



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAURA - HUACHO, 2018.**

PRESENTADO POR:

WENDY XIOMARA LESCOANO RODRIGUEZ

ASESOR:

CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA

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

Huacho – Perú

2018

DEDICATORIA

A ustedes, Diana y Carlos, quienes me brindaron su apoyo y cuidado desde pequeña; para motivarme a alcanzar la titulación.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, quien con su experiencia me brindo los alcances necesarios en la elaboración del presente trabajo de investigación.

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	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	16
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definiciones conceptuales	34
2.4. Formulación de las hipótesis	36
2.4.1. Hipótesis General	36
2.4.2. Hipótesis Específicas	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	37
3.1.1. Tipo	37
3.1.2. Enfoque	37

3.2. Población y muestra	37
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.4.1. Técnicas a emplear	40
3.4.2. Descripción de los instrumentos	40
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	42
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	59
5.2. Conclusiones	62
5.3. Recomendaciones	63

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	64
6.2. Fuentes electrónicas	65

ANEXO

1. Cuestionario sobre compromiso laboral	67
2. Cuestionario sobre la calidad de servicio al usuario	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	42
Tabla 2.	Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	43
Tabla 3.	Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	44
Tabla 4.	Género de los usuarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	45
Tabla 5.	Edad de los usuarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	46
Tabla 6.	Factores inhibidores	47
Tabla 7.	Factores Estimulantes	48
Tabla 8.	Confiabilidad	49
Tabla 9.	Sensibilidad	50
Tabla 10.	Seguridad	51
Tabla 11.	Empatía	52
Tabla 12.	Tangibles	54
Tabla 13.	Pruebas de normalidad	55
Tabla 14.	Correlación Rho Spearman entre el compromiso laboral y la calidad de servicio	56
Tabla 15.	Correlación Rho Spearman entre los factores inhibidores y la calidad de servicio	57
Tabla 16.	Correlación Rho Spearman entre los factores estimulantes y la calidad de servicio	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	42
Figura 2.	Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	43
Figura 3.	Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	44
Figura 4.	Género de los usuarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	45
Figura 5.	Edad de los usuarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	46
Figura 6.	Factores inhibidores	47
Figura 7.	Factores Estimulantes	48
Figura 8.	Confiabilidad	50
Figura 9.	Sensibilidad	51
Figura 10.	Seguridad	52
Figura 11.	Empatía	53
Figura 12.	Tangibles	54

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera el compromiso laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018. **Métodos:** Diseño a la investigación no experimental, y de tipo transversal, correlacional causal. La población "A" consta de 74 trabajadores administrativos; y la población "B" está representada por 4220 usuarios, siendo su muestra de 352 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento dos cuestionarios. Se consideraron las dimensiones: factores inhibidores, factores estimulantes, confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, tangibles. La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,811 & 0,812). Se utilizó la Correlación Rho Spearman. **Resultados:** Respecto al compromiso laboral, el 25,7% manifestaron que siempre existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe, algunos trabajadores demuestran tener un "ego inflado", el 48,6% manifestaron que las reglas y políticas de la municipalidad no están plasmadas de manera clara, el 44,6% menciono que no se sienten valorado por la municipalidad. Así mismo, respecto a la calidad de servicio, el 53,7% manifestó que la municipalidad no cuenta con tarifas accesibles para los usuarios según el trámite a realiza, el 49,7% determino que los trabajadores de la municipalidad no tienen la disposición de brindar un servicio expedito, el 67% de los encuestados manifesto que la municipalidad no inspira credibilidad y confianza. **Conclusión:** Se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,490$), por lo que se concluye que el compromiso laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Palabras clave: *factores inhibidores, factores estimulantes, confiabilidad, sensibilidad, seguridad.*

ABSTRACT

Objective: To establish in which way the labor commitment of the administrative personnel influences the quality of service to the user in the Provincial Municipality of Huaura - Huacho, 2018. **Methods:** Design to non-experimental research, and of transversal type, causal correlation. The "A" population consists of 74 administrative workers; and the "B" population is represented by 4220 users, with a sample of 352 users. We used the survey technique and instrument two questionnaires. The dimensions were considered: inhibitory factors, stimulating factors, reliability, sensitivity, security, empathy, tangibles. The reliability of the instruments was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0.811 & 0.812). The Rho Spearman Correlation was used. **Results:** Regarding the labor commitment, 25.7% said that there is always excessive recrimination by your boss, some workers demonstrate having an "inflated ego", 48.6% stated that the rules and policies of the municipality do not are clearly stated, 44.6% mentioned that they do not feel valued by the municipality. Likewise, regarding the quality of service, 53.7% said that the municipality does not have accessible rates for users according to the procedure to be carried out, 49.7% determined that the municipality's workers do not have the disposition of provide an expeditious service, 67% of respondents said that the municipality does not inspire credibility and confidence. **Conclusion:** It was determined that there is a moderate and very significant correlation ($p = 0.00 < 0.05$, $r = 0.490$), so it is concluded that the labor commitment of the administrative staff significantly influences the quality of service to the user in the Provincial Municipality of Huaura - Huacho, 2018.

Keywords: *inhibitory factors, stimulating factors, reliability, sensitivity, security.*

INTRODUCCIÓN

El compromiso es a nivel racional, emocional y trascendente, la vinculación laboral con una búsqueda del beneficio mutuo empleado-organización por ambas partes a través de una actitud proactiva para conservar la calidad de dicha relación a un largo periodo.

En el Perú las municipalidades deben de poseer una buena percepción de la calidad el cual se fundamenta en los colaboradores, a través de sus conocimientos referente a el análisis de la situación individual, los procedimientos, su amabilidad. Es importante la calidad de servicio al usuario que se encuentre encauzado a generar reputación, confianza, el desarrollo de los habitantes y promoviendo y cumpliendo con las funciones asimismo respaldo que conforman su jurisdicción, para el cual fue admitida.

Entonces alcanzamos mencionar que la influencia de la motivación laboral en el compromiso laboral de los trabajadores; se da ya que, por otro lado, si logra poner la organización a sus colaboradores en el centro de sus valores y filosofía encauzada al compromiso y a la capacidad personal en la cual desarrollan en su labor se verá manifestado en la clave de su éxito de las mismas y la calidad del servicio al usuario.

Es así que la presente investigación tiene como objetivo general establecer de que manera el compromiso laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho.

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

La Municipalidad Provincial de Huaura, es el órgano de Gobierno Local Provincial, con autonomía económica, política y administrativa en cuestiones de su competencia y con personería jurídica de derecho público. La municipalidad, una jurisdicción ejerce referente al territorio de la Provincia de Huaura y en el Distrito de Huacho.

Actualmente en el momento en que se habla de compromiso laboral se le enlaza con la eficiencia, la calidad de servicios, la seguridad y la lealtad de los colaboradores y de los usuarios hacia la institución, ello irradia que la institución es rentable. No solo implica el compromiso laboral el contribuir enérgicamente para lograr efectuar con las metas de la municipalidad y los objetivos, es la actitud el compromiso laboral la cual exterioriza el colaborador referente al trabajo que desarrolla.

En el momento en que el trabajador se compromete con la institución coloca en realce en cumplir con la visión, la misión, y los valores de la institución, prestos para admitir modificaciones de ser indispensable, manifestando abiertos para aprendizajes nuevos, se siente parte de la institución el trabajador y está orgulloso de conformar parte de ella, se encuentra idóneo para ofrecer a los usuarios un excelente servicio.

Se ha logrado distinguir referente al personal administrativo de la municipalidad que hay personal que despliegan sus tareas de forma eficiente expresando que anhelan contribuir al acatamiento de los propósitos con sus habilidades y conocimientos, se preocupa este personal por desarrollar una labor en equipo, pero asimismo se ha logrado distinguir que existen individuos que no están desarrollando sus labores dentro del personal administrativo de la institución de una forma eficiente, con periodicidad abandonan su puesto de trabajo, existen en otras situaciones las tardanzas concerniente a la hora de llegada a la municipalidad, trabajan de manera personal exteriorizando su falta de compromiso laboral con la institución la cual del mismo modo se difunde en el poco o nada interés por alcanzar cumplir con los propósitos, originando una demora en el desarrollo y avance de ella, otra particularidad que se pudo distinguir es que sienten molestia estos trabajadores en el momento en que se efectúan modificaciones como ha sido al instante de requerirlas que tramiten con gran prontitud los documentos, dichos administrativos que han manifestado falta de compromiso aparecen manifestando un nivel bajo de servicio a los usuarios de la municipalidad.

Tuvo un gran significado la significación de calidad de servicio a nivel mundial, a causa de que siempre buscan los usuarios de servicios ser atendidos de la mejor forma, por ello se hace indispensable estimar cuales son las necesidades de los usuarios. Debe tener claro la municipalidad que es definida por los usuarios la calidad del servicio brindado, son ellos quienes evalúan la calidad de servicio realizando comparaciones en medio de sus perspectivas de cómo desean ser atendidos y el servicio que recibieron.

Se ha podido distinguir en la municipalidad que existe infraestructuras que no son las más adecuadas para ofrecer un buen servicio, existen ambientes de trabajo que no cuentan con los equipos indispensables para el desarrollo satisfactorio de sus labores; ciertos colaboradores en su apariencia personal no tienen cuidado, es decir abandonan su arreglo y presentación; hay carencia de la información necesaria para solución de las solicitudes de los usuarios; hay poca confidencialidad en la información absorbida por el usuario como es la situación en la gerencia de Administración Tributaria, en la cual no es concordante la descripción del predio con el monto del impuesto predial, irradiando en el usuario la insatisfacción.

