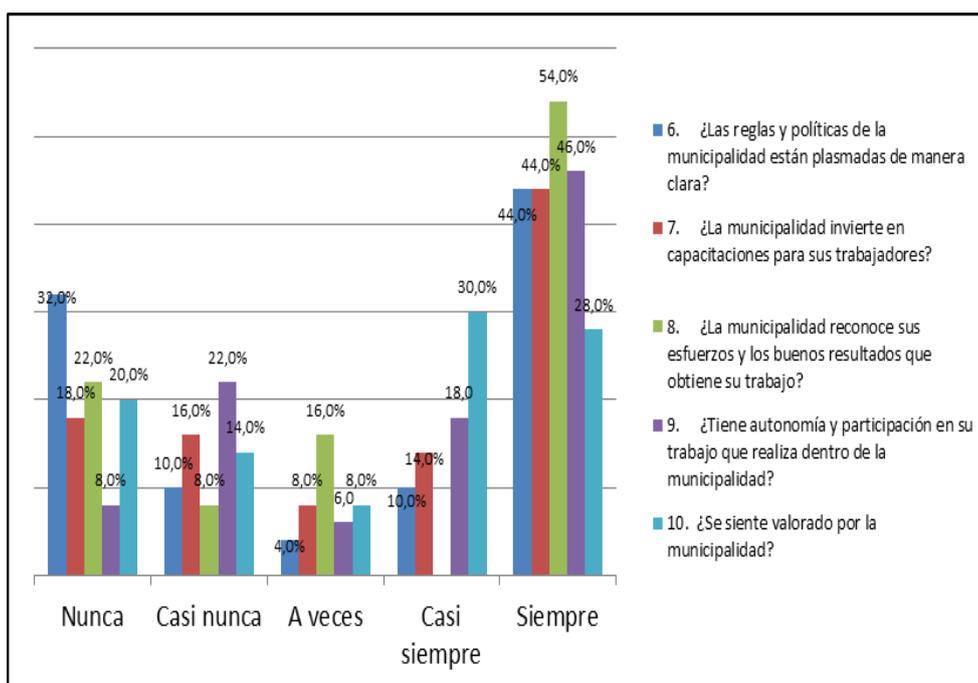


Figura 7. Factores Estimulantes.

Se observa en la Tabla 7 que el 32% manifestó que las reglas y políticas de la municipalidad no están plasmadas de manera clara, en el caso del 22% determino que la municipalidad no reconoce sus esfuerzos y los buenos resultados que obtiene su trabajo y en el caso del 20% no se siente valorado por la municipalidad.

#### D. Análisis estadístico de la variable “Atención al ciudadano”

Tabla 8  
Cuantitativos

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1. ¿La municipalidad lo atiende sin retrasos?	22	7,5	0	0,0	115	39,0	0	0,0	158	53,6
2. ¿El tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es prudente?	10	3,4	0	0,0	0	0,0	83	28,1	202	68,5
3. ¿El tiempo para que le entreguen lo solicitado en la municipalidad es prudente?	55	18,6	10	3,4	0	0,0	72	24,4	158	53,6
4. ¿El tiempo que transcurre desde el pedido hasta cumplir con el servicio por parte de la municipalidad es prudente?	32	10,8	10	3,4	0	0,0	40	13,6	213	72,2

