

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Unidad de Segunda Especialidad Profesional

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL ORIENTADO A LA
GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y LA CALIDAD
DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA, 2021**

TESIS

PRESENTADA POR:

Abg. Jesus Roy Calcina Beltran

Para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en:

GESTIÓN PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

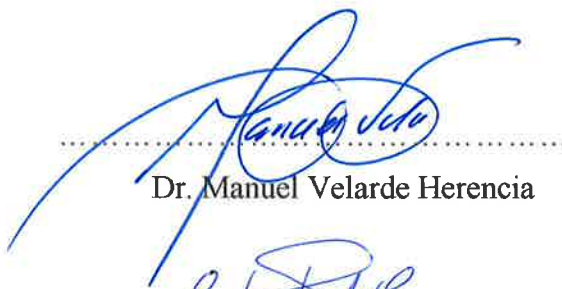
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
ORIENTADO A LA GESTIÓN PÚBLICA POR
RESULTADOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
ALTO DE LA ALIANZA, 2021**

Tesis sustentada y probada el 02 de junio del 2023, estando el Jurado Calificador integrado por:

Presidente

:



Dr. Manuel Velarde Herencia

Secretario

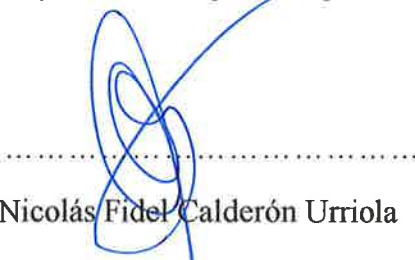
:



Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

Vocal


:



Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

Asesor

:



Mgr. Elizabeth Luisa Medina Soto

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, ELIZABETH LUISA MEDINA SOTO, en mi condición de asesora del Trabajo de Tesis titulado: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL ORIENTADO A LA GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA, 2021; presentado por el señor Jesús Roy Calcina Beltrán, para optar el título de Segunda Especialidad profesional en Gestión Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originabilidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del Software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** del Trabajo de Tesis, la cual está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos.

Tacna, 21 diciembre 2022



.....
DNI N° 00416216
Mgr. Elizabeth L. Medina Soto

DEDICATORIA

A Dios, ser de luz que con su brillo me alienta a seguir perseverando en este camino académico.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, mi mayor motivación que ha permitido este logro académico.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| ÍNDICE | v |
| ÍNDICE DE TABLA..... | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| RESUMEN..... | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.1 Descripción del Problema | 3 |
| 1.2 Formulación del Problema | 4 |
| 1.2.1 Problema General..... | 4 |
| 1.2.2 Problemas Específicos..... | 5 |
| 1.3 Objetivo de la Investigación..... | 5 |
| 1.3.1 Objetivo General | 5 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 5 |
| 1.4 Justificación de la Investigación..... | 6 |
| 1.4.1 Justificación Teórica | 6 |
| 1.4.2 Justificación Empresarial/Organizacional..... | 6 |
| 1.4.3 Justificación Metodológica | 6 |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| 1.5 | Formulación de la Hipótesis..... | 6 |
| 1.5.1 | Hipótesis General | 6 |
| 1.5.2 | Hipótesis Específicas..... | 7 |
| 1.6 | Variables..... | 7 |
| 1.6.1 | Identificación de Variables..... | 7 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | | 9 |
| 2.1 | Antecedentes del Estudio | 9 |
| 2.1.1 | Antecedentes del Estudio a Nivel Internacional | 9 |
| 2.1.2 | Antecedentes del Estudio a Nivel Nacional | 10 |
| 2.1.3 | Antecedentes del Estudio a Nivel Local | 13 |
| 2.1 | Bases Teóricas..... | 14 |
| 2.1.1 | Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados..... | 14 |
| 2.2.2 | Gestión Pública por Resultados..... | 21 |
| 2.2.3 | Calidad de Atención al Usuario-Ciudadano en las Entidades Públicas..... | 22 |
| 2.2.4 | El Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados y la Calidad de Atención al Usuario en el Sector Municipal..... | 26 |
| 2.2.5 | Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza | 27 |
| 2.3 | Definiciones de Términos Básicos | 29 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | | 32 |
| 3.1 | Tipo de Investigación | 32 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.2 | Diseño de Investigación | 32 |
| 3.3 | Población y Muestra de Estudio..... | 32 |
| 3.3.1 | Población del Estudio..... | 32 |
| 3.3.2 | Muestra del Estudio..... | 33 |
| 3.4 | Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 33 |
| 3.4.1 | Técnicas de Recolección de Datos | 33 |
| 3.4.2 | Instrumentos de Recolección de Datos | 33 |
| 3.5 | Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos | 34 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | | 35 |
| 4.1 | Análisis de los Resultados..... | 35 |
| 4.1.1 | Análisis de la Variable Independiente..... | 35 |
| 4.1.2 | Análisis de la Variable Dependiente | 52 |
| 4.2 | Pruebas de Normalidad | 70 |
| 4.2.1 | De la Variable: Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados | 70 |
| 4.2.2 | De la Variable: Calidad de Atención al Usuario | 71 |
| 4.3 | Prueba de Hipótesis | 72 |
| 4.3.1 | Verificación de la Hipótesis General | 72 |
| 4.3.2 | Verificación de las Hipótesis Específicas | 73 |
| 4.4 | Discusión..... | 78 |
| CONCLUSIONES | | 87 |
| RECOMENDACIONES | | 88 |

| | |
|---------------------------------|----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 89 |
| ANEXOS..... | 93 |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 8 |
| Tabla 2. Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados..... | 35 |
| Tabla 3. Comportamiento organizacional individual..... | 37 |
| Tabla 4. Práctica de valores | 38 |
| Tabla 5. Actitudes | 39 |
| Tabla 6. Satisfacción laboral..... | 40 |
| Tabla 7. Involucramiento en el trabajo | 41 |
| Tabla 8. Compromiso con el trabajo | 42 |
| Tabla 9. Comportamiento organizacional grupal..... | 43 |
| Tabla 10. Trabajo en equipo..... | 44 |
| Tabla 11. Desempeño del grupo..... | 45 |
| Tabla 12. Estructura organizacional..... | 46 |
| Tabla 13. Cadena de mando | 47 |
| Tabla 14. Cultura organizacional | 48 |
| Tabla 15. Análisis de la variable independiente por dimensiones | 49 |
| Tabla 16. Análisis de la variable independiente por indicadores..... | 50 |
| Tabla 17. Calidad de atención al usuario | 52 |
| Tabla 18. Equipamiento | 53 |
| Tabla 19. Condiciones del equipamiento | 54 |

| | |
|---|----|
| Tabla 20. Innovación tecnológica | 55 |
| Tabla 21. Desempeño del personal | 56 |
| Tabla 22. Trato al usuario | 57 |
| Tabla 23. Satisfacción laboral | 58 |
| Tabla 24. Compromiso institucional | 59 |
| Tabla 25. Organización municipal | 60 |
| Tabla 26. Grado de comunicación y coordinación..... | 61 |
| Tabla 27. Grado de coordinación | 62 |
| Tabla 28. Procedimientos y trámites administrativos | 63 |
| Tabla 29. Tiempo de duración de los procedimientos y trámites | 64 |
| Tabla 30. Sobre carga de trámites | 65 |
| Tabla 31. Flujo de atención..... | 66 |
| Tabla 32. Análisis de la variable dependiente por dimensiones | 67 |
| Tabla 33. Análisis de la variable dependiente por indicadores | 68 |
| Tabla 34. Prueba de normalidad – Variable Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados | 70 |
| Tabla 35. Prueba de normalidad Prueba de normalidad - Variable Calidad de Atención al Usuario..... | 71 |
| Tabla 36. El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario. | 72 |
| Tabla 37. El comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario | 74 |

| | |
|---|----|
| Tabla 38. El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario..... | 75 |
| Tabla 39 La estructura organizacional orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario | 77 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Organigrama de la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza | 28 |
| Figura 2. Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados..... | 36 |
| Figura 3. Comportamiento organizacional individual | 37 |
| Figura 4. Práctica de valores | 38 |
| Figura 5. Demostración de actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional | 39 |
| Figura 6. Satisfacción laboral..... | 40 |
| Figura 7. Involucramiento en el trabajo | 41 |
| Figura 8. Compromiso con el trabajo..... | 42 |
| Figura 9. Comportamiento organizacional grupal | 43 |
| Figura 10. Trabajo en equipo | 44 |
| Figura 11. Desempeño del grupo | 45 |
| Figura 12. Estructura organizacional | 46 |
| Figura 13. Cadena de mando..... | 47 |
| Figura 14. Cultura organizacional..... | 48 |
| Figura 15. Calidad de atención al usuario..... | 52 |
| Figura 16. Equipamiento..... | 53 |
| Figura 17. Condiciones del equipamiento..... | 54 |
| Figura 18. Innovación tecnológica..... | 55 |