Buscan que su personal administrativo se comprometa con sus labores los directivos de la Municipalidad Provincial de Huaura y de dicho modo engrandecer el nivel de la calidad del servicio el cual se brinda, no obstante, aquello no viene ocurriendo en el nivel esperado, para lo cual deberá estimar como fortalecer y fomentar el compromiso de los administrativos de tal forma que con la institución se sientan satisfecho formando gran productividad y averiguando el desarrollo de la misma, buscando la satisfacción del usuario y con la finalidad de cumplir con su misión.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el compromiso laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los factores inhibidores en el personal administrativo influyen en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018?
- b. ¿De qué manera los factores estimulantes en el personal administrativo influyen en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera el compromiso laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera los factores inhibidores en el personal administrativo influyen en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.
- b. Establecer de que los factores estimulantes en el personal administrativo influyen en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por su conveniencia, ya que busca conocer los factores la investigación el cual forman compromiso laboral por lado del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho y

así lograr instituir de qué forma estos influyen en la calidad de servicios brindados a los usuarios, siendo aquello un asunto significativo para la misma Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho.

De la misma forma, se tiene por su relevancia social una justificación porque al encontrar las restricciones del compromiso laboral se lograría optimizar estas y así lograr mejorar la calidad de servicios en la municipalidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Rubio (2016) realizó la tesis titulada “La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016.”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad, basado en el servicio de atención al cliente, y los factores demográficos de los clientes. La tesis es una investigación de nivel relacional. La población fue 600 pacientes, la muestra fue 185 clientes atendidos. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones de la investigación manifiestan que las dimensiones de la calidad de atención que muestran o presentan mayor satisfacción son: aspectos tangibles (66.5%) y capacidad de respuesta (60%), y las dimensiones que presentan mayor insatisfacción son: fiabilidad (56.8%), seguridad (56.8%) y empatía (56.2%).

López (2016) realizó la tesis titulada “Compromiso laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco – Trujillo - 2016”, la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre compromiso laboral y el clima organizacional. La tesis es una investigación

correlacional – no experimental. La población fue 522 trabajadores, la muestra fue 100 trabajadores. Como técnica de recolección de datos la investigación utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados estudiados llegaron al resultado que el compromiso laboral y el clima organizacional, tiene una relación directa muy débil de 0.125 estadísticamente no significativa $p: 0.225$, por lo que se concluye que se rechaza la hipótesis de la investigación por lo tanto quiere significar que se obtuvo un resultado de correlación positiva, pero a la vez débil.

Del Salto (2014) realizó la tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo, 2012”, la cual fue aprobada por la Universidad Central del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general analizar la calidad de la atención ofertada por parte del departamento médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. La tesis es una investigación observacional y transversal. La población fue 4822 sujetos, y la muestra fue 391 sujetos. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta. Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario. Los estudios realizados de satisfacción del usuario revelan que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97% y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

Mejía (2014) realizó la tesis titulada “Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa”, la que fue aprobada por la Universidad Autónoma de Querétaro. El objetivo general de la investigación es identificar la relación entre los principales factores del clima organizacional. La población fue 30 personas. El tipo de estudio es de tipo descriptivo, transversal de campo y correlacional. Como instrumento se empleó el cuestionario. La investigación presentada concluye en la importancia de un buen clima laboral ya que se pudo observar va muy de la mano con el compromiso en la organización, condiciones físicas, reconocimiento y liderazgo, por lo que hay que trabajar más en estas ya que son las que dan los parámetros para seguir trabajando comprometidos y así desempeñar mejor su trabajo, así como su bienestar físico.

Reyes (2014) realizó la tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenango”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente. La tesis es una investigación experimental. La muestra fue 100 clientes. Como instrumento de la investigación se utilizó las encuestas y entrevista. Los resultados revelan que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Aldana (2013) realizó la tesis titulada “Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo general 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. La tesis es una investigación descriptiva. La muestra fue 70 empleados. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que tanto hombres como mujeres se sienten muy altamente comprometidos para con la empresa en la que laboran.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Compromiso laboral

Chiavenato (2015) instituye que es la comprensión del pasado y del presente y el sentimiento de la organización el compromiso, como además el compartimiento de los objetivos y la comprensión de la organización por todos sus partícipes.

Robbins & Judge (2013) concretan al compromiso organizacional de los empleados como el nivel en que un trabajador se identifica con la institución delimitada y con sus propósitos, y aspira lograr siendo parte de ella. Se identifica un colaborador con una institución delimitada y con sus requisitos y anhela permanecer en ella.

Daft & Marcic (2010) escriben que representa a su responsabilidad con la institución y a la honestidad de un trabajador en el compromiso organizacional de los colaboradores.

A. Dimensiones del compromiso laboral

Newstrom (2007) Indica que hay maneras de disminuir y incrementar el compromiso organización de los colaboradores, las cuales se fraccionan en dos factores que a continuación se explican:

a. Factores inhibidores

Son los factores que de cierta manera o no contribuyen a que el colaborador sienta un compromiso con la institución ya que son factores que negativamente afectan al colaborador. El cual exterioriza 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 cierta manera o no contribuyen con respecto a la institución a que el colaborador sienta un compromiso mayor ya que son factores que afectan de manera positiva al colaborador. El cual muestra 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. Teorías sobre la motivación laboral que generan compromiso

Gonzales (2006) indican que puede ser algo externo la motivación en el momento en que se despliega desde fuera del individuo, o algo interno en el instante que el sujeto se motive a sí mismo.

Inicia en los años 30 el estudio de la motivación, desde los experimentos de Elton Mayo.

Explican el fenómeno de la motivación laboral la gran parte de las teorías pueden aseverar en dos enormes corrientes: las de contenido y las de proceso.

Las centradas en el contenido

Consideran todos aquellos factores el cual interceden en la motivación del sujeto que en la motivación del individuo proceder al momento de desarrollar sus labores. Se puede hallar dentro de estos factores, las condicione de trabajo o las remuneraciones y las necesidades a satisfacer que se pueden conseguir.

a. Jerarquía de las necesidades de Maslow

Instituye Maslow cinco tipos de necesidades:

- Necesidades fisiológicas: son las más fundamentales en cual un individuo posee.
- Necesidades de seguridad: Brota una vez tapadas parcialmente las anteriores. De manera inmediata no se satisfacen, sino en el futuro, y se

refirieren a la necesidad de protección el cual quisiera el individuo poseer. En el momento más exacto sea un entorno laboral, estará más motivado.

- Necesidades sociales: se orienta la satisfacción de esta necesidad a que el sujeto se enlace con los demás, para pertenecer a un grupo y hallar afecto. Estas emergen una vez tapadas las anteriores.
- Necesidades de consideración y de estima. Necesita sentirse todo individuo sea útil y necesario, no únicamente con consigo mismo, sino además con el resto. De ahí que sea esencial la satisfacción de esta necesidad para el equilibrio emocional del sujeto.
- Necesidad de auto desarrollo del propio potencial (Autorrealización). Se refiere esta necesidad en la superación, no únicamente del nivel psíquico y físico sino asimismo social, que necesita el individuo para poder desplegar todo su potencial.

Según Maslow, se van cubriendo las necesidades acordes se van satisfaciendo las del nivel inmediatamente inferior.

b. Modelo Jerárquico ERC de Alderfer

Se basó Clayton Alderfer para determinar tres niveles de necesidades principales en la teoría de las necesidades de Maslow.

- Necesidades de existencia (necesidades E): comprenden las necesidades de seguridad de Maslow y fisiológicas y hacen alusión a las necesidades primarias del sujeto.
- Necesidades de relación (necesidades R): abarcan tanto las necesidades de estima y consideración como las sociales de Maslow. En

esta situación estas, se en la necesidad de amistad del sujeto con otros individuos.

- Necesidades de Crecimiento personal (necesidades C): abarca las necesidades de autorrealización de Maslow, se refiere al auto desarrollo del propio potencial humano.

También determina este autor la diferente clasificación elaborada por Maslow, ha estimado otros niveles de jerarquización.

c. *Teoría de las necesidades de Mc Clelland*

David Mc Clelland estableció la existencia de tres tipos de necesidades, dependiendo de su ambiente cultural y del perfil del individuo.

Estas son:

- Tratan en el afán las necesidades del logro o ejecución que tiene el sujeto por hacer las labores de la mejor manera viable. Buscará circunstancias el sujeto en la cual le sea más sencillo la solución de las dificultades, y una ágil respuesta acorde a las labores desarrolladas. Asimismo, pretenderá establecer los fáciles propósitos de lograr.
- Tratan en el interés las necesidades del Poder que el individuo tiene por desarrollar autoridad el resto. El perfil de dicho individuo sería el de una persona interesada en su prestigio personal (respeto, autoridad, fama etc.), y no en la adecuada ejecución de sus labores.
- Trata en el deseo que tiene el individuo en la n necesidades de afiliación de ser admitido y de encantar. Estos individuos eligen abarcar en circunstancias de colaboración, y no de competencia.

C. Importancia del compromiso laboral

Jiménez (2007) indican que los colaboradores comprometidos colaboran con una cadena de actitudes y creencias que distinguidas en su agregado manifiestan el aspecto elemental de la salud de la institución.

Parece bien probada a estas alturas la vinculación en medio del compromiso de los colaboradores y otros ámbitos elementales como la productividad, la eficiencia, la captación, la seguridad y retención, continuidad, la satisfacción y lealtad de los usuarios; y en concluyente la rentabilidad de la organización.

La definición de compromiso abarca, de esta forma, las siguientes inferencias:

- Satisfacción. Donde es la medida más fundamental de la opinión del colaborador. Es una etapa pasiva, no esencialmente acoplado con conductas fructíferas.
- Implicación. Es la medida de la alineación del colaborador con la cultura de la institución y los valores y con la obtención de la visión de la misma. Una actitud enérgicamente vinculada a la excelencia en el servicio a los usuarios y con la lealtad de los colaboradores.
- Orgullo de pertenencia. Es una medida de la opinión del colaborador que manifiesta satisfacción con el triunfo de la institución. Asimismo, está concisamente vinculada con la excelencia en servicio a los usuarios y la lealtad de los empleados.
- Vinculación. Es una medida que se da en el momento en que los colaboradores en público manifiestan una enorme definición referente a su organización, así como institución para la cual trabajan como hacia

sus productos, marca y servicios. Está enérgicamente vinculada con la atracción, así como de colaboradores como de usuarios.