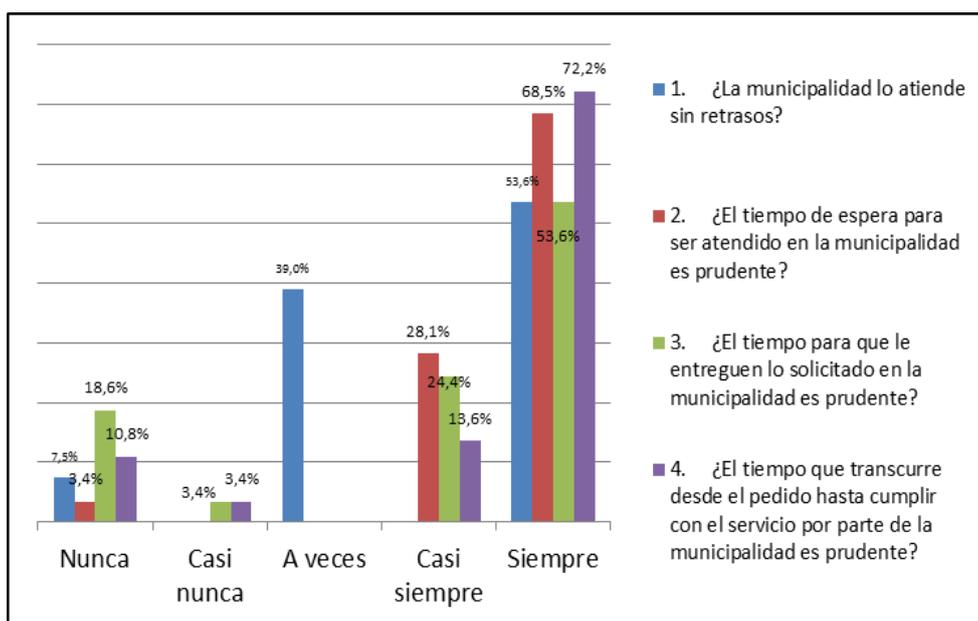


Figura 8. Cuantitativos.

Se observa en la Tabla 8 que el 18,6% mencionaron que el tiempo para que le entreguen lo solicitado en la municipalidad no es prudente y el 10,8% menciona que el tiempo que transcurre desde el pedido hasta cumplir con el servicio por parte de la municipalidad tampoco es prudente.

Tabla 9  
Cualitativos

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
5. ¿Las instalaciones de la municipalidad le proporcionan bienestar y comodidad?	42	14,2	0	0,0	169	57,3	0	0,0	84	28,5
6. ¿La municipalidad le brinda un servicio seguro?	42	14,2	170	57,6	0	0,0	0	0,0	83	28,1
7. ¿Los trabajadores de la municipalidad lo atienden con cortesía?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	146	49,5	149	50,5
8. ¿Los trabajadores de la municipalidad lo atienden con amabilidad?	87	29,5	0	0,0	0	0,0	125	42,4	83	28,1
9. ¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza?	63	21,4	0	0,0	0	0,0	62	21,0	170	57,6

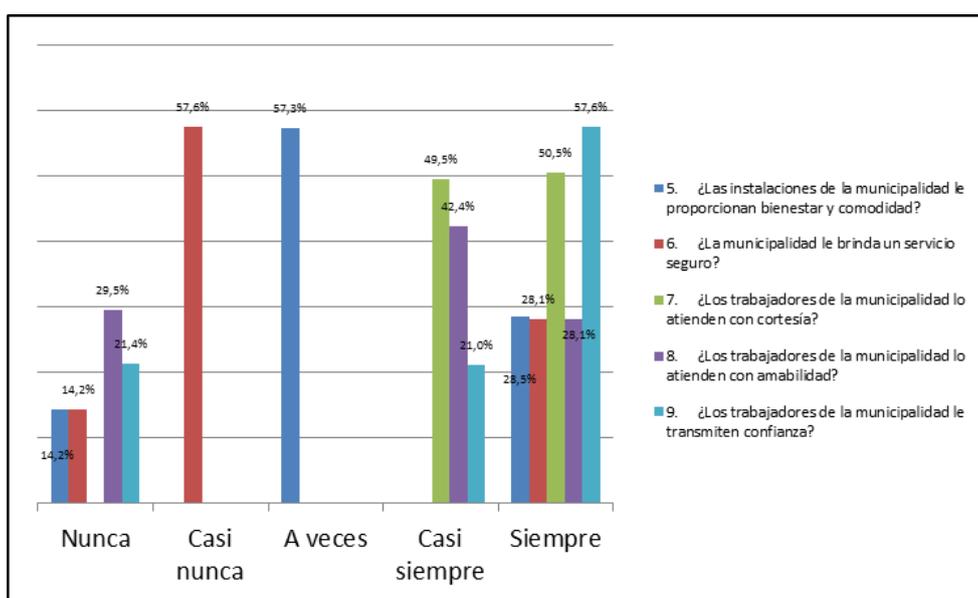


Figura 9. Cualitativos.