| | |
|--|----|
| Figura 19. Desempeño del personal | 56 |
| Figura 20. Trato al usuario | 57 |
| Figura 21. Satisfacción laboral..... | 58 |
| Figura 22. Compromiso institucional..... | 59 |
| Figura 23. Organización municipal..... | 60 |
| Figura 24. Grado de comunicación y coordinación | 61 |
| Figura 25. Grado de coordinación..... | 62 |
| Figura 26. Procedimientos y trámites administrativos | 63 |
| Figura 27. Tiempo de duración de los procedimientos y trámites | 64 |
| Figura 28. Sobrecarga de trámites..... | 65 |
| Figura 29. Flujo de atención..... | 66 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021. El estudio es de tipo básico, no experimental y la muestra estuvo compuesta por representantes de los grupos sociales del distrito y se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados indicaron que en cuanto a la variable independiente, el comportamiento organizacional se encuentra en niveles inadecuados (25,7 %) y regulares (62,1 %), tanto en comportamiento organizacional individual (32,4 % inadecuado y 55,4 % regular) como comportamiento organizacional grupal (23,0 % inadecuado y 63,5 % regular). Por su parte, la calidad de atención al usuario se encuentra en niveles bajos (31,1 %) y regulares (58,1 %). En cuanto a la variable dependiente, la calidad de atención al usuario, se encuentra en un nivel bajo (31,1 %) y regular (58,1 %). Las dimensiones equipamiento es bajo (29,7 %) y regular (62,2 %); la organización municipal es bajo (23,0 %) y regular (64,8 %); el grado de coordinación es bajo (33,8 %) y regular (51,3 %). Y los procedimientos y trámites administrativos es bajo (25,7 %) y regular (66,2 %).. En conclusión, los resultados del estudio indican que el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza.

Palabras clave: comportamiento organizacional, gestión pública, resultados, calidad de atención, usuario.

ABSTRACT

The aim of the present research study was to determine if the organizational behavior focused on public management results significantly affects the quality of user attention in the District Municipality of Alto de la Alianza in 2021. The study was basic, non-experimental, and the sample consisted of representatives of the social groups in the district, using a questionnaire as a data collection instrument. The results showed that regarding the independent variable, the organizational behavior was found to be in inadequate (25.7 %) and regular (62.1 %) levels, both in individual organizational behavior (32.4 % inadequate and 55.4 % regular) and group organizational behavior (23.0 % inadequate and 63.5 % regular). On the other hand, the quality of user attention was found to be in low (31.1 %) and regular (58.1 %) levels. The dimensions of equipment were low (29.7 %) and regular (62.2%), municipal organization was low (23.0 %) and regular (64.8 %), degree of coordination was low (33.8 %) and regular (51.3 %), and administrative procedures and processes were low (25.7 %) and regular (66.2 %). In conclusion, the study's results suggest that organizational behavior focused on public management results significantly affects the quality of user attention in the District Municipality of Alto de la Alianza.

Keywords: organizational behavior, public management, results, quality of care, user.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, uno de los grandes retos consiste en optimizar el comportamiento organizacional para garantizar un tejido empresarial e institucional más exitoso y humano, basado en una cultura de responsabilidad e integridad, que permita desarrollar actividades y proyectos en beneficio de la población, específicamente en una entidad pública, por ello es preponderante cumplir con las normas a cabalidad y asumir una responsabilidad social pública.

También es pertinente mencionar que ha sido gratificante desarrollar este estudio, en la medida que ha permitido revisar teoría y conceptos, profundizando en una evaluación sólida de las variables y generando adecuadas sugerencias.

Los resultados obtenidos del presente estudio pretenden describir la realidad de las variables de estudio, como el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública y la calidad de atención al usuario.

El presente estudio se inicia con el Capítulo I: Planteamiento del problema, que plasma las carencias y deficiencias del comportamiento organizacional y la calidad de atención al usuario a través de sus dimensiones.

El Capítulo II esboza el marco teórico en el que se consideran, de manera teórica y conceptual, las variables de estudio. Posteriormente, se presenta el Capítulo III: Marco metodológico, en el que se describe el tipo, diseño y nivel de investigación, así como la población y la muestra, entre otros aspectos. Asimismo, se incluye el Capítulo IV, que presenta los resultados obtenidos y hace un análisis de las variables mediante tablas de frecuencia a nivel de dimensiones e indicadores.

En el Capítulo V, denominado Discusión de Resultados, se comparan los antecedentes de la investigación con el marco teórico conceptual y se demuestran los hallazgos obtenidos. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

En el contexto mundial, las entidades públicas están cada vez más enfocadas en brindar una calidad de atención al usuario, sin embargo, en ocasiones no logran hacerlo debido a que su comportamiento organizacional no se orienta lo suficiente hacia la gestión por resultados.

En Perú, gran parte de la población o ciudadanos manifiestan su descontento debido a que consideran que la atención en las entidades públicas no es adecuada. Por esta razón, los entes municipales deben tener en cuenta que la gestión pública ha cambiado su enfoque y se centra en los resultados. La gestión para resultados cumple la función de facilitar a los entes organizativos públicos la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público, lo que implica brindar una atención de calidad al usuario. Para lograrlo, es necesario demostrar un buen comportamiento organizacional, en especial, trabajar en equipo.

Cabe indicar que las instituciones estatales son organizaciones que reciben fondos del Estado para utilizarlos adecuadamente con el objetivo de brindar una adecuada atención a la población y ofrecerles condiciones de vida óptimas.

De acuerdo al Marco de Modernización de la Gestión del Estado, según Ley N.º 27658 (2002), Capítulo II, el Proceso de Modernización de la Gestión del Estado, art. 4, tiene como fin atender a los usuarios con responsabilidad social pública, lo que se logrará cuando los gestores públicos y servidores actúen con

responsabilidad social y prioricen el buen trato a la población. Para ello, la entidad debe poseer una gran cultura ética.

Rivasplata (2021) sostiene que el personal de la municipalidad no brinda un buen trato al ciudadano y no desarrolla una buena orientación sobre el pago de los tributos municipales, como el impuesto predial. Por su parte, Cotrado (2021) indica que el personal de la municipalidad no presenta una actitud favorable hacia la atención a los ciudadanos, sobre todo cuando preguntan sobre los procedimientos y trámites administrativos.

Lamentablemente, hay diferentes organizaciones del Estado que no demuestran un buen comportamiento organizacional, lo que hace que el desempeño laboral de los grupos de interés interno no sea adecuado y perjudique a los usuarios.

La Municipalidad Distrital Alto de la Alianza tiene como objetivo brindar y administrar los servicios públicos de la población bajo su competencia, con el compromiso de administrar la organización y fortalecer su buen comportamiento organizacional utilizando los recursos materiales, humanos y financieros que la institución dispone. Sin embargo, se observa que parte de la población no siente que la atención que se les brinda sea eficaz y eficiente, lo que se refleja en el equipamiento, desempeño del personal, la organización municipal y los procedimientos y trámites administrativos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

a) ¿Cómo el comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?

b) ¿De qué forma el comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?

c) ¿De qué manera la estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Evaluar cómo el comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

b) Establecer de qué forma el comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?

c) Verificar de qué manera la estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación Teórica

La investigación permitirá comprender el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados que permitirá elevar la calidad de atención al usuario. Por ello, se revisarán las teorías de las variables para desarrollar un buen diagnóstico sobre el comportamiento organizacional.

1.4.2 Justificación Empresarial/Organizacional

El presente estudio se justifica desde el punto de vista organizacional, en la medida que, con el diagnóstico de las variables de estudio, se optimizará el comportamiento organizacional que coadyuvará a que se consiga que se cumpla la misión organizacional y mejorará la calidad de atención al usuario.

1.4.3 Justificación Metodológica

El presente estudio permite generar instrumentos de investigación con respecto al comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario en el contexto municipal.