Los colaboradores motivados y satisfechos son el primer eslabón de una sucesión el cual lleva a una enorme lealtad de los beneficiarios, y por ende procede en un acrecentamiento de los beneficios. Y atravesando el compromiso de los trabajadores y la frontera de la satisfacción se logra que éstos se automotiven grandemente y mejoren su forma de trabajar. Hace referencia el nivel de compromiso laboral al enriquecimiento de cada tarea y puesto a desarrollar. Por ende, si falta un compromiso firme en las tareas de trabajo por lado del colaborar, acabará disminuyendo la calidad de su cometido y desbocando en una opinión negativa referente a sus mandos y la organización.

D. Afecto y estado de ánimo en las organizaciones

Griffin (2011) indica que recientemente las investigaciones han comenzado a orientar un interés renovado en el mecanismo afectuoso de las actitudes. Ciertas ocasiones los gerentes han creído que los sentimientos y la emoción transfiguraban en medio de los individuos de un momento a otro, ahora proponen los investigadores que, sin embargo, sucede a corto plazo cierta fluctuación, asimismo existen propensiones firmes subyacentes con dirección a los estados de ánimo constante, emocionales y predecible.

E. Compromiso con el puesto de trabajo

Robbins & Judge (2013) exterioriza que tienen una cantidad superior de colaboradores comprometidos con la institución las instituciones más

exitosas, mientras que, que obtienen los grupos más colaboradores comprometidos manifiestan mínimos acontecimientos de seguridad, grandes niveles de productividad y menor rotación de personal.

¿Qué aspectos desarrollan la probabilidad de que los individuos se comprometan con su trabajo? Un asunto esencial es que tanto el colaborador cree que tiene coherencia implicarse con el trabajo, la cual está establecido de forma parcial por las particularidades del puesto y por la accesibilidad a los recursos suficientes para desarrollar el trabajo de forma eficaz. La coincidencia otro factor que encontramos en medio de los valores de la organización y los valores de la persona.

Una de las prácticas con dirección al compromiso es que es un tanto redundante el constructo con actitudes laborales ya sea el estrés o la satisfacción. Sin embargo, de los cuestionarios referentes al compromiso suelen estimar la concentración y la motivación en una labor, la cual dificulta elocuentemente de los cuestionarios referente a la satisfacción laboral.

2.2.2. Calidad de servicios

Sánchez (2015) precisa que es el conjunto de características y propiedades del servicio la calidad de servicios la cual desarrolla unos requerimientos sean externos o internos, explícitos o implícitos, que lo hacen dispuesto para satisfacer los requisitos del beneficiario.

Villa (2014) indica que abarca las características del mismo la calidad de servicios, el cual acepta satisfacer las necesidades de los beneficiarios. En el presente, la mayor ventaja competitiva de una institución, ya que

proyecta la responsabilidad de aquellos el cual componen una organización orientado a ofrecer al usuario el mejor servicio.

Moyano, Bruque & Martínez (2011) la calidad de servicio o calidad desde esta apreciación del usuario que el servicio recibe. Se exterioriza que es y que depende el servicio ansiado o deseado el servicio percibido y por el usuario.

A. Dimensiones de la calidad de servicios

Luna (2012) indica que juzgan la calidad los usuarios de un servicio contando con diversos factores. Hacen referencia cinco dimensiones los investigadores de la -calidad del servicio: seguridad, confiabilidad, empatía, sensibilidad y tangibles.

a. Confiabilidad

Dimensión más distinguible de las apreciaciones de la calidad de servicio. Determinada como la capacidad para efectuar el servicio brindado de una manera precisa y segura. Por ende, se menciona que cumpla sus promesas la institución proveyendo el servicio, al precio ya establecido complaciendo la necesidad.

b. Sensibilidad

Disponibilidad a cooperar a los beneficiarios y ofrecer un expedito servicio. Se vincula esta dimensión de la calidad con la prontitud y atención, solucionando las interrogantes y dificultades que puedan tener los usuarios. Se encuentra relacionada la sensibilidad especialmente por la cantidad de periodo que un beneficiario invierte al absorber atención a su dificultad, este debe solucionarse desde la apreciación del beneficiario y no de la institución.

c. Seguridad

Esta dimensión para inspirar en el usuario la confianza y credibilidad reside en la capacidad de la institución asimismo la cortesía y el conocimiento de los colaboradores. Se hace más esencial en el instante que distinguen un alto peligro o inseguridad los usuarios en su capacidad para fijar derivaciones como lo es los servicios legales o médicos asimismo los servicios de seguros personales.

d. Empatía

Determinada como la atención particularizada que da a sus beneficiarios la institución. Lo más distinguible de dicha dimensión es hacer que se sientan únicos los usuarios asimismo exclusivos y que sea capaz la institución de comprender sus necesidades y peticiones, ya que quieren sentirse significativos los usuarios para quien el servicio les vende. Tienen una cierta ventaja las instituciones de servicio pequeñas referente a las grandes, pues tiene mayor capacidad para ser empático, ya que con periodicidad conocen más a sus beneficiarios.

e. Tangibles

Podemos concretarlos como los equipo, instalaciones, materiales de comunicación y personal que establecen los usuarios referentes a la calidad de un servicio. Dan más interés las instituciones modernas a la calidad de los tangibles en sus compañías para mejorar y conservar su imagen, fundamentalmente en los servicios hospedaje, de comida o entretenimiento.

B. Idea de calidad

Sánchez (2015) indica que el símbolo de calidad: se acomoda más que de las características de un servicio prestado o del producto. Fastidia a todo el proceso el cual la constituye. Ello envuelve a todo el colaborador que, directa o indirectamente, labore con relación al producto.

A la institución se puede aplicar la calidad en su acumulado con todos sus procesos y productos, de una manera parcial, un producto o una división en particular. Asiduamente, está en vinculación la calidad a la satisfacción que distingue el beneficiario.

a. ¿Cómo se logra?

Ya que son los destinatarios de los servicios y productos las cuales distinguen la calidad, toda la actividad se tendrá que enfocar y orientar hacia ellos: pensar en los usuarios, adelantarse a sus deseos, identificar sus requerimientos y acomodarse a sus requerimientos.

b. Excelencia y calidad total

Las siguientes definiciones se encuentran enlazadas entre sí, y todos tienen y presiden la calidad de la cual se habla.

Calidad:

- Brindarle lo que se prometió.
- Recibe lo que se espera el usuario.

Excelencia:

- Brindar más de lo que prometió.
- Sorprender con más de lo que espera.

Calidad Total:

- Progreso permanente de la calidad.

- Como propósito es de conseguir que se transforme cualquier actividad en un hábito por el progreso permanente.

c. *La gestión de la calidad en el servicio*

Calidad, que la determina y establece la percepción del beneficiario.

Esta definición se encuentra encaminado en un período de que brinda satisfacción al usuario la buena organización de servicio y esta descubra, colectivamente, la calidad de los procesos organizacionales.

De dicha manera, se puede aseverar que, para alcanzar a un nivel admisible, se debe cubrir al usuario sus perspectivas referentes al servicio.

C. Aseguramiento de la calidad

Sosa (2015) indica que asegurar la calidad de los servicios y productos que están en oferta es principal para persistir como negocio. Ha pasado la calidad de una estrategia de competencia a una estrategia de persistencia. Veremos el porqué.

La calidad se ha transfigurado en una estrategia de estancia, si talvez no se tiene, no se alcanzaría desear a conservarse, sin embargo, si se tienen, es indispensable aseverar la creación de estrategias propias de competitividad, en otros ámbitos, programarse en nuevos servicios y productos, y conseguir más oportunidad.

Surgió con el mismo desarrollo del negocio esa necesidad de afirmar la calidad, cada sector o cada compañía ha visto la forma de realizarlo. Comenzaremos haciendo ahínco en la inspección, y se desplegaron sistemas completos de verificación y con cierto grado de efectividad, ya que

jamás imposibilitaron que llegaran a los usuarios pedazos defectuosos, la cual era su objetivo elemental.

D. Dificultadores de gestionar la calidad de servicios

Publicaciones Vértice (2008) indican que es más sencillo gestionar la calidad de un servicio que gestionar la de un producto. Habitualmente, presentan los servicios un número mucho mayor de particularidades que los productos y, al del mismo modo, aquellas son perceptibles.

También, como acostumbra a detenerse el usuario en el componente, y de la agrupación de servicio menos satisfactorio, resulta concretamente dificultosa lograr en materia de servicios tasas altas de satisfacción.

Cuantos más componentes contenga a la prestación de servicio, mayor sería el peligro de insatisfacción del usuario y mayor sería el peligro de equivocación.

Para controlar y gestionar la calidad del servicio, deriva ser muy fundamental apartar los componentes del mismo que se encuentran al alcance del usuario de aquellos que no lo están, ya que alcanzaría a llegar a dominar la calidad de los primeros tratándolos de la forma apropiada viable.

Mientras más sea el acrecentamiento de la prestación del servicio, mayor será el peligro de que broten discrepancias con vinculo a las normativas de calidad del mismo, y más dificultosa será para inspeccionarlo.

E. Administración de la calidad

Sánchez (2015). Indica un servicio de calidad comprende:

- Para el usuario: que el servicio el cual distingue será perennemente el mismo, con libertad del instante o del sujeto el cual lo presta.
- Para la institución:
 - o Suponen cierto costo de gestión la utilización de técnicas.
 - o Protocolos de ejecución de labores.
 - o La reincidencia de los procesos.

Las actividades la cual no son desarrolladas de forma eficaz conjeturan fallos, equivocaciones o demoras que originan pérdida de eficiencia para la compañía, desperdicio de recursos, ponen en juego su futuro y perjudican a su capacidad de competir.

a. Política, plan y sistema de gestión de calidad (SGC)

La política de calidad. Se encuentra en vínculo con la filosofía de la institución. Para trabajar por calidad es el compromiso empresarial. Se disminuye en una serie de principios, ordenados en un documento que a la compañía es útil como carta de presentación, de la cual comunica de:

- Lo que realiza (en términos de calidad).
- Hacia dónde va (que quiere lograr).
- Como lo hace.

El plan de calidad. Donde se identifican por medio de documentaciones los propósitos que se atosigan concerniente a calidad, así como la forma de obtenerlos.