Se observa en la Tabla 9 que el 29,5% mencionan que los trabajadores de la municipalidad no los atienden con amabilidad y en el caso del 21,4% manifestaron que los trabajadores de la municipalidad no les transmiten confianza. Asimismo, en el 14,2% opinaron que las instalaciones de la municipalidad no les proporcionan bienestar y comodidad y la municipalidad no les brinda un servicio seguro.

Tabla 10  
*Propio del servicio*

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
10. ¿Se cumplen adecuadamente los procesos al momento de ser atendido por la municipalidad?	20	6,8	0	0,0	158	53,6	0	0,0	117	39,7
11. ¿La municipalidad atiende sus requerimientos en su totalidad en un tiempo prudente?	31	10,5	0	0,0	180	61,0	0	0,0	84	28,5
12. ¿La municipalidad demuestra tener la capacidad de respuestas ante imprevistos?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	103	34,9	192	65,1
13. ¿Las personas que lo atienden demuestran estar capacitadas para brindar una atención de calidad?	140	47,5	0	0,0	0	0,0	71	24,1	84	28,5
14. ¿La municipalidad cuenta con un eficiente sistema de reclamaciones?	41	13,9	0	0,0	0	0,0	30	10,2	224	75,9

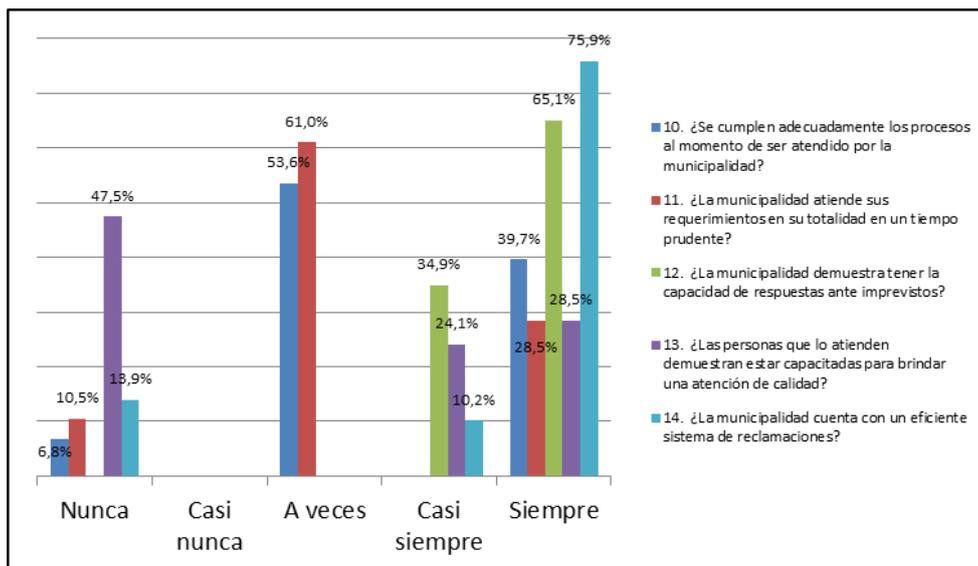


Figura 10. Propio del servicio.

Se observa en la Tabla 10 que el 4,5% que las personas que lo atienden no demuestran estar capacitadas para brindar una atención de calidad y en el caso del 13,9% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no cuenta con un eficiente sistema de reclamaciones.