1.5 Formulación de la Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

1.5.2 Hipótesis Específicas

a) El comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

b) El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

c) La estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

1.6 Variables

1.6.1 Identificación de Variables

- **Variable Independiente.** Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados.

- **Variable dependiente.** Calidad de atención al usuario.

A continuación, se presenta la operacionalización de variables:

Tabla 1*Operacionalización de variables*

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Nivel de medición |
|---|---|---|--|--------------------------|
| Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados | El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados se evalúa mediante el comportamiento organizacional, como individual y organizacional grupal, así como la estructura organizacional. | Comportamiento organizacional individual | Valores Actitudes Satisfacción laboral Involucramiento en el trabajo Compromiso con el trabajo | Ordinal |
| | | Comportamiento organizacional grupal | Trabajo en equipo Desempeño del grupo | |
| | | Estructura organizacional | Cadena de mando Cultura organizacional | |
| | | Equipamiento | Condiciones del equipamiento Innovación tecnológica | |
| Calidad de atención al usuario | La calidad de atención al usuario, se evalúa a través del equipamiento, desempeño del personal, organización municipal, así como procedimientos y trámites administrativos. | Desempeño del personal | Trato al usuario Satisfacción laboral Compromiso institucional | Ordinal |
| | | Organización Municipal | Grado de comunicación Grado de coordinación | |
| | | Procedimientos y trámites administrativos | Tiempo de duración de los procedimientos y trámites Sobrecarga de trámites Flujo de atención | |

Nota. Caracterización de las variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes del Estudio a Nivel Internacional

Sánchez y Arévalo (2016) realizaron el estudio titulado “Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (UBA) COOMEVA EPS-MANGA” en la Universidad de Cartagena de Colombia, el mismo tuvo como objetivo medir la calidad en la atención en la Unidad Básica de Atención (UBA). El estudio concluyó que, en ocasiones, las organizaciones tienen dificultades para brindar una buena calidad de atención al usuario debido a que no reflejan un buen comportamiento organizacional individual, que implique la práctica de valores y actitudes favorables, así como el involucramiento en el trabajo y el compromiso con la labor. Por lo tanto, es fundamental que la plana directiva promueva un buen liderazgo efectivo.

Por su parte, Hernández et al. (2022) investigaron en el estudio “Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva de satisfacción del usuario” publicado en la revista Ciencia Digital, la correlación entre variables como la calidad del servicio y la comunicación efectiva. El estudio concluyó que el uso adecuado de los recursos por parte de las autoridades municipales contribuyó a la mejora continua, mediante la implementación de estrategias alineadas para generar

valor en los modelos de gestión, lo que lleva a la plana directiva a prestar constante atención a brindar lo mejor a los ciudadanos.

En el estudio de Merchán (2018) titulado “Metodología para la implementación de la Gestión para Resultados en el Desarrollo en las entidades del Estado Colombiano – GpRD”, presentado en la Universidad de San Buenaventura Colombia, se concluyó que la implementación de la Gestión para Resultados en el Desarrollo - GpRD mejoró la consecución de resultados con una adecuada atención, mejoró la calidad de vida de los ciudadanos y generó de manera continua la eficiencia de las atenciones, como resultado de un buen comportamiento organizacional con un trabajo conjunto.

2.1.2 Antecedentes del Estudio a Nivel Nacional

Del Pino (2017) realizó un estudio titulado "Gestión del talento humano en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Comas, periodo 2017" en la Universidad César Vallejo. El objetivo de su investigación fue evaluar la gestión del talento humano en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la mencionada municipalidad. Los resultados determinaron que el comportamiento organizacional está en función de la gestión del talento humano en un 55.6% según el pseudo cuadrado de Nagelkerke. El estudio concluyó que el comportamiento organizacional de los trabajadores está en función de la gestión del talento humano.

Martínez (2018) investigó el estudio “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018” en la Universidad César Vallejo; su objetivo fue evaluar la calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario. Según la prueba estadística del coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$, el estudio concluyó que es fundamental promover un buen comportamiento organizacional grupal, fomentar

el trabajo colaborativo, el desempeño con alto nivel de responsabilidad, el respeto a la cadena de mando y dinamizar una sólida cultura organizacional.

Zela (2020) investigó el estudio “Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno – 2019” en la Universidad Nacional del Altiplano. La investigación tuvo como finalidad evaluar cómo la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de atención al usuario en los entes locales. La mayoría de los resultados determinaron que se encuentra de manera regular. Por lo tanto, la municipalidad debe poseer una organización estructurada, suficiente equipamiento, innovación tecnológica, y agilizar los procedimientos y trámites administrativos, ya que a veces se evidencia que hay una carga de trámites. Todo ello para brindar una buena calidad del servicio.

Rivasplata (2021) investigó el estudio “Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020” en la Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como finalidad conocer en detalle la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios. El estudio encontró que el desempeño del personal no tiene una actitud favorable para atender a los usuarios, quizá porque no están satisfechos laboralmente y no se sienten comprometidos con la institución. Por ello, es determinante que los colaboradores tengan inteligencia emocional.

Herrera (2020) investigó el estudio “Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020”, en la Universidad César Vallejo. El presente estudio tuvo como finalidad evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados descriptivos muestran que es regular la calidad de servicio y es insuficiente la satisfacción del usuario en un 55,2 %. Al respecto, es fundamental que los procedimientos y trámites administrativos deben ser eficaces y eficientes, para ello el personal debe reunir

competencias profesionales suficientes, y se debe evitar la sobrecarga de los trámites y que haya un buen flujo de atención. El estudio concluyó que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario.

Cotrado (2021) investigó el estudio “Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención Quillabamba Cusco 2019” en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. El objetivo del estudio fue determinar la actitud laboral del personal administrativo y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad. Los resultados determinaron que la actitud laboral del personal administrativo se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad indicada. Al respecto, es crucial que la municipalidad se organice de manera sólida, para lo cual debe desarrollar un buen grado de comunicación y coordinación, especialmente en el personal de todos los sistemas administrativos, como el área de contabilidad y presupuesto. El estudio concluyó que la actitud laboral del personal administrativo se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad.

Rodríguez (2022) investigó el estudio “Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021”. El estudio concluyó que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de servicio. Al respecto, es indudable la necesidad de priorizar el buen manejo de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, entre otros, para desarrollar una gestión administrativa adecuada. Es pertinente fortalecer un buen comportamiento organizacional grupal, donde se fomente el trabajo en equipo y una sólida cultura organizacional.

Falcón (2022) investigó el estudio “Comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto – 2021” en la Universidad César Vallejo. El estudio tuvo como objetivo evaluar la conducta organizacional y su relación con el desempeño laboral en la

entidad pública mencionada. El resultado determinó que el comportamiento organizacional y el desempeño laboral están relacionados, según el coeficiente Rho de Spearman $\rho=0,932^{**}$. El estudio concluyó que el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad mencionada. En el contexto actual, es fundamental valorar la existencia de un buen comportamiento organizacional, tanto individual como grupal, que implique el desarrollo de buenas prácticas laborales, la práctica de valores, un buen nivel de inteligencia emocional y actitudes favorables.

2.1.3 Antecedentes del Estudio a Nivel Local

Neira (2020) realizó un estudio titulado “Factores internos y externos que influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017” en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo de la investigación fue determinar cómo los factores internos y externos influyen en la calidad del servicio en la mencionada municipalidad. Los resultados indicaron que la calidad del servicio obtuvo una puntuación global de -2,17 puntos (nivel bajo), donde la empatía, la capacidad de respuesta y la fiabilidad no fueron efectivas y eficientes.

El estudio concluyó que las expectativas y la percepción de la calidad del servicio en la municipalidad están relacionadas con los factores internos y externos. En este sentido, es indispensable que las organizaciones cuenten con colaboradores que tengan un buen nivel de inteligencia emocional, habilidades socioemocionales para brindar un servicio de calidad, compromiso laboral, sentido de pertenencia y capacidad para trabajar en equipo, todo ello respaldado por un liderazgo ético y efectivo.