Se precisa en planes parciales el plan general de la compañía, en los que hacen especificación de las maneras operativos, la secuencia de tareas y los recursos que intervienen en la calidad de un servicio brindado.

El sistema de gestión de la calidad. SGC. Es la congregación de procedimientos y normas de una organización u institución en la cual se administra de forma sistemática la calidad de la misma.

F. Gestión de la calidad y servicio

Pérez, López, Pérez & Gonzales (2015) indica que la percepción de calidad en el servicio post venta es la discrepancia existente en medio de las perspectivas del beneficiario, lo que anhela lograr tras la prestación del servicio o la adquisición del producto, y lo que positivamente consigue.

Tiene dos componentes la calidad posventa:

- Calidad interna: es la referente a los aspectos operativos y técnicos del servicio.
- Calidad externa: es la estimación que efectúan los usuarios de la forma en que se efectuó dicho servicio.

En el servicio postventa para gestionar la calidad, las acciones que se despliegan son: implementar, planificar, controlar y mejorar la calidad de dicho proceso.

a. Planificación

Significa decidir qué hacer la planificación de la calidad de cualquier proceso, como desarrollar y con que ejecutar, para lo cual es requerido concretar.

b. Implementación

Consiste esta etapa en la fase anterior en que todo lo que hemos proyectado vamos a realizarlo, a concretarse, lo cual estima: Capacitar al personal encomendado del desarrollo del servicio, Conseguir los recursos

indispensables para la prestación de cada servicio y emplear los registros diseñados y documentos para cada servicio.

c. Control

Se debe realizar el control tanto el proceso de servicio posventa como referente el resultado del servicio, lo que representa: comparar el desempeño real con el planificado; tantear el desempeño existente del sistema; actuar en consecuencia.

d. Mejora

Tiene lugar la mejora de los procesos en el momento, luego de haber logrado los niveles proyectados, las metas se proyectan las más existentes y deseosas que conllevan a un nivel de perfección enorme y una calidad superior de los servicios o productos.

2.3. Definiciones conceptuales

Compromiso laboral

Es un reflejo el compromiso laboral del grado en la cual se identifica el colaborador con la organización, con sus objetivos, metas y deseos a pertenecer en ella (Robbins & Judge, 2013).

Factores inhibidores

Son los factores que de cierto modo o no contribuyen a que sienta el colaborador un compromiso con la organización ya que son factores el cual inquietan de forma negativa al colaborador (Newstrom, 2007).

Factores estimulantes

Son los factores que de cierto modo contribuyen a que el colaborador sienta un mayor compromiso referente a la organización (Newstrom, 2007).

Calidad de servicio

La calidad de servicio se refiere a la ejecución de las perspectivas que el beneficiario tiene referente al servicio y que de la misma manera el servicio brindado satisfaga sus necesidades (Sánchez, 2015).

Confiabilidad

Longitud más destacable de las apreciaciones de la calidad de servicio. Concluyente como la capacidad para perpetrar el servicio ofrecido de una forma exacta (Luna, 2012).

Sensibilidad

Disponibilidad a cooperar a los beneficiarios y ofrecer un servicio libre. Dicha longitud de la calidad se vincula con la prontitud y atención, solucionando las interrogantes y dificultades que puedan tener los usuarios (Luna, 2012).

Seguridad

Dicha dimensión reside en la capacidad de la municipalidad y así en el usuario infundir confianza y credibilidad asimismo la cortesía y el conocimiento de los colaboradores (Luna, 2012).

Empatía

Determinada como la atención particularizada que da a sus beneficiarios la municipalidad. Lo más destacable de dicha dimensión es hacer que se sientan los interesados especiales y únicos y que sea capaz de comprender sus peticiones la municipalidad y necesidades (Luna, 2012).

Tangibles

Alcanzamos concretar como el equipo, las instalaciones, materiales de comunicación y personal que establecen los usuarios referentes a la calidad de un servicio (Luna, 2012).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El compromiso laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los factores inhibidores en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.
- b. Los factores estimulantes en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de diseño no experimental, y tipo de investigación 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

POBLACIÓN “A”

La población “A” está representada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Por contar con una población razonable para el estudio no se hace cálculo de la muestra.

POBLACIÓN “B”

La población “B” está representada por 4220 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Para el cálculo de la muestra:

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

Donde:

- n** Representa el tamaño de la muestra.
- p y q** Representan la probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra. Cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
- Z** Representa las 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.
- E** Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 4220}{0.0025 (4219) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 352$$

La muestra está representada por 352 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variab les	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Compromiso laboral	<i>Factores inhibidores</i> <i>Factores estimulantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Recriminación excesiva. - Gratitud fingida. - Fallas en el seguimiento. - Inconsistencias e incongruencias. - Egos inflados y trato abusivo. - 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.
Variable dependiente: Calidad de servicios	<i>Confiabilidad</i> <i>Sensibilidad</i> <i>Seguridad</i> <i>Empatía</i> <i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para ejecutar el servicio de una forma segura. - Capacidad para ejecutar el servicio de una forma precisa. - Cumpla sus promesas suministrando el servicio. - Complaciendo la necesidad al precio fijado. - Disposición a coadyuvar a los usuarios. - Disposición de brindar un servicio expedito. - Calidad de atención y prontitud. - Eficiencia para dar respuesta a los problemas que los usuarios puedan tener. - Cantidad de tiempo que invierte un usuario al recibir atención a su problema. - Resolución de problemas desde el punto de vista del usuario. - Capacidad de la municipalidad para inspirar en el usuario credibilidad y confianza. - Conocimiento y cortesía de los empleados. - Atención individualizada. - Hacer que los usuarios se sientan únicos y especiales. - Capacidad de entender las peticiones y necesidades de los usuarios. - Correctas instalaciones. - Equipo necesario. - Personal adecuado. - Materiales de comunicación.

Fuente: Adaptado de Newstrom (2007) & Luna (2012).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó dos cuestionarios.

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 (0.702). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,702
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	163,865
	Gl	45
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario de compromiso laboral

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa 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.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	10

Validez del cuestionario de calidad de servicio

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 (0.626). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,626
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	362,544
	Gl	171
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.812 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.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	19

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

El software a empleado fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. 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 administrativos de la
Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Masculino	45	60,8
Femenino	29	39,2
Total	74	100,0

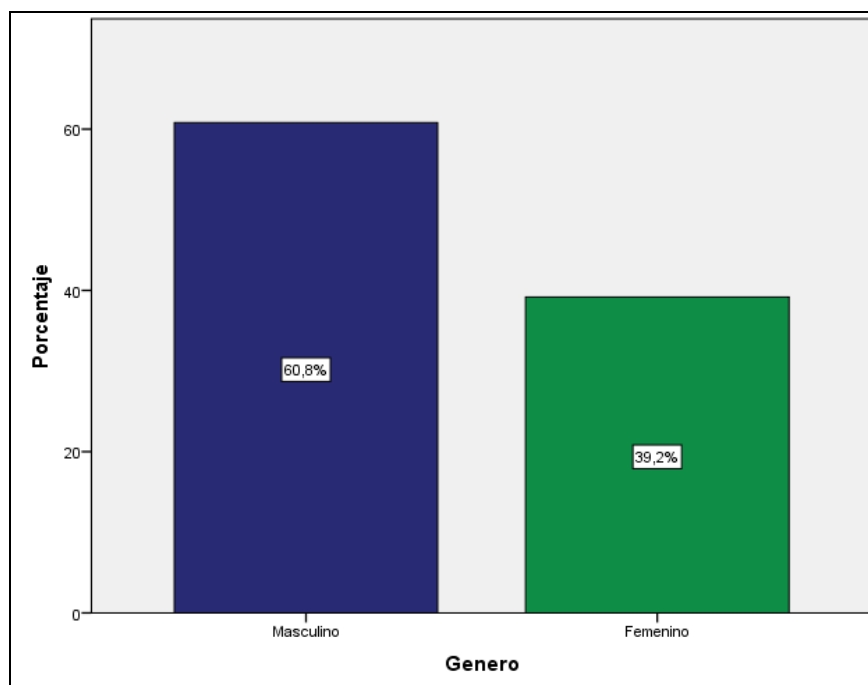


Figura 1. Género de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Se observa en la Tabla 1 que se cuenta con un mayor número en el personal masculino representado por el 60,8% sobre el 39,2% del personal femenino.

Tabla 2
Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 25 años a 31 años	44	59,5
	Entre 32 años a 45 años	30	40,5
	Total	74	100,0

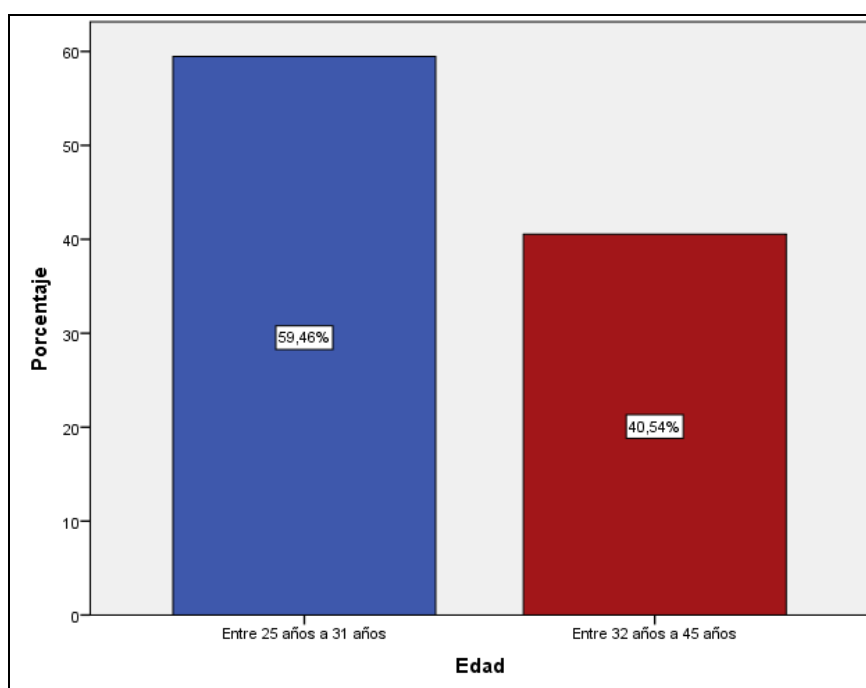


Figura 2. Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Se observa en la Tabla 2 que el personal que cuenta entre 25 años a 31 años está representado por el 59,5% y en el último rango tenemos al personal que cuenta con más de 45 años que es el 40,5%.