### E. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores a 50) y la prueba de Shapiro-Wilk (para muestras  $\geq 50$ ) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la Tabla 11 se observa que con un (p-valor  $< 0.05$ ) las dos variables de investigación tienen distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar estadística no paramétrica.

Tabla 11  
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso laboral	,129	50	,036	,942	50	,017
Factores inhibidores	,200	50	,000	,873	50	,000
Factores estimulantes	,134	50	,025	,880	50	,003
Atención al ciudadano	,158	295	,000	,949	50	,032

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## F. Comprobación de Hipótesis

### Hipótesis general

Ho: El compromiso laboral del personal no influye significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

Ha: El compromiso laboral del personal influye significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

Tabla 12

*Correlación de Rho de Spearman entre el compromiso laboral y atención al ciudadano*

			Compromiso laboral	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	295

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 12 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,612$ ), por lo que se concluye que el compromiso laboral del personal influye significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

### Hipótesis específica 1

Ho: Los factores inhibidores no influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

Ha: Los factores inhibidores influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

Tabla 13

*Correlación de Rho de Spearman entre el compromiso laboral y atención al ciudadano*

			Factores inhibidores	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Factores inhibidores	Coeficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	295

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,001 < 0,05$ ;  $r = 0,447$ ), por lo que se concluye Los factores inhibidores influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

## Hipótesis específica 2

Ho: Los factores estimulantes no influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

Ha: Los factores estimulantes influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

Tabla 14

*Correlación de Rho de Spearman entre El compromiso laboral y atención al ciudadano*

		Factores estimulantes	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Factores estimulantes	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,615**
		N	,000
	Atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	50
		N	,615**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla en la Tabla 14 que Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,615$ ), por lo que se concluye que los factores estimulantes influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión

La Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín tiene como Misión aumentar el avance global de la población, para lo cual se preocupa por generar oportunidad en las labores sociales, culturales, ambientales y económicas.

Actualmente, cuando se habla de compromiso laboral nos vemos en la necesidad de tocar temas como la eficiencia, la seguridad, la lealtad, la productividad y la calidad de servicio que brinda los trabajadores de una institución a los usuarios, el conjunto de estos temas son un punto clave para asegurar los objetivos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. El compromiso laboral no sólo se mide por la lealtad de su personal, sino que también se considera el apoyo constante que otorgan los involucrados para ayudar a que cumplan las metas de la organización, el compromiso es la disposición que se tiene hacia el trabajo. Para que la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín tenga éxito en el cumplimiento de sus metas y lograr que los ciudadanos se sientan satisfechos con la atención recibida, dependerá del personal que labora en ella, de la importancia que sienta cada trabajador dentro de su área de labores. El personal debe sentirse identificado con la institución, con su equipo de trabajo, debe percibir un ambiente laboral bueno, y sentir que recibe la retribución económica adecuada de acuerdo a su esfuerzo y desempeño para lograr reforzar el sentimiento de compromiso con la institución y por consecuencia brindar un buen servicio a la población usuaria. La Municipalidad Distrital Caleta de Carquín debe buscar que el personal que labora en ella se sienta comprometido con la causa, la misión y la visión de ésta. Cada trabajador debe

comprometerse con el origen, con la misión y con la visión, cada uno debe darle un significado al cumplimiento de sus funciones que realiza cada día. Cuando el personal se compromete laboralmente con la institución, desarrollan la fidelidad con la institución apoyando para que se pueda cumplir metas y objetivos de ésta, éstos se encuentran más predispuestos a adaptarse a nuevos cambios, nuevos retos, se muestran abiertos a alcanzar nuevas experiencias dentro de la institución, el trabajador se siente parte de ella y desarrolla un deseo de querer continuar laborando para la institución. Un trabajador comprometido laboralmente con la institución asegura el éxito de ésta. Este compromiso se ve reflejado en la atención que reciben los usuarios. Un trabajador que se compromete laboralmente con la institución crea una participación emocional e intelectual con ella, asimismo aporta personalmente al cumplimiento de las metas de la misma.