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados

2.1.1.1 Definición.

El comportamiento organizacional aborda el impacto de las conductas individuales y conductas grupales y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de una entidad para que se aplique el conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización, todo ello orientado a la gestión pública por resultados. Es sustantivo conocer que, en un ente institucional laboran colaboradores o grupo de colaboradores con heterogéneas metas personales propias, diversos intereses, ajenas a la organización. Entonces, la plana directiva debe ejercer un liderazgo ético y efectivo que promueva el consenso de los colaboradores o los grupos para que las actividades que desarrollen se enfoquen o se alineen a los intereses de la organización, siendo el más importante el conseguir que se cumpla su misión. Al respecto, es fundamental que el comportamiento organizacional sea favorable, pero para ello la plana directiva debe estar motivado y le deben dar las mejores condiciones físicas y ambiente con un entorno laboral saludable (Bermejo y Bermejo, 2021).

2.2.1.2 Caracterización.

a) Comportamiento Organizacional Individual.

- **Práctica de Valores**

Es el desarrollo de una actividad o acción de manera continuada como los valores, que son principios que le permiten a las personas a través de su conducta, desarrollarse como mejores personas, los valores son la probidad, equidad, entre otros (Gilli, 2018). Por tanto, es importante que se cumpla un código de ética para que los sistemas administrativos se desarrollen con transparencia y de manera

correcta, para que se oriente al buen uso de los recursos públicos y brindarles calidad de vida a la población. Los valores tienen atributos tanto de contenido como de intensidad. Al respecto, es importante que los entes públicos promuevan una cultura de integridad, para ello la plana directiva debe dar ejemplo para que prime la práctica de valores.

Es fundamental que en las organizaciones que haya una buena práctica de valores, y de buenas prácticas de actitudes favorables, donde los colaboradores se sientan satisfechos, así como se deben los colaboradores deben involucrarse y comprometerse con el trabajo, todo ello hará reflejar un buen comportamiento organizacional individual y grupal, todo ello para que se eleve la calidad del servicio que haga notar una organización municipal adecuada con personal que se desempeñen correctamente con una buena organización municipal; así como la eficacia y eficiente de los procedimientos y trámites administrativos.

- **Demostración de Actitudes**

Es la realización de un propósito, esta intención puede ser favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente una persona con relación a algo (Gilli, 2018).

Con respecto a las principales actitudes hacia el trabajo, una persona tiene bastantes actitudes, pero el comportamiento organizacional necesita que los grupos de interés interno, quienes deben demostrar sólidos valores y actitudes positivas y honestas y aplicarlos, en todo contexto, pero también en el contexto laboral para que se elabore un alto nivel de involucramiento del trabajo, que se desarrolle un buen comportamiento organizacional grupal e individual, basado en una adecuada estructura organizacional (Bermejo y Bermejo, 2021).

- **Satisfacción Laboral**

El término satisfacción en el trabajo se presenta cuando una persona se siente bien y demuestra una actitud positiva hacia su entorno laboral, tal satisfacción hará que coadyuve a que se logre los objetivos de la organización. Pero este nivel de satisfacción estará en función de las condiciones de trabajo que le brinden los empleadores (Bermejo y Bermejo, 2021).

Al respecto, es preponderante que los empleadores prioricen la calidad de vida laboral. El personal de las organizaciones públicas debe tener una actitud favorable hacia el trabajo, deben sentirse comprometidos con su trabajo, y el empleador deben darle las condiciones indispensables para que los colaboradores deben sentirse satisfechos (Chiavenato, 2017).

- **Involucramiento en el Trabajo**

Esto evalúa el grado en que una persona se hace identificación de forma psicológica con su empleo y considera que beneficia a su labor y entidad con el nivel de su desempeño (Chiavenato, 2017). Cabe indicar que, cuando un trabajador o colaboradores desarrolla su trabajo de manera activa teniendo en cuenta las normas públicas y actuando con probidad o ética, se están involucrando con su labor en su centro de trabajo. Los colaboradores deben poseer una formación técnica o profesional para que se adapten a su labor encomendada de acuerdo a su Reglamento de Organización y Funciones, así como el Manual de Organización y Funciones. Pero de todas maneras, también debe la plana directiva motivar a sus colaboradores a que se involucren al trabajo de manera adecuada (Chiavenato, 2017).

Habrán relación positiva de la responsabilidad social con los colaboradores que demuestran altos niveles de involucramiento en el trabajo que implica un buen desempeño en el trabajo y la facultad para la toma de decisiones en forma psicológica y el desempeño en el trabajo. También se asevera que se reducen las

renuncias y el ausentismo si se evidencia mayor involucramiento agudo en el trabajo (Chiavenato, 2017).

- **Compromiso con el Trabajo**

Se presenta cuando el personal se identifica con el trabajo que realiza, que lo hace bastante iniciativa y haciendo muy bien su trabajo, y eso coadyuva a que se logre los objetivos de la organización para el bienestar de los ciudadanos; por ello el compromiso organizacional es indispensable para que se fortalezca el buen desarrollo de la misión de la organización con su centro laboral que lo emplea. Para ello, es crucial que los empleadores le brinde las condiciones importantes a sus grupos de interés interno, como tecnología, un buen ambiente de trabajo, una infraestructura adecuada, y no le den mucha carga laboral, ya que pueden estresarse, y no hacer bien su trabajo (Bermejo y Bermejo, 2021).

- b) Comportamiento Organizacional Grupal.*

Hace referencia a su actitud, su actuación o su desempeño, que podría ser a nivel de grupo, con el fin de optimizar la eficacia organizacional.

- **Trabajo en Equipo**

Los grupos son formados por la acción administrativa y los esfuerzos de las personas de manera individual en una organización.

Los gerentes generan grupos de trabajo para que se ejecute tareas y deberes determinados, es decir, se consideran grupos formales. Al respecto, es fundamental que en una organización haya grupos formales para que coadyuve a que se logre los objetivos que anhela. Entonces, en una organización es crucial que se trabaje en equipo para viabilizar el desarrollo de las actividades, lo que hace que los colaboradores tengan inteligencia emocional y que tengan adecuadas competencias comunicativas y tengan una adecuada interacción entre ellos (Bermejo y Bermejo, 2021).

Gracias al trabajo en grupo, se desarrollan las acciones y procesos de manera coherente, sólida y consistente, para que se logre la misión y visión de manera oportuna, pero todo dependerá que la plana directiva que desarrolle una adecuada gestión organizacional, para que se concrete una buena gestión organizacional.

Desde una óptica gerencial, el grupo de trabajo es la sustantiva vía a través del cual los gerentes deben coordinar el comportamiento de las personas para conseguir las metas organizaciones. El estudio de la conducta grupal en las organizaciones es de mucha relevancia, debido a que permite que se conozca y analice la dinámica grupal, cómo se relacionan los trabajadores, cómo se comunican y cooperan y la capacidad para solucionar conflictos (Jones y Hill, 2005).

Para Robbins y Judge (2017) hay grupos formales e informales:

Los grupos formales son aquellos que determinan la estructura del ente público, en los grupos formales se comportan de acuerdo a las metas organizacionales y se dirigen al cumplimiento de estas. No obstante, los grupos no formales, de manera formal, no están estructuradas de manera formal ni definidas por el ente organizacional. Al respecto, se sugiere que por transparencia y por ética los colaboradores deben promoverse los grupos formales, es decir, grupos que cumplan sus directivas internas y normas públicas, si es que son entes públicos; entonces el departamento o área de personal deben desarrollar actividades que promuevan los grupos de trabajo, para que se brinde un alto nivel de atención.

Los grupos formales se clasifican en:

Grupo de mando, definido por un organigrama de la organización, en el cual un colaborador reporta de manera directa a un jefe inmediato

Grupo de tarea, desempeñan actividades específicas. Por ello, se debe desarrollar de acuerdo a normas lo relacionado con el grupo de mando basado en una buena interacción organizacional, donde se priorice la comunicación, sobre

todo horizontal. Y de esta forma que se movilice las tareas de las áreas operativas con un buen comportamiento organizacional, que permita que se brinde una atención excelente.

Grupo de interés se organizan en torno a tareas o interés comunes y concluyentemente en el grupo amistoso. En este caso, los grupos de interés interno se debe tener en cuenta para dinamizar la gestión organizacional, se base en valores y actitudes positivas, que permita se optimice por ejemplo los procedimientos de trabajo.