Tabla 3

Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bachiller	45	60,8
	Título Profesional	29	39,2
	Total	74	100,0

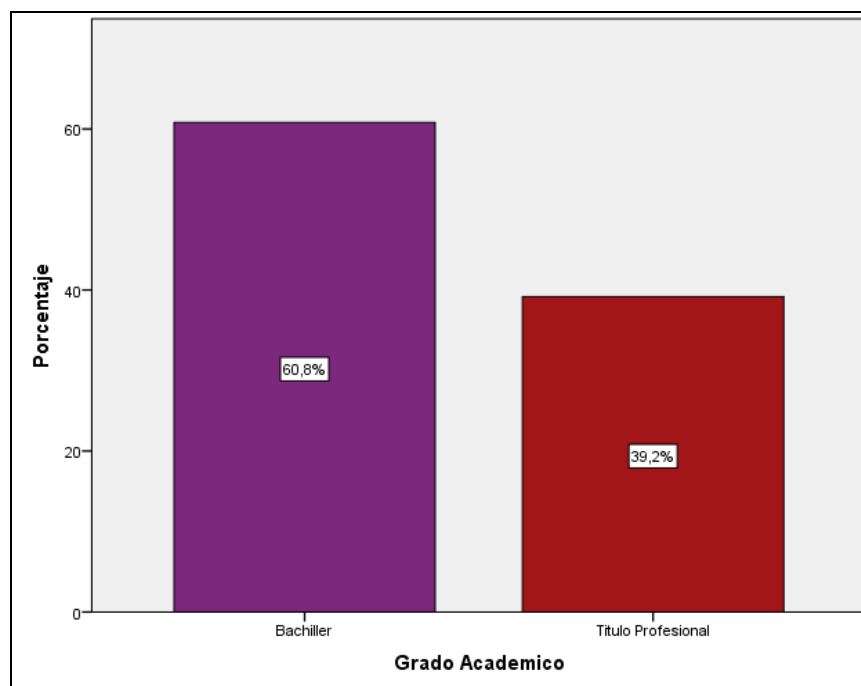


Figura 3. Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Se observa en la Tabla 3 que el 60,8% del personal cuenta con grado de bachiller y el 39,2% con título profesional.

B. Datos generales de los usuarios

Tabla 4

*Género de los usuarios administrativos de la
Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	220	62,5
Válidos Femenino	132	37,5
Total	352	100,0

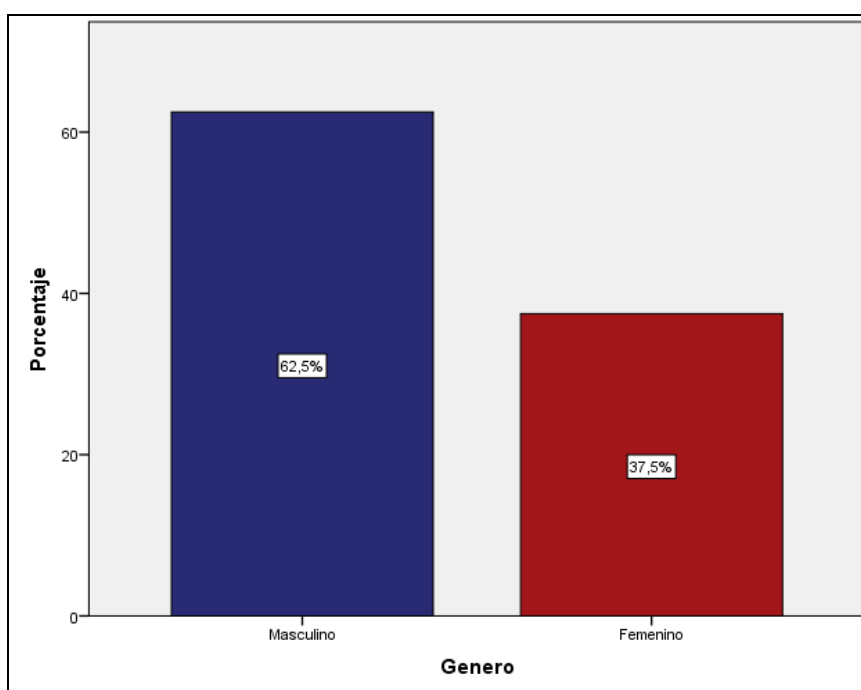


Figura 4. Género de los usuarios administrativos de la
Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Se observa en la Tabla 4 que se cuenta con un mayor número de usuarios de género masculino representado por el 62,5% sobre el 37,5% de los usuarios del género femenino.

Tabla 5
Edad de los usuarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 25 años a 31 años	204	58,0
Válidos Entre 32 años a 45 años	148	42,0
Total	352	100,0

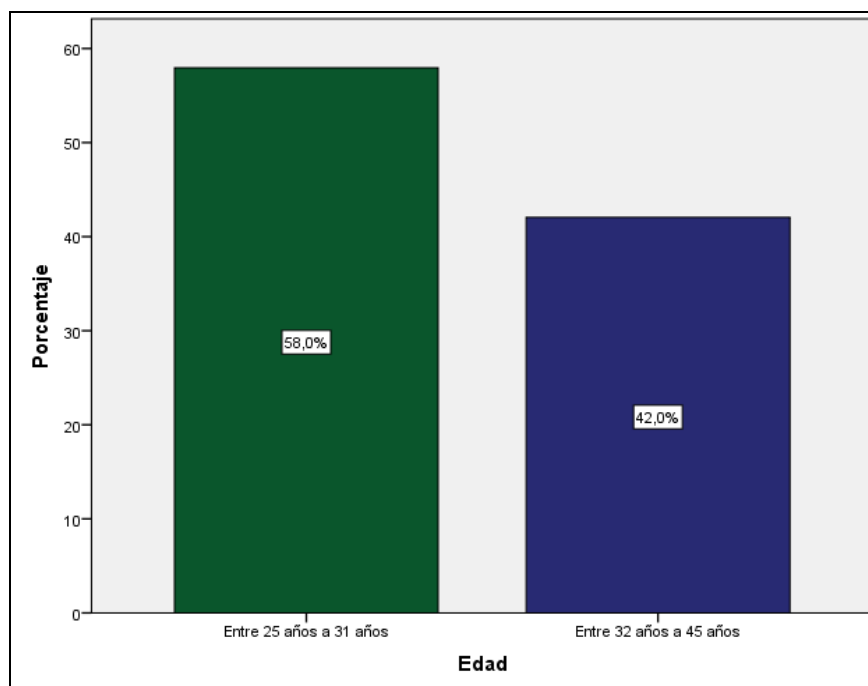


Figura 5. Edad de los usuarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Se observa en la Tabla 5 que los usuarios que cuenta entre 25 años a 31 años está representado por el 58% y en el último rango tenemos a los usuarios que cuenta con más de 45 años que es el 42,0%.

C. Análisis estadístico de la variable “Compromiso laboral”

Tabla 6
Factores inhibidores

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe hacia tu persona por algún error que has podido cometer?	16	21.6	3	4.1	36	48.6	0	0.0	19	25.7
2. ¿Sientes que algunos trabajadores tienen una gratitud fingida hacia la municipalidad?	42	56.8	13	17.6	0	0.0	0	0.0	19	25.7
3. ¿Existen fallas en el seguimiento que tiene la municipalidad hacia con sus trabajadores?	42	56.8	13	17.6	0	0.0	0	0.0	19	25.7
4. ¿Existen dentro de la municipalidad existen inconsistencias e incongruencias en algunos escenarios que se han dado?	45	60.8	10	13.5	0	0.0	0	0.0	19	25.7
5. ¿Algunos trabajadores demuestran tener un “ego inflado”, tratando de manera abusiva a otros trabajadores?	40	54.1	5	6.8	10	13.5	0	0.0	19	25.7

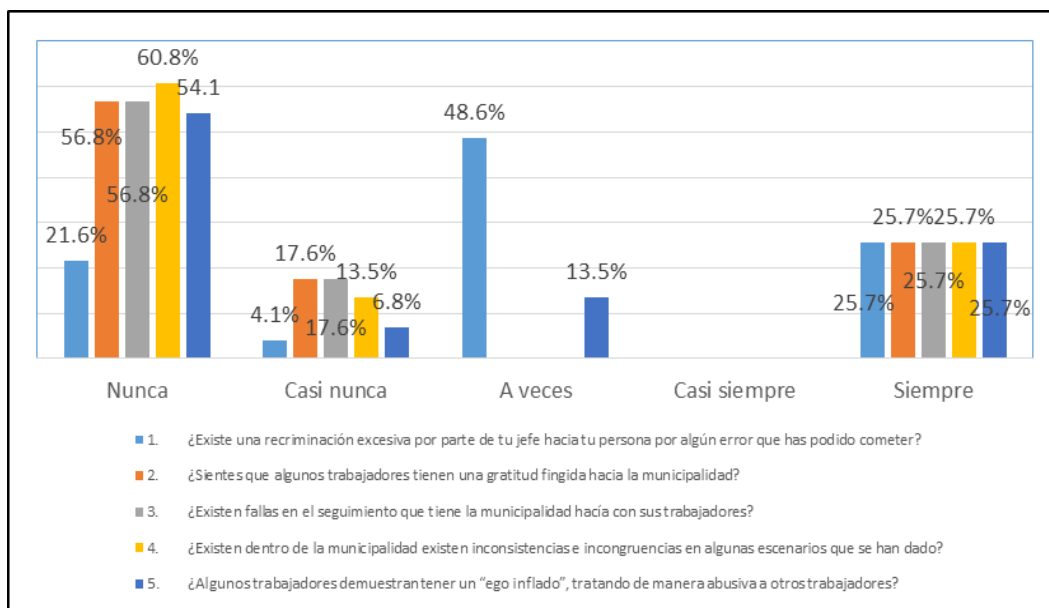


Figura 6. Factores inhibidores.