Las instituciones están considerando con mayor importancia el tema del compromiso laboral, se desarrolla un interés por entender cuál es el motivo que lleva a que un trabajador decida permanecer laborando en una institución. El compromiso se considera como la relación que se determina entre el empleado y la empresa. Los trabajadores comprometidos con sus labores forman parte importante dentro de la institución, porque son más eficaces, muestran un esfuerzo voluntario por cumplir con sus tareas, está dispuesto a realizar labores sobre los niveles mínimos de requerimiento, sus tareas se vuelven menos pesadas y las realiza con agrado. Adicionando a lo anterior De La Puente (2017) en su “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”, sostuvo que un trabajador puede sentirse comprometido y motivado, es debido que la organización le brinda las condiciones adecuadas para realizar su desempeño.

Aunque, en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín se ha identificado que una parte del personal no está comprometido con sus labores, ocasionando molestias en los ciudadanos, algunos de los trabajadores representados por el 18%, no siente que pueda crecer profesionalmente dentro de la institución, hay un porcentaje no considerable de ausentismo del personal a su centro de labores representado por el 20%, hay poco interés por cumplir con las metas de la municipalidad ya que se observó dentro de la municipalidad existen inconsistencias e incongruencias en algunas escenarios que se han dado manifestados por el 26%. En referencia al 20% del personal no ha desarrollado el sentimiento de lealtad para la institución.

El servicio de atención al usuario es un grupo de labores relacionadas entre sí y el grupo de conductas proyectadas en satisfacer las necesidades de los ciudadanos, la palabra servicio implica estar a disposición de otra persona, otro concepto que se puede tomar en cuenta es que servicio es el grupo de actividades que se utilizan para dar respuesta a las necesidades del ciudadano.

Sánchez (2014) en su “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo”, sostuvo es esencial satisfacer las necesidades como se ha mencionado, es importante tener información apropiada acerca de la visión de los clientes y negocio, que comprenda temas en relación con sus necesidades y atributos que se fijan al establecer un nivel de calidad que se ha alcanzado

La atención no es algo físico, no se puede tocar, la atención es la habilidad, la capacidad y destreza que deben ser constantemente actualizados. Cuando nos referimos a atención al ciudadano, hacemos mención al trato directo que se realiza entre el trabajador de la Institución con los usuarios, mediante la cual se ofrecen los servicios de la municipalidad; esta interacción permite que el trabajador pueda

conocer cuáles son las necesidades y qué expectativas tienen los ciudadanos, con la finalidad de poder satisfacer y lograr superar las expectativas de éstos. En la municipalidad la atención al usuario está fallando, debido a que el 45,7% del personal no se preocupa por conocer mejor cuales son las necesidades de los ciudadanos que se apersonan a la municipalidad, se ha percibido descuido en la infraestructura y acondicionamiento de la municipalidad, manifestado por el 14,2% de los encuestados, lo que genera un desagrado en los ciudadanos, en cuanto al 13,9% hicieron hincapié que la página web de la institución no brinda el apoyo necesario al usuario.

## **5.2. Conclusiones**

- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,001 < 0,05$ ;  $r = 0,447$ ), por lo que se concluye Los factores inhibidores influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017. Es decir que si el personal dentro de la institución continúa desarrollando sus labores de manera ineficiente por la existen inconsistencias e incongruencias en algunos escenarios, el nivel de la atención al usuario ofrecido por la municipalidad no satisfará las necesidades de los usuarios.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,615$ ), por lo que se concluye que los factores estimulantes influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017. Es decir que, si el personal dentro de la institución continúa trabajando de manera individual reflejando poco o nada interés por lograr cumplir con los objetivos, el nivel de la calidad de

servicio ofrecido por la municipalidad no satisfará las necesidades de los usuarios.