Las personas se agrupan debido a que buscan seguridad para sentirse protegidos y fuertes, buscan estatus debido a que necesitan que se les reconozca, mejoran su autoestima al ser aceptados, tratan de que se logre mediante la acción grupal y consideran que, con el trabajo de equipo, podrán conseguir las metas establecidas por la organización (Ramos, 2015). Al respecto, es preponderante que los empleadores promuevan la seguridad de los colaboradores para que coadyuven a que se cumpla la misión organizacional. Los diferentes grupos que se forman en el centro laboral deben demostrar una conducta estratégica y dinámica que asegure que el despliegue de sus funciones se desarrolle con excelencia.

- **Desempeño del Grupo**

El desempeño de cada colaborador del grupo determina el desempeño de este. El desempeño de un equipo incluye los resultados personales y, también, el producto de trabajo en equipo (Ramos, 2015). Al respecto, el desempeño del grupo es que se evalúe de manera permanente, sólo así mejorará el desempeño, pero debe contribuir de manera estratégica a los objetivos estratégicos de la organización.

c) Estructura Organizacional.

Una estructura organizacional es una división, o agrupación y coordinación de los trabajos de las actividades. Hay seis elementos clave que los directivos

requieren que se de atención cuando hagan el diseño de la estructura de su organización: especialización del trabajo, departamentalización, extensión del control, cadena de mando, centralización, descentralización, y formalización. Al respecto, la estructura organizacional debe haberse diseñado de manera coherente para que coadyuve a que se cumplan los fines de la organización, de manera estratégica, entonces todos deben actuar con responsabilidad social empresarial y responsabilidad social laboral (Ramos, 2015).

Si hay una coherente estructura que coadyuve al buen comportamiento organizacional; entonces el personal coadyuvará a que se logre cumplir la misión organizacional, que generará valor público, la línea de mando, la centralización y descentralización, la formalización, entre otros. Al respecto, es fundamental que el personal tenga las suficientes competencias para que desarrollen su estructura organizacional (Gilli, 2018).

- **Cadena de Mando**

La cadena de mando se presenta en las decisiones de los superiores que tiene un impacto en los diferentes niveles organizacionales. La unidad de mando se presenta cuando cada empleado recibe órdenes de un único superior. La cadena de mando es la que se debe desarrollar, fortalecer y respetar de la cadena de mando, que fortalece la imagen institucional. Entonces, para que no haya problemas en el entorno laboral, se debe respetar la cadena de mando, de lo contrario habrá un caos; por tal razón se debe tomar acertadas decisiones. Al respecto, es fundamental que se socialice la relevancia al respeto de la cadena de mando, para ello fundamental que haya permanentes capacitaciones (Lazzati y De Luca, 2018).

- **Cultura Organizacional**

Se refiere a un sistema de significados que debe ser compartido por los miembros de una organización, el cual distingue a una organización de las demás. Al respecto, es fundamental que la cultura organizacional sea sólida, para ello debe

haber un buen liderazgo para que los colaboradores tengan sentido de pertenencia y buenas prácticas de organización. Es indudable, la necesidad de que la cultura organizacional se fortalezca, y será en gran medida (Lazzati y De Luca, 2018).

2.2.2 *Gestión Pública por Resultados.*

2.2.2.1 Origen de la Gestión Pública Por Resultados.

La gestión para resultados cumple la función es la de que facilite a los entes organizativos públicos la dirección efectiva y completa de cómo se debe hacer la generación de valor y que se integre en el proceso de creación de valor público, a fin de que se asegure el gran desempleo de los grupos de interés (García y Fernández, 2007).

La gestión orientada a resultados es un enfoque que se orienta a que permita a que haya esenciales transformaciones en la forma en que se desenvuelven las organizaciones para conseguir óptimos resultados en bien de las mismas. Brinda el soporte de la gestión y las herramientas para que se desarrolle una adecuada planificación estratégica, el monitoreo del desempeño, gestión de riesgos, y la evaluación (OCDE/ Banco Mundial, 2006). Al respecto, es fundamental que los gestores públicos gestionen su labor mediante la dinamización de los sistemas administrativos del Estado, priorizando las necesidades de la población, con el desarrollo del buen uso de los recursos públicos, solo así se garantizará una adecuada calidad del servicio. También es crucial que la gestión organizacional sea basada en la medición permanente de los resultados para promover el éxito organizacional público, para ello los gestores públicos deben actuar con responsabilidad social, basado en la aplicación de estrategias, personas, recursos y procesos, y de esta forma se tomen buenas decisiones. Por tal razón, los planes de desarrollo de las organizaciones deben estar elaborados con responsabilidad para que se consiga el éxito organizacional.

2.2.3 Calidad de Atención al Usuario-Ciudadano en las Entidades Públicas

2.2.3.1 Prestación de Servicios de la Administración Pública.

Cada vez los usuarios de la administración pública se sienten descontentos y no tienen confianza de los servicios que brindan; es decir, se evidencia que van perdiendo la credibilidad del sector público, quizá porque asumen que no demuestran resultados de manera transparente y, sobre todo, no hacen buen uso de los recursos públicos (García, 2007).

Es indudable hacer notar la gran responsabilidad que tienen los gestores públicos, de desarrollar una gestión transparente, donde lo más resaltante sea el buen uso de los recursos públicos, y cumplir con normas de los sistemas de gestión pública, y lo transversal es que se desarrolle una cultura de integridad, por ello se debe dinamizar las buenas prácticas éticas y de excelente atención, lo que coadyuvará es que conozcan de manera profunda lo que realmente necesita la población, así de esta manera se obtendrá adecuados resultados que permitan las condiciones adecuadas de la población.

Se ha visto que, a nivel de Estado, mediante la Secretaría de Gestión Pública (2013), ha orientado la reforma del Estado con el fin de que se logre que el servicio que se le da a los usuarios sea de alto nivel de calidad a cualquier tipo de usuario o ciudadano, por tal razón debe haber una cultura de inclusividad. Al respecto, es fundamental que los entes públicos deben generar valor público para elevar la efectividad del bienestar de la población, para ello es crucial que los gestores públicos actúen dentro del marco de una cultura de integridad. Por consiguiente, las entidades públicas deben saber escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos.

2.2.3.2 Concepto de la Calidad de Atención al Usuario-Ciudadano.

La calidad es la agrupación de las propiedades o atributos que brinda o presenta un servicio o un producto de una entidad, que deberían ser considerados o apreciados de manera subjetiva por un usuario, cliente o ciudadano, es decir, que se sientan satisfechos por lo brindado. En este caso, los entes públicos deben brindar servicios que implica que posean un buen equipamiento, que su personal se desempeñe de manera correcta, dando sobre todo un buen trato al usuario o ciudadano. Asimismo, que la entidad refleje estar bien organizada y que demuestre que posee procedimientos y trámites, cuyos atributos sean precisos, claros, confiables, transparentes, oportunos, ordenados, entre otros.

2.2.3.3 Caracterización.

a) Equipamiento.

Hace referencia a las condiciones del equipamiento, así como la innovación tecnológica. Al respecto, los entes públicos deben contar con equipamiento funcional preferible de última generación para brindar un servicio de calidad (Andía, 2016).

- **Condiciones del Equipamiento**

Es el estado o situación de cómo se encuentra el equipamiento, como equipos tecnológicos, fotocopiadoras, entre otros. Al respecto, para el desarrollo normal de las actividades se deben hacer las inversiones pertinentes para adquirir equipos de última generación, así como hacer el mantenimiento respectivo.

- **Innovación Tecnológica**

Es un proceso que implica adquirir nuevos equipos o sistemas de información para agilizar los procesos de trámites de los diferentes sistemas

administrativos del Estado, con el propósito de optimizar la atención a los ciudadanos o usuarios.

b) Desempeño del Personal.

Hace referencia al trato al usuario, satisfacción laboral, así como el compromiso institucional. Para ello, los entes organizacionales deben contar con gestores públicos, servidores o funcionarios que desempeñen de manera eficiente, eficaz y, sobre todo, con ética (Andía, 2016).

- **Trato al Usuario**

Es la manera de cómo el personal de la organización se relaciona con los usuarios para atender sus requerimientos, por ello el personal debe tener una actitud positiva hacia la atención eficaz y eficiente a los usuarios.

- **Compromiso Institucional**

Se presenta cuando un colaborador se identifica con su centro laboral y coadyuvan a que se logre las metas organizacionales.

c) Organización Municipal.

Trata del grado de comunicación y coordinación, así como el grado de coordinación de las unidades orgánicas o funcionales, donde se plasme la eficiencia de los diferentes procesos, como misionales, operativos, de soporte, estratégicos, para conseguir la eficacia organizacional (Andía, 2016).