Se observa en la Tabla 6 que el 25,7% de los encuestados manifestaron que siempre existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe hacia tu persona por algún error que has podido cometer, así como independientemente

manifestaron que algunos trabajadores tienen una gratitud fingida hacia la municipalidad, también manifestaron que existen fallas en el seguimiento que tiene la municipalidad hacia con sus trabajadores. Así también mencionaron que existe dentro de la municipalidad inconsistencias e incongruencias en algunos escenarios que se han dado. Finalmente determinaron que algunos trabajadores demuestran tener un “ego inflado”, tratando de manera abusiva a otros trabajadores.

Tabla 7
Factores Estimulantes

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
6. ¿Las reglas y políticas de la municipalidad están plasmadas de manera clara?	36	48,6	13	17,6	7	9,5	6	8,1	12	16,2
7. ¿La municipalidad invierte en capacitaciones para sus trabajadores?	41	55,4	10	13,5	4	5,4	2	2,7	17	23,0
8. ¿La municipalidad reconoce sus esfuerzos y los buenos resultados que obtiene su trabajo?	42	56,8	12	16,2	1	1,4	1	1,4	18	24,3
9. ¿Tiene autonomía y participación en su trabajo que realiza dentro de la municipalidad?	30	40,5	25	33,8	0	0,0	0	0,0	19	25,7
10. ¿Se siente valorado por la municipalidad?	33	44,6	21	28,4	2	2,7	6	8,1	12	16,2

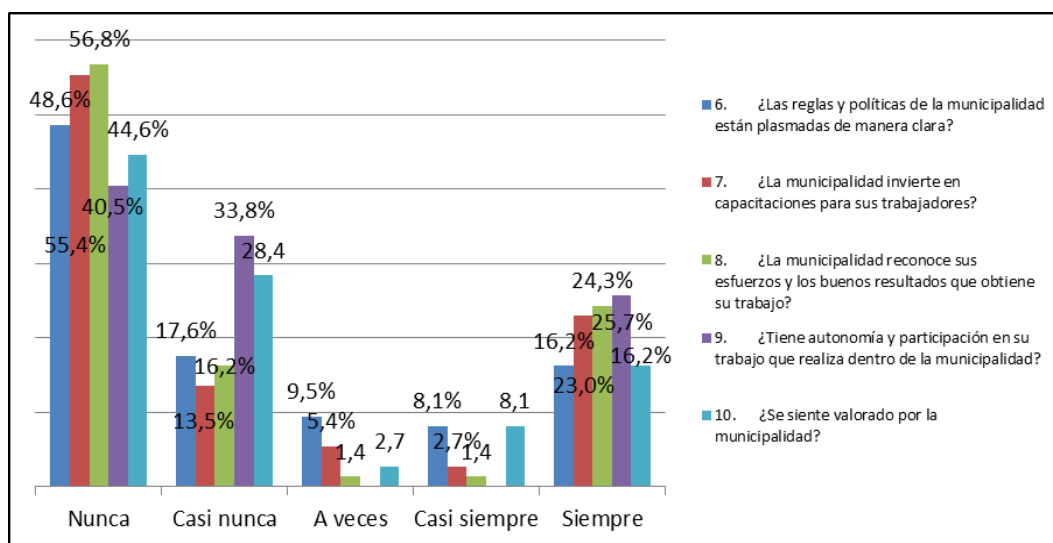


Figura 7. Factores Estimulantes.

Se observa en la Tabla 7 que el 48,6% de los encuestados manifestaron que las reglas y políticas de la municipalidad no están plasmadas de manera clara, en el caso del 55,4% manifestaron que la municipalidad no invierte en capacitaciones para sus trabajadores, en el caso del 56,8% determinaron que la municipalidad no reconoce sus esfuerzos y los buenos resultados que obtiene su trabajo. En caso del 40,5% menciono que no tienen autonomía y participación en su trabajo que realiza dentro de la municipalidad. Finalmente, el 44,6% menciono que no se sienten valorado por la municipalidad

D. Análisis estadístico de la variable “Calidad de servicio”

Tabla 8
Confiabilidad

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿La municipalidad tiene la capacidad para ejecutar el servicio de una forma segura?	44	12,5	44	12,5	264	75,0	0	0,0	0	0,0
2. ¿La municipalidad tiene la capacidad de ejecutar el servicio de una forma precisa?	159	45,2	179	50,9	14	4,0	0	0,0	0	0,0
3. ¿La municipalidad cumple con sus promesas con respecto al servicio brindado?	159	45,2	179	50,9	14	4,0	0	0,0	0	0,0
4. ¿La municipalidad cuenta con tarifas accesibles para los usuarios según el trámite a realizar?	189	53,7	163	46,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0

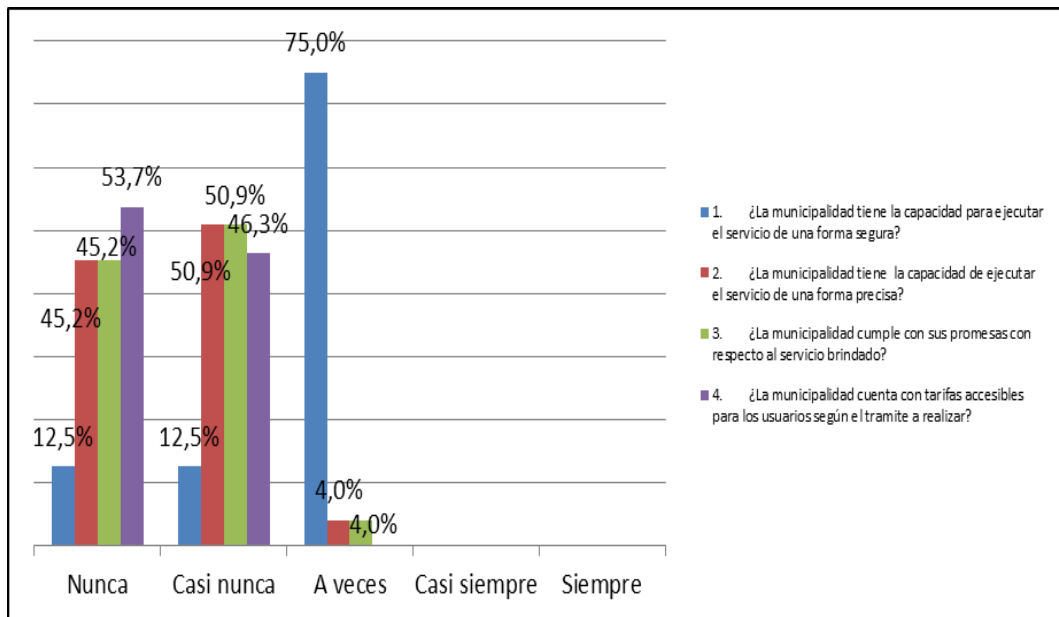


Figura 8. Confiabilidad.

Se observa en la Tabla 8 que el 53,7% manifestó que la municipalidad no cuenta con tarifas accesibles para los usuarios según el trámite a realiza y el 45,2% opino que la municipalidad no cumple con sus promesas con respecto al servicio brindado o la capacidad de ejecutar el servicio de una forma precisa.

Tabla 9
Sensibilidad

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5. ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen la disposición a coadyuvar a los usuarios?	145	41,2	88	25,0	119	33,8	0	0,0	0	0,0
6. ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen la disposición de brindar un servicio expedito?	175	49,7	119	33,8	29	8,2	29	8,2	0	0,0
7. ¿La municipalidad brinda una adecuada prontitud en la atención?	191	54,3	87	24,7	74	21,0	0	0,0	0	0,0
8. ¿La municipalidad tiene eficiencia para dar respuesta a los problemas que los usuarios puedan tener?	191	54,3	131	37,2	30	8,5	0	0,0	0	0,0
9. ¿La municipalidad maneja correctamente el tiempo que tiene cada usuario al recibir atención a su problema?	116	33,0	236	67,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
10. ¿La municipalidad trata de resolver los problemas desde el punto de vista del usuario?	42	11,9	194	55,1	116	33,0	0	0,0	0	0,0

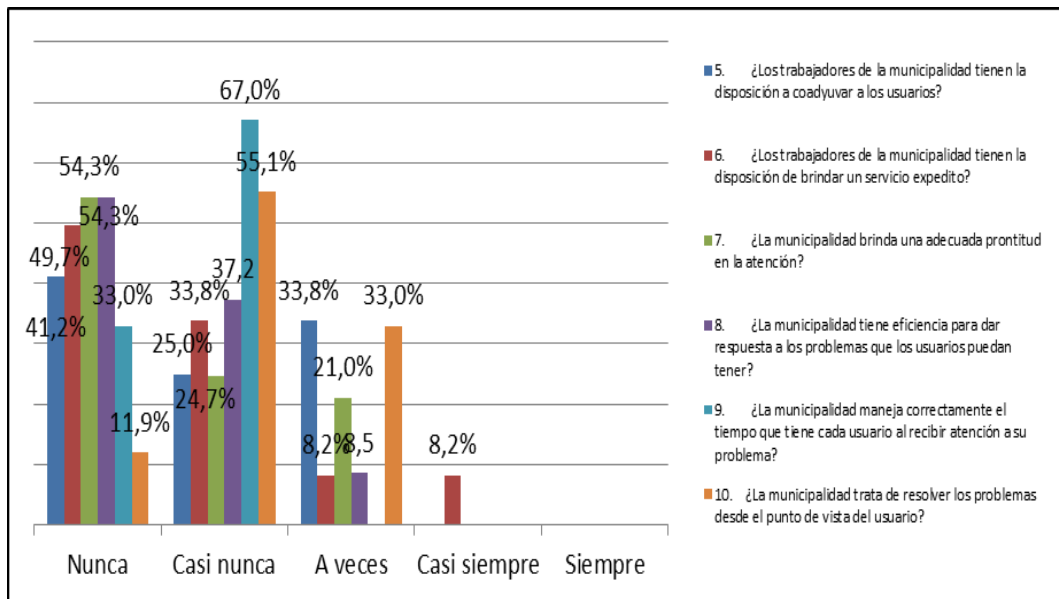


Figura 9. Sensibilidad.