Por lo expuesto anteriormente:

- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,612$ ), por lo que se concluye que el compromiso laboral de los trabajadores influye de manera significativa en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.

### **5.3. Recomendaciones**

- Desarrollar estrategias en fomentar la mejora en la comunicación entre los trabajadores y los jefes para fortalecer el compromiso de los administrativos de tal manera que se sientan satisfechos con la institución generando mayor productividad y buscando el crecimiento de la misma, reflejando de esta manera la satisfacción en la calidad de atención en el usuario.
- Promover una política de incentivo a los administrativos que laboran en la institución demostrándoles que dentro de la institución tienen la oportunidad de crecer personal y profesionalmente de esta manera se estaría generando el sentimiento de fidelidad y lealtad hacia la municipalidad, con el propósito de cumplir con su misión y buscar la satisfacción en la calidad de atención en el usuario.

## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1. Fuentes bibliográficas

Bateman, T. & Snell, S. (2009). *Administración – Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mc Graw Hill Education.

Franklin, E. (2014). *Organización de empresas*. (4ta Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional – Gestión de personas y organizaciones*. (9na Ed.). México: Cengage Learning.

Griffin, R. (2011). *Administración*. (10ª Ed.). México: Cengage Learning.

Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y Aplicaciones* (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Luna, M. (2012). *Marketing Estratégico*. Huacho. Perú: LUNAGRAF.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. (12ª Ed.) México: Mc Graw Hill Education.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Perú: Secretaría de Gestión Pública.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª Ed.). México: Pearson.

Sánchez (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

Schermerhorn, L. (2010). *Administración*. (2ª a Ed.). México: Limusa.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional –Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manuel Moderno.

## 6.2. Fuentes electrónicas

Aldana, J. (2013) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>

Caicedo (2015). Evaluación en la calidad de la atención del cliente en las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto Departamento de Nariño. Universidad de Nariño. Recuperado de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91223.pdf>

Chang, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

De la puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte\\_rl.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1)

Fernández (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Universidad F.A.S.T.A. Recuperado de [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015\\_AD\\_001.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1)

- García, M & Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad Guanajuato. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/ indice.htm>
- Méndez, A. (2015). Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico en México. Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/432/1/Tesis%20de%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf>
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de meyer y allen en trabajadores de un contact center. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL\\_Elizabeth+Montoya.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf)
- Rodríguez, M. (2004). Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial. Universidad Veracruzana. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/RodriguezAlvarez.pdf>
- Sánchez (2014). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)

## ANEXO N°1

### CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el compromiso laboral del personal de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

##### a. Género

Masculino	
Femenino	

##### b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

##### c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

## II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>COMPROMISO LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: FACTORES INHIBIDORES</b>					
1. ¿Existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe hacia tu persona por algún error que has podido cometer?					
2. ¿Sientes que algunos trabajadores tienen una gratitud fingida hacia la municipalidad?					
3. ¿Existen fallas en el seguimiento que tiene la municipalidad hacia con sus trabajadores?					
4. ¿Dentro de la municipalidad existen inconsistencias e incongruencias en algunas escenarios que se han dado?					
5. ¿Algunos trabajadores demuestran tener un “ego inflado”, tratando de manera abusiva a otros trabajadores?					
<b>DIMENSIÓN: FACTORES ESTIMULANTES</b>					
6. ¿Las reglas y políticas de la municipalidad están plasmadas de manera clara?					
7. ¿La municipalidad invierte en capacitaciones para sus trabajadores?					
8. ¿La municipalidad reconoce sus esfuerzos y los buenos resultados que obtiene su trabajo?					
9. ¿Tiene autonomía y participación en su trabajo que realiza dentro de la municipalidad?					
10. ¿Se siente valorado por la municipalidad?					