- **Grado de Comunicación**

Es el grado de interacción que tienen los colaboradores en un centro laboral, por tal motivo deben tener competencias comunicativas para conseguir los objetivos del ente institucional.

- **Grado de Coordinación**

Es el grado de coordinación que tiene el personal de una organización para lograr objetivos. Al respecto, la organización es la capacidad para que se realicen las acciones de manera conjunta para conseguir un objetivo común. Por ello, es fundamental que la plana directiva promueva que se coordinen todas las áreas operativas para que se cumpla la misión de la organización.

- d) *Procedimiento y Trámites Administrativos.*

Hace referencia al tiempo de duración de los procedimientos y trámites, así como sobrecarga de trámites, así como el flujo de atención. Para ello, los entes públicos deben contar con un manual de procedimientos o MAPRO, así como Texto Único de Procedimientos administrativos (Andía, 2016).

- **Tiempo de Duración de los Procedimientos y Trámites**

Periodo transitorio en el cual se extiende una acción. Al respecto, los responsables de actualizar y optimizar los procedimientos del ente institucional, deben hacer un buen diagnóstico al respecto, y determinen dónde están los cuellos de botella, para optimizar los trámites o procedimientos, para que se le dé una atención oportuna a los usuarios, en este caso a los ciudadanos, por ello, todas las áreas operativas deben hacer reuniones periódicas para determinar sus debilidades en cuanto a los procedimientos de atención y hacer planes de mejora para promover la calidad en tales trámites o procedimientos.

- **Sobrecarga de Trámites**

Se presenta cuando hay un exceso de trámites, que los usuarios por ejemplo, han solicitado una atención que presenta gran cantidad de procesos para lograr el objetivo y ser atendido; por ello las organizaciones deben revisar sus procesos de manera permanente para lograr la eficiencia de los procesos, pero está en función de las decisiones que tomen la plana directiva.

- **Flujo de Atención**

Es una herramienta valiosa que contribuye a que se mejoren las relaciones con los usuarios, se optimicen las etapas de los procedimientos de servicio al usuario. Al respecto, es fundamental que el área responsable de mejorar los procedimientos para optimizar el flujo de atención y brindar de manera eficaz y eficiente a los usuarios, en este caso los ciudadanos.

2.2.4 El Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados y la Calidad de Atención al Usuario en el Sector Municipal

Son las conductas de los colaboradores de una institución, que mediante su desempeño, como demostración de actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional, que el personal se involucre en el trabajo, se demuestra compromiso con el trabajo o en equipo, cadena de mando, satisfacción laboral, se demuestra todo ello mediante su comportamiento individual o grupal. Al respecto, es fundamental que los entes públicos prioricen el comportamiento organizacional, que se practique los valores, que los grupos de interés interno demuestren actitudes positivas al logro de la misión organizacional; que los colaboradores se sientan satisfechos con su labor, que se involucren en el trabajo de manera eficaz y eficiente. Es necesario que se involucren en el trabajo, que sientan un compromiso con su labor, para que su desempeño contribuye a brindar una buena atención. Además, que se desarrolle un buen comportamiento organizacional grupal para que se fortalezca el trabajo en equipo y los resultados sean óptimos en beneficio del ente institucional. Es crucial también fortalecer o innovar la estructura organizacional, obviamente de acuerdo a normas, que incluya el respeto específicamente a la cadena de mando y que se fortalezca la cultura organizacional.

Todo lo anterior, coadyuvará a que haya una óptima calidad de atención al usuario, es decir, la organización municipal refleja un buen equipamiento que esté en buenas condiciones, y sea innovado. También es preponderante que el personal desarrolle un buen desempeño, mediante una actitud positiva en su trato al usuario con gran vocación de servicio, que hagan notar un alto compromiso institucional. Además, deben reflejar una adecuada organización municipal, que resalte su alto grado de comunicación y coordinación. Además, que se optimicen los procedimientos y trámites administrativos, donde los procedimientos y trámites no sean prolongados, que haya un buen flujo de atención.

2.2.5 Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza

2.2.5.1 Visión y Misión

Visión

Ser una localidad con cultura de tranquilidad y vida saludable, con un ambiente sostenible donde se goce de condiciones de gobernabilidad.

Misión

Estar al servicio de su ciudad y capacidad de liderazgo para administrar y dar una calidad de vida.

2.2.5.2 Organigrama

Figura 1

Organigrama de la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza



Nota. Tomado del portal de la MDAA.

2.2.5.3 Gestión Municipal en el Distrito

Es fundamental hacer notar que las autoridades municipales están ejecutando el presupuesto de manera eficaz, cumpliendo los objetivos establecidos en los planes de desarrollo y tratando de hacer un buen uso de los recursos públicos. Sin embargo, es necesario que continúen desarrollando con responsabilidad social y rindan cuentas de forma oportuna. También es preponderante que se realice una vigilancia permanente a la gestión municipal para garantizar que los recursos monetarios sean utilizados en beneficio de la población.

2.3 Definiciones de Términos Básicos

Ausentismo:

El ausentismo laboral se presenta como el abandono del lugar de empleo y de sus funciones o sus deberes (García, 2021).

Comportamiento organizacional:

Trata del efecto de las tareas o acciones que desarrollan la plana directiva y los colaboradores de una organización, quienes aplicarán sus competencias laborales o profesionales, que se refleja en su conducta, para que logre el éxito organizacional. Para ello, es perentorio que haya coordinación y estructuración de los integrantes del ente económico, con el fin de desarrollar una labor eficiente, eficaz y efectiva, basado en la responsabilidad empresarial.

Comportamiento individual:

Es la actuación o desempeño en este caso del personal que labora en una institución o entidad, que se presenta mediante la práctica de valores, satisfacción laboral, la demostración de actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional, entre otros (García, 2021).

Compromiso con el trabajo:

Se presenta cuando los colaboradores se involucran con su labor y coadyuvan a que se logre los objetivos y los valores de los entes económicos (Robbins y Judge, 2017).

Compromiso organizacional:

Se refiere a la identificación de persona, metas y objetivos (García, 2021).

Eficiencia:

Se presenta cuando se utiliza de forma adecuada los recursos (medios de producción) disponibles. Se aborda cuando se consigue los objetivos propuestos (García, 2021).

Eficacia:

Es hacer lo indispensable para conseguir los objetivos deseados o propuestos (García, 2021).

Grupos Formales:

Son los que tienen como esencial fin ayudar a la organización a conseguir sus objetivos (Robbins y Judge, 2017).

Grupos Informales:

Sus miembros se agrupan esencialmente por motivos amistosos y carecen de estructura formal (Robbins y Judge, 2017).

Liderazgo:

Es la capacidad que tiene una persona de influir en otras personas. Al respecto, es fundamental que en las organizaciones tanto públicas y privadas tengan directivos con un gran liderazgo ético y efectivo para el bienestar organizacional y se cumpla con la misión oportunamente (Lazzati y De Luca, 2018).

Satisfacción en el Trabajo:

Se presenta cuando el colaborador se siente contento, ya que percibe que en su trabajo le brinda condiciones físicas necesarias para desarrollar su labor, y reconocen su trabajo cuando lo hace bien, y frecuentemente es motivado (Lazzati y De Luca, 2018).

Toma de Decisiones:

Trata de la identificación y elección de soluciones. Al respecto, tanto los colaboradores y la plana directiva tienen que tomar constantes decisiones para mejorar su labor, su desempeño para cumplir la misión organizacional (García, 2021).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Es básica, debido a que realiza la profundización de las variables de estudio, y tiene como fin formular nuevas teorías o modificar las que existen, y se aumentan los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin que se contraste con ningún aspecto práctico. Al respecto, este tipo de investigación coadyuva a que se evalúe las variables de estudio y comprender cómo se encuentra en un contexto (Carrasco, 2019).

3.2 Diseño de Investigación

No experimental, debido a que no se evidencia manipulación de variables, solo se realiza las observaciones de sucesos pasados en un contexto determinado y en una dimensión temporal (Carrasco, 2019).

3.3 Población y Muestra de Estudio

3.3.1 Población del Estudio

Conformada por los representantes de los grupos sociales del distrito Alto de la Alianza, siendo un total de 92 individuos.