Se observa en la Tabla 9 que el 54,3% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no brinda una adecuada prontitud en la atención o maneja una eficiencia para dar respuesta a los problemas que los usuarios puedan tener. En el caso del 49,7% determino que los trabajadores de la municipalidad no tienen la disposición de brindar un servicio expedito y el 41,2% manifestó que los trabajadores de la municipalidad no tienen la disposición a coadyuvar a los usuarios.

Tabla 10
Seguridad

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
11. ¿La municipalidad inspira credibilidad y confianza?	236	67,0	60	17,0	56	15,9	0	0,0	0	0,0
12. ¿Los trabajadores muestran tener los conocimientos necesarios para brindar un servicio correcto al usuario?	191	54,3	15	4,3	71	20,2	0	0,0	75	21,3

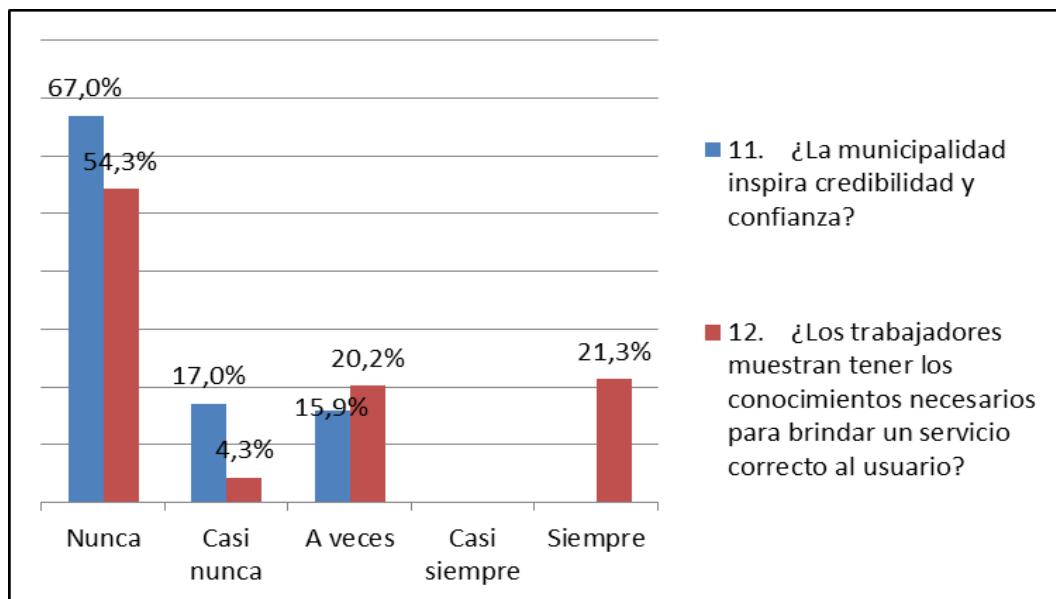


Figura 10. Seguridad.

Se observa en la Tabla 10 que el 67% de los encuestados manifestó que la municipalidad no inspira credibilidad y confianza. En el caso del 54,3% determino que los trabajadores no muestran tener los conocimientos necesarios para brindar un servicio correcto al usuario.

Tabla 11
Empatía

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
13. ¿Cada usuario tiene una atención personalizada por parte de los trabajadores de la municipalidad?	251	71,3	29	8,2	57	16,2	15	4,3	0	0,0
14. ¿La municipalidad le hace sentir único y especial al momento de brindarle el servicio que requiera?	191	54,3	14	4,0	117	33,2	30	8,5	0	0,0
15. ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen la capacidad de entender las peticiones y necesidades de los usuarios?	280	79,5	42	11,9	30	8,5	0	0,0	0	0,0

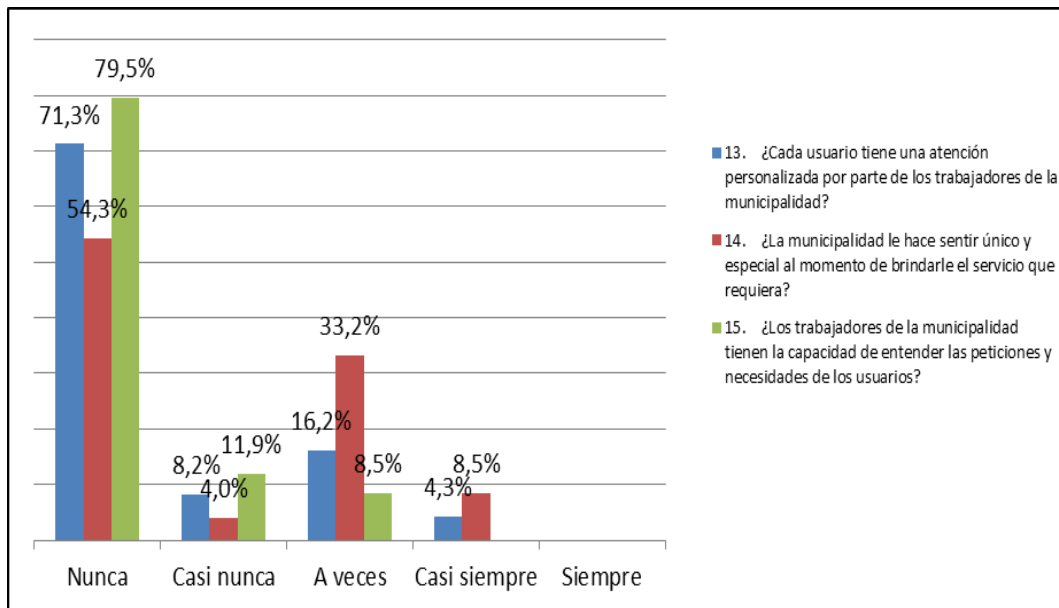


Figura 11. Empatía.

Se observa en la Tabla 11 que el 71,3% de los encuestados determino que cada usuario no tiene una atención personalizada por parte de los trabajadores de la municipalidad, en el caso del 79,5% manifestaron que los trabajadores de la municipalidad no tienen la capacidad de entender las peticiones y necesidades de los usuarios o mucho menos que la municipalidad le haga sentir único y especial al momento de brindarle el servicio que requiera, esto representado por el 54,3%.

Tabla 12
Tangibles

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
16. ¿La municipalidad cuenta con una adecuada instalación para brindar el servicio a los usuarios?	251	71,3	29	8,2	57	16,2	15	4,3	0	0,0
17. ¿La municipalidad cuenta con el equipo necesario para brindar el servicio a los usuarios?	191	54,3	14	4,0	117	33,2	30	8,5	0	0,0
18. ¿La municipalidad cuenta con el personal adecuado para brindar el servicio a los usuarios?	280	79,5	42	11,9	30	8,5	0	0,0	0	0,0
19. ¿La municipalidad cuenta con los materiales de comunicación necesarios para brindar una información actualizada y clara a los usuarios?	14	4,0	338	96,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

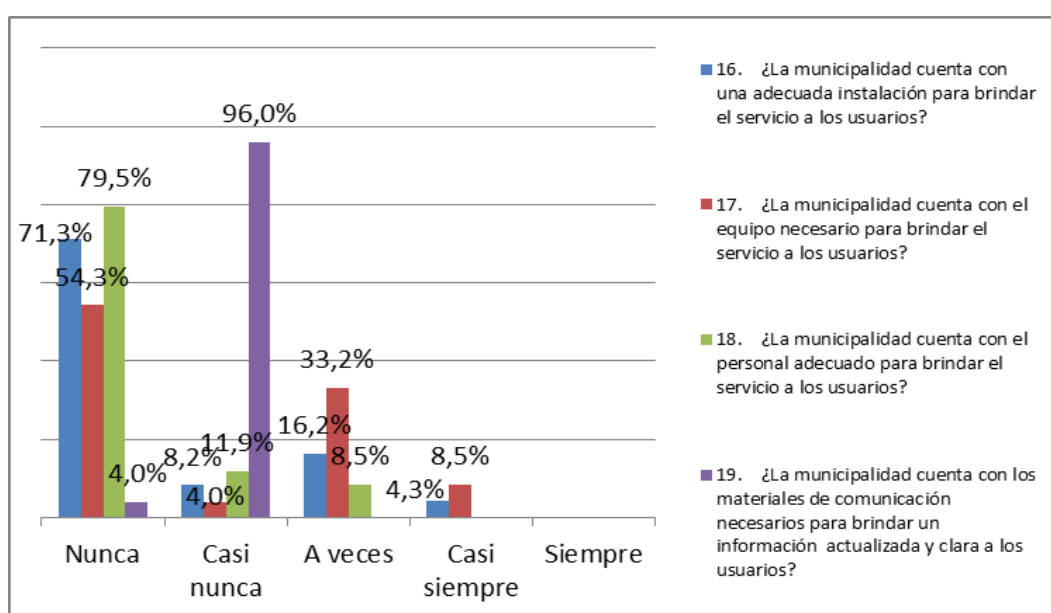


Figura 12. Tangibles.

Se observa en la Tabla 12 que 79,5% de los encuestados manifestaron que La municipalidad no cuenta con el personal adecuado para brindar el servicio a los usuarios, en el caso del 71,3% determino que la municipalidad no cuenta con una adecuada instalación para brindar el servicio a los usuarios. Finalmente, un 54,3% determino que la municipalidad no cuenta con el equipo necesario para brindar el servicio a los usuarios.

E. Prueba de normalidad

La Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov nos dio como valores de significancia de 0.000 para el compromiso laboral y la calidad de servicio, siendo este valor menor 0.05. Por lo tanto, se utilizará la prueba estadística de Spearman.