## ANEXO N°02

### CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género	
Masculino	
Femenino	

b. Edad	
Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

#### II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>DIMENSIÓN: CUANTITATIVOS</b>					
1. ¿La municipalidad lo atiende sin retrasos?					
2. ¿El tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es prudente?					
3. ¿El tiempo para que le entreguen lo solicitado en la municipalidad es prudente?					
4. ¿El tiempo que transcurre desde el pedido hasta cumplir con el servicio por parte de la municipalidad es prudente?					

<b>DIMENSIÓN: CUALITATIVOS</b>					
5. ¿Las instalaciones de la municipalidad le proporcionan bienestar y comodidad?					
6. ¿La municipalidad le brinda un servicio seguro?					
7. ¿Los trabajadores de la municipalidad lo atienden con cortesía?					
8. ¿Los trabajadores de la municipalidad lo atienden con amabilidad?					
9. ¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza?					
<b>DIMENSIÓN: PROPIOS DEL SERVICIO</b>					
10. ¿Se cumplen adecuadamente los procesos al momento de ser atendido por la municipalidad?					
11. ¿La municipalidad atiende sus requerimientos en su totalidad en un tiempo prudente?					
12. ¿La municipalidad demuestra tener la capacidad de respuestas ante imprevistos?					
13. ¿Las personas que lo atienden demuestran estar capacitadas para brindar una atención de calidad?					
14. ¿La municipalidad cuenta con un eficiente sistema de reclamaciones?					

**ANEXO N°03**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿De qué manera el compromiso laboral del personal influye en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer de que manera el compromiso laboral del personal influye en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El compromiso laboral del personal influye significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p><b>COMPROMISO LABORAL</b></p> <p><b>Factores inhibidores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recriminación excesiva.</li> <li>- Gratitud fingida.</li> <li>- Fallas en el seguimiento.</li> <li>- Inconsistencias e incongruencias.</li> <li>- Egos inflados y trato abusivo.</li> </ul> <p><b>Factores estimulantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad de reglas y políticas.</li> <li>- Inversión en empleados (capacitación).</li> <li>- Respeto y reconocimiento por los esfuerzos.</li> <li>- Autonomía y participación del empleado.</li> <li>- Hacer que los empleados se sientan valorados.</li> </ul>	<p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Transversal. Correlacional causal.</p> <p><b>TÉCNICA:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Consta de 58 trabajadores Municipalidad</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿De qué manera los factores inhibidores influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Establecer de que manera los factores inhibidores influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Secundarias</b></p> <p>Los factores inhibidores influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.</p>		

<p>¿De qué manera los factores estimulantes influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017?</p>	<p>Establecer de que los factores estimulantes influyen en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.</p>	<p>Los factores estimulantes influyen significativamente en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2017.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p> <p><b>Cuantitativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrasos.</li> <li>- Tiempos de espera.</li> <li>- Tiempos de entrega.</li> <li>- Tiempo de transcurso desde el pedido hasta cumplir el servicio.</li> </ul> <p><b>Cualitativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confort.</li> <li>- Seguridad del producto o servicio.</li> <li>- Cortesía.</li> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Confianza.</li> </ul> <p><b>Propios del servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Referidas al proceso.</li> <li>- Duración del proceso, del inicio al fin.</li> <li>- Capacidad de respuestas ante imprevistos.</li> <li>- Personas que intervienen en el servicio.</li> <li>- Sistemas de reclamaciones.</li> </ul>	<p>Distrital Caleta de Carquín.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Consta de 50 trabajadores Municipalidad Distrital Caleta de Carquín.</p> <p><b>ESTADÍSTICO DE PRUEBA:</b></p> <p>Rho de Spearman.</p>
---	--	---	--	--

**MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

-----  
Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE  
Presidente

*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

-----  
Mg. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA  
Secretario

*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

-----  
Mg. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA  
Vocal

*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

-----  
Lic. FRANCISCO VALDEZ ARROYO  
Asesor