3.3.2 *Muestra del Estudio*

Para el presente estudio se consideró el muestreo probabilístico; es decir, se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

N = Población : 92

Z = Confianza Estadística 95 % : 1,96

p = q probabilidad éxito/fracaso : 0,5

E = margen de error : 0,05

n = 74

3.4 **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

3.4.1 *Técnicas de Recolección de Datos*

Encuesta

Dirigida a los representantes de los grupos sociales del distrito Alto de la Alianza, con el objetivo de evaluar el comportamiento organizacional basado en la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario.

3.4.2 *Instrumentos de Recolección de Datos*

Cuestionario

Se aplicó un cuestionario a los representantes de los grupos sociales del Distrito Alto de la Alianza, con el fin de evaluar el comportamiento organizacional basado en la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario.

3.5 Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos

Los cuestionarios fueron procesados utilizando tanto Excel como el software estadístico SPSS, para obtener los resultados mediante las tablas de frecuencia que permiten mostrar a nivel de variables, dimensiones e indicadores. Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la estadística inferencial del coeficiente Rho de Spearman, previa prueba de normalidad de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1 Análisis de la Variable Independiente

Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados.

Tabla 2

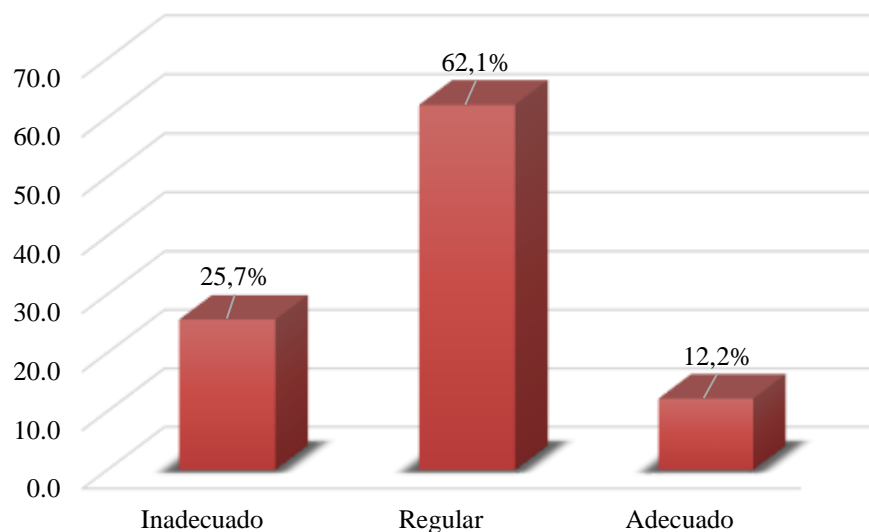
Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 19 | 25,7 | 25,7 |
| Regular | 46 | 62,1 | 87,8 |
| Adecuado | 9 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la variable independiente (VI).

Figura 2

Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados



Nota. La figura muestra el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados.

Como se aprecia en la Tabla 2, el 25,7 % de los encuestados refiere que el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados es inadecuado, mientras que el 62,1 % lo considera regular y el 12,2 %, lo considera adecuado. En consecuencia, se determina que aún es necesario mejorar el comportamiento organizacional, tanto individual como grupal, para poder brindar un buen nivel de atención de manera óptima.

Dimensión. Comportamiento Organizacional Individual.

Tabla 3

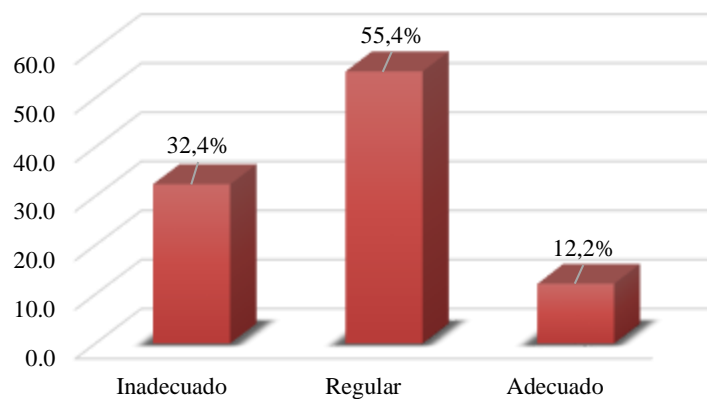
Comportamiento organizacional individual

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 24 | 32,4 | 32,4 |
| Regular | 41 | 55,4 | 87,8 |
| Adecuado | 9 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 3

Comportamiento organizacional individual



Nota. Aplicación de cuestionario del comportamiento organizacional individual.

De acuerdo con la Tabla 3, el 32,4 % de los encuestados refiere que el comportamiento organizacional individual es inadecuado, mientras que el 55,4 % lo valora como regular y solo el 12,2 %, lo considera adecuado. Estos resultados involucran valores, actitudes, satisfacción laboral y el involucramiento en el trabajo. Por lo tanto, es evidente que sobre todo los colaboradores necesitan mejorar sus actitudes hacia el desarrollo de tareas organizacionales en beneficio de la sociedad.

Indicador. Práctica de Valores.

Tabla 4

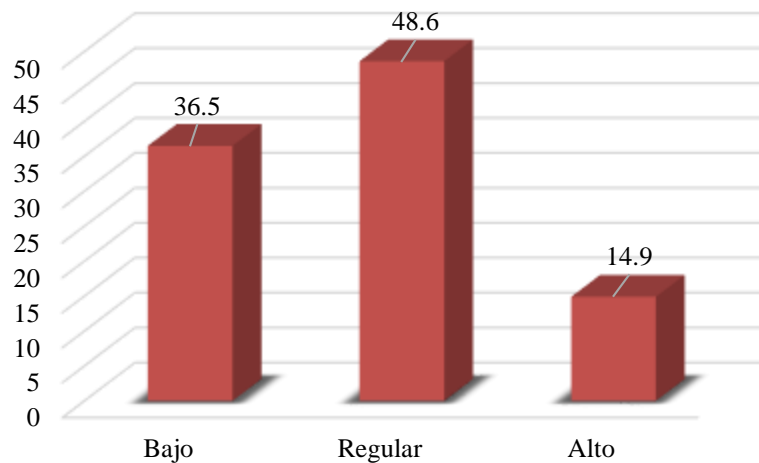
Práctica de valores

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Bajo | 24 | 36,5 | 36,5 |
| Regular | 36 | 48,6 | 85,1 |
| Alto | 11 | 14,9 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 4

Práctica de valores



Nota. La figura presenta la práctica de valores. Fuente: cuestionario VI.

La información recabada en la Tabla 4, el 36,5 % de los encuestados considera que la práctica de valores en el comportamiento organizacional es baja, mientras que el 48,6 % la califica como regular y solo el 14,9 % la considera alta. Estos resultados sugieren que quizá no se estén cumpliendo cabalmente el código de ética, así como los principios y valores de la organización.

Indicador. Demostración de Actitudes Positivas hacia el Logro de la Misión Organizacional

Tabla 5

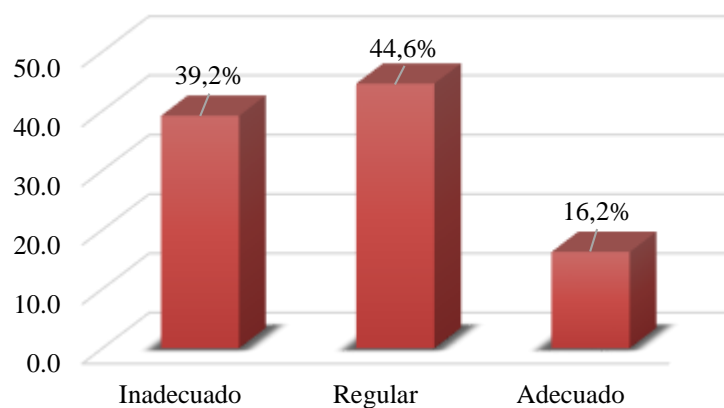
Demostración de actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 29 | 39,2 | 39,2 |
| Regular | 33 | 44,6 | 83,8 |
| Adecuado | 12 | 16,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 5

Demostración de actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional



Nota. La figura presenta la práctica de valores. Fuente: cuestionario VI.

De acuerdo con la Tabla 5, el 39,2 % de los encuestados refiere que la demostración de actitudes hacia el logro de la misión organizacional es inadecuada, mientras que el 44,6 % la valora como regular y el 16,2 % la considera adecuada. Por lo tanto, estos resultados sugieren que a los colaboradores les falta poseer una actitud más positiva hacia el desarrollo de tareas eficientes y efectivas, que permitan brindar una buena calidad de servicio.