Tabla 13
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso laboral	,268	74	,000
Factores inhibidores	,302	74	,000
Factores estimulantes	,243	74	,000
Calidad de servicio	,261	74	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

F. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: El compromiso laboral del personal administrativo no influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Ha: El compromiso laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Tabla 14

Correlación Rho Spearman entre el compromiso laboral y la calidad de servicio

			Compromiso laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	352

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

Se observa en la Tabla 14 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,490$), por lo que se concluye que el compromiso laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Hipótesis Específica 01

Ho: Los factores inhibidores en el personal administrativo no influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Ha: Los factores inhibidores en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Tabla 15

Correlación Rho Spearman entre los factores inhibidores y la calidad de servicio

			Factores inhibidores	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Factores inhibidores	Coeficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	352

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

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,490$), por lo que se concluye que los factores inhibidores en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Hipótesis Específica 02

Ho: Los factores estimulantes en el personal administrativo no influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Ha: Los factores estimulantes en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

Tabla 16

Correlación Rho Spearman entre los factores estimulantes y la calidad de servicio

			Factores estimulantes	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Factores estimulantes	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	352

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

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,504$), por lo que se concluye que los factores estimulantes en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Hoy en día cuando se habla de compromiso laboral se le vincula con la eficiencia, la seguridad, la calidad de servicios y la lealtad de los trabajadores y de los usuarios hacia la institución, esto evidencia cuan rentable es la institución. El compromiso laboral no solo implica el participar activamente para lograr cumplir con los objetivos y las metas de la Municipalidad, el compromiso laboral es la actitud que manifiesta el trabajador con respecto al trabajo que realiza.

Las instituciones tienen claro que su éxito recae en su capital humano, cada uno de los trabajadores son piezas importantes desde su ocupación. Un empleado comprometido se identifica con la institución, con el equipo de trabajo, para esto los trabajadores deben contar con un ambiente laboral satisfactorio y una remuneración económica acorde al cargo que ocupa. La institución busca que sus trabajadores se comprometan con la causa, la misión y visión. Cuando el trabajador se compromete con la institución pone énfasis en cumplir con la misión, la visión y los valores de la institución, listos para aceptar cambios de ser necesario, mostrándose abiertos para nuevos aprendizajes, el trabajador se siente parte de la institución y está orgullosa de formar parte de ésta, se encuentra listo para brindar un excelente servicio a los usuarios.

El trabajador comprometido busca ayudar al éxito de la institución. El compromiso laboral es considerado como un factor esencial del talento, es

considerado como el motivo que hace que los trabajadores contribuyan de manera constante y eficaz, desarrollando el sentimiento de permanencia en la institución.

López (2016) en su tesis titulada “Compromiso laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016”, expuso Uno de los grandes problemas que vienen afrontando la mayoría de las instituciones públicas en nuestro país, es la falta de compromiso de sus trabajadores, ya que perciben que son instituciones donde no se mide el nivel académico y técnico para integrar dichas instituciones, más prima el criterio político.

Mejía (2014) realizó la tesis titulada “Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa, expuso que la calidad del servicio con que un empleado es atendido con ocasión de su trabajo, incide en su percepción del servicio y en la disposición a servir a sus propios usuarios, internos o externos.

Con respecto al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura se ha podido observar que hay personal que desarrollan sus labores de manera eficiente demostrando que desean aportar al cumplimiento de las metas con sus conocimientos y habilidades, este personal se preocupa por realizar un trabajo en equipo, Sin embargo, dentro de los encuestados se ha podido percibir que dentro del personal administrativo de la institución existen individuos que no están desarrollando sus labores de una manera eficiente motivo dado por el 48,6% que a veces existe una recriminación excesiva por parte del jefe por algún error que has podido cometer, el 44,6% no se siente valorado por la municipalidad debido a esto se ausentan con frecuencia de su puesto de trabajo,

en otros casos hay tardanzas respecto a la hora de llegar a la municipalidad, en el caso del 25,7% manifestaron que los trabajadores a veces trabajan de manera individual demostrando su falta de compromiso laboral con la institución la cual también se refleja en el poco o nada interés por lograr cumplir con los objetivos, ocasionando un retraso en el avance y desarrollo de ésta, otra característica que se ha podido observar es que estos trabajadores sienten molestia cuando se realizan cambios como ha sido al momento de exigirles que tramiten con mayor agilidad los documentos, estos administrativos que han demostrado falta de compromiso vienen demostrando un bajo nivel de servicio a los usuarios de la Municipalidad.

El concepto de calidad de servicio ha tenido un gran significado a nivel mundial, debido a que los usuarios de servicios siempre buscan ser atendidos de la mejor manera, para lo cual se hace indispensable considerar cuales son las necesidades de los usuarios.

La Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho debe tener claro que la calidad del servicio brindado es definida por los usuarios, son ellos quienes evalúan la calidad de servicio haciendo comparaciones entre sus expectativas de cómo quieren ser atendidos y el servicio que recibieron.

En la municipalidad se ha puede observar que a criterio del 71,3% mencionó que las instalaciones no son las más apropiadas para brindar un buen servicio, el 54,3% mencionó que hay ambientes de trabajo que no cuentan con los equipos necesarios para el desarrollo satisfactorio de sus labores, en el caso del 79,5% de los usuarios manifestaron que la municipalidad no tiene el personal adecuado ya que muchos de ellos no tienen cuidado en su apariencia, es decir, descuidan su arreglo y presentación; en cuanto al 54,3% observó que la municipalidad no tiene

eficiencia para dar respuesta a los problemas que los usuarios puedan tener ya que el personal no cuenta con información necesaria para dar solución a las solicitudes de los usuarios; existe poca confiabilidad en la información recibida por el usuario como es el caso en la gerencia de Administración Tributaria, donde la descripción del predio no es concordante con el monto del impuesto predial, reflejando insatisfacción en el usuario.

5.2. Conclusiones

- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,490$), por lo que se concluye que los factores inhibidores en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018. Es decir que, si el personal dentro de la institución continúa desarrollando sus labores de manera ineficiente por la recriminación excesiva del jefe por algún error cometido, el nivel de la calidad de servicio ofrecido por la municipalidad no satisfará las necesidades de los usuarios.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,504$), por lo que se concluye que los factores estimulantes en el personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018. 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

- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,490$), por lo que se concluye que el compromiso laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018.

5.3. Recomendaciones

- Desarrollar estrategias de mejora en el trato del jefe hacia el personal 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.
- Desarrollar planes de carrera para todos los administrativos que laboran en la institución con el objetivo de incentivarlos y 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

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. (6 Ed.). México: CENGAGE Learning.

Gonzalez, M. (2006). *Habilidades directivas*. México: Innova

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

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.

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

Moyano, J. Bruque, S. & Martínez, P. (2011). *Gestión de la Calidad en Empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. Bogotá: Ediciones de la U.

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

Pérez, H. López, L. Pérez, J. & Caballero (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: McGraw Hill Education.

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª Ed.). México: Pearson.

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

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

Sosa (2015). *Administración por calidad. Un modelo de calidad total para las empresas*. (2ª Ed.). México: Limusa.

Vargas, M & Aldana, L. (2011). *Calidad de Servicio: Concepto y Herramientas* (2ª Ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de La Sabana.

Villa, J (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. España: Profit.

6.2. Fuentes electrónicas

Aldana, J. (2013). Compromiso Laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>

Del Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Jiménez, J. (2007). El compromiso laboral. El país. Recuperado de https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html

López, B. (2016). Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/440/lopez_chb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mejía, M. (2014) Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa. Universidad Autónoma de Querétaro. México. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/xmlui/handle/123456789/2170>
- Publicaciones Vértice (2008). La calidad en servicio al cliente. España: Publicaciones Vértice. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rubio, R. (2016). La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. ¿Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1216/CALIDAD_DE_ATENCION_RUBIO_CASTILLO_ROBERT_SIMON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°1

CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el compromiso laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho. 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
COMPROMISO LABORAL					
DIMENSIÓN: FACTORES INHIBIDORES					
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. ¿Existen 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?					
DIMENSIÓN: FACTORES ESTIMULANTES					
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 CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho. 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
CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
1. ¿La municipalidad tiene la capacidad para ejecutar el servicio de una forma segura?					
2. ¿La municipalidad tiene la capacidad de ejecutar el servicio de una forma precisa?					
3. ¿La municipalidad cumple con sus promesas con respecto al servicio brindado?					
4. ¿La municipalidad cuenta con tarifas accesibles para los usuarios según el trámite a realizar?					

DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD					
5. ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen la disposición a coadyuvar a los usuarios?					
6. ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen la disposición de brindar un servicio expedito?					
7. ¿La municipalidad brinda una adecuada prontitud en la atención?					
8. ¿La municipalidad tiene eficiencia para dar respuesta a los problemas que los usuarios puedan tener?					
9. ¿La municipalidad maneja correctamente el tiempo que tiene cada usuario al recibir atención a su problema?					
10. ¿La municipalidad trata de resolver los problemas desde el punto de vista del usuario?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
11. ¿La municipalidad inspira credibilidad y confianza?					
12. ¿Los trabajadores muestran tener los conocimientos necesarios para brindar un servicio correcto al usuario?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
13. ¿Cada usuario tiene una atención personalizada por parte de los trabajadores de la municipalidad?					
14. ¿La municipalidad le hace sentir único y especial al momento de brindarle el servicio que requiera?					
15. ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen la capacidad de entender las peticiones y necesidades de los usuarios?					
DIMENSIÓN: TANGIBLES					
16. ¿La municipalidad cuenta con una adecuada instalación para brindar el servicio a los usuarios?					
17. ¿La municipalidad cuenta con el equipo necesario para brindar el servicio a los usuarios?					
18. ¿La municipalidad cuenta con el personal adecuado para brindar el servicio a los usuarios?					
19. ¿La municipalidad cuenta con los materiales de comunicación necesarios para brindar un información actualizada y clara a los usuarios?					

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Luis Alberto Baldeos Ardían
Presidente

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Santiago Ernesto Ramos y Yovera
Secretario

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez
Vocal

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Carlos Maximo Gonzales Añorga
Asesor