Indicador. Satisfacción Laboral.

Tabla 6

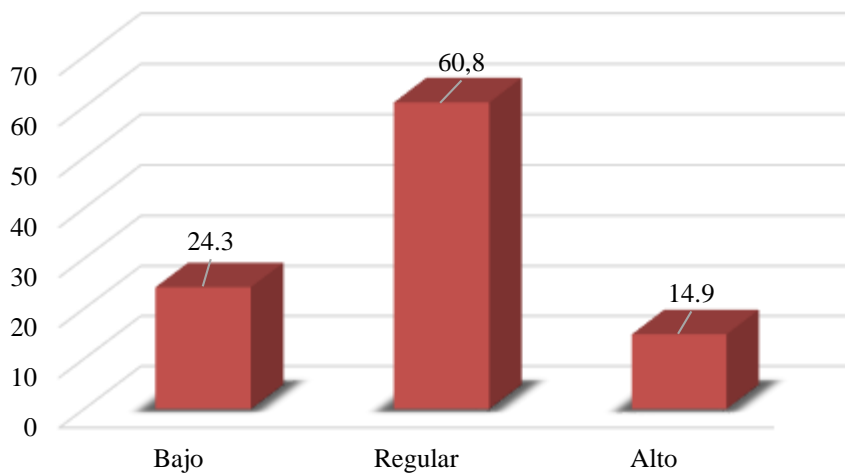
Satisfacción laboral

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 18 | 24,3 | 24,3 |
| Regular | 45 | 60,8 | 85,1 |
| Alto | 11 | 14,9 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 6

Satisfacción laboral



Nota. La figura presenta la satisfacción laboral. Fuente: cuestionario VI.

Según se muestra en la Tabla 6, el 24,3 % de los encuestados considera que la satisfacción laboral es baja, mientras que el 60,8 % la valora como regular y solo el 14,9 % la considera alta. Por consiguiente, se determina que los colaboradores no se sienten totalmente satisfechos con su trabajo, lo que se refleja en un insuficiente compromiso con la entidad municipal.

Indicador. Involucramiento en el Trabajo.

Tabla 7

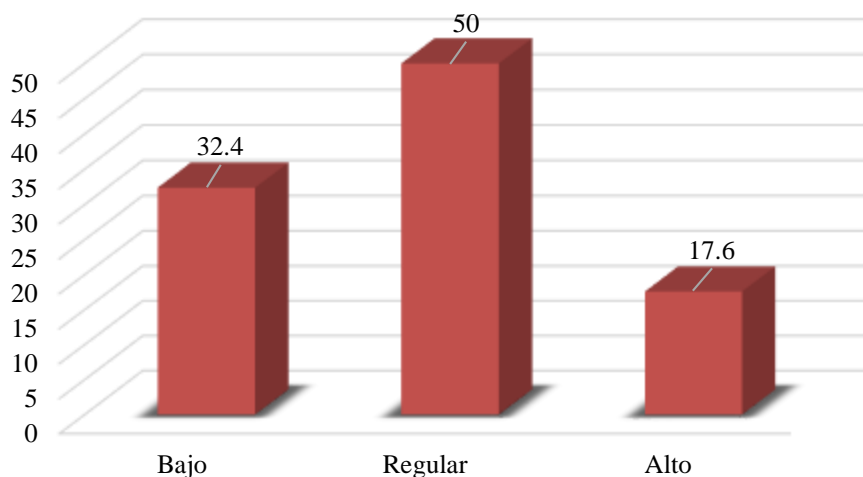
Involucramiento en el trabajo

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 24 | 32,4 | 32,4 |
| Regular | 37 | 50,0 | 82,4 |
| Alto | 13 | 17,6 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 7

Involucramiento en el trabajo



Nota. La figura presenta el involucramiento en el trabajo. Fuente: cuestionario VI.

La información que se presenta en la Tabla 7, el 32,4 % de los encuestados refiere que el involucramiento en el trabajo es bajo, mientras que el 50,0 % lo considera regular y solo el 17,6 %, lo califica como alto. Por lo tanto, se determina que los colaboradores no se involucran en gran medida en sus tareas encomendadas, quizá debido a que no se sienten comprometidos con su institución.

Indicador. Compromiso con el Trabajo.

Tabla 8

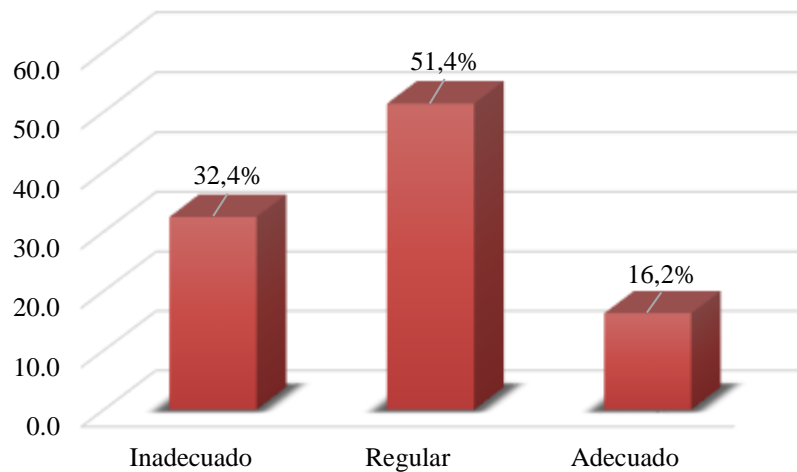
Compromiso con el trabajo

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Inadecuado | 24 | 32,4 | 32,4 |
| Regular | 38 | 51,4 | 83,8 |
| Adecuado | 12 | 16,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 8

Compromiso con el trabajo



Nota. La figura presenta el compromiso con el trabajo. Fuente: cuestionario VI.

Los datos que se observan en la Tabla 8 indica que el 32,4 % de los encuestados, refieren que el compromiso con el trabajo es inadecuado, el 51,4 % es regular y el 16,2 %, es adecuado. Por lo tanto, se determina que los colaboradores no sienten un óptimo compromiso con el trabajo, debido a que quizá no se sienten motivados.

Dimensión. Comportamiento Organizacional Grupal.

Tabla 9

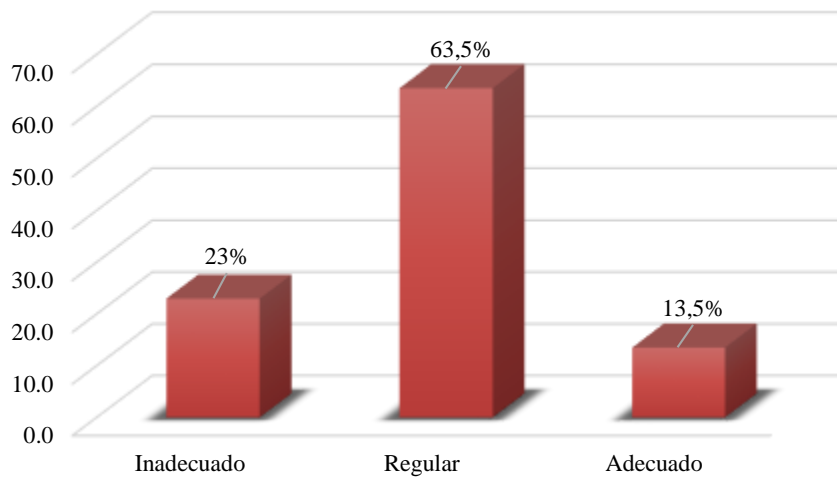
Comportamiento organizacional grupal

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 17 | 23,0 | 23,0 |
| Regular | 47 | 63,5 | 86,5 |
| Adecuado | 10 | 13,5 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 9

Comportamiento organizacional grupal



Nota. Aplicación de cuestionario del comportamiento organizacional grupal

Como se observa en la Tabla 9, el 23,0 % de los encuestados refiere que el comportamiento organizacional grupal es inadecuado, el 63,5 % lo considera regular y el 13,5 %, lo considera adecuado. Es necesario mejorar el trabajo en equipo y el desempeño del grupo. Por tanto, se colige que aún falta promover el trabajo en equipo, el desempeño del grupo para optimizar su rendimiento.

Indicador. Trabajo En Equipo.

Tabla 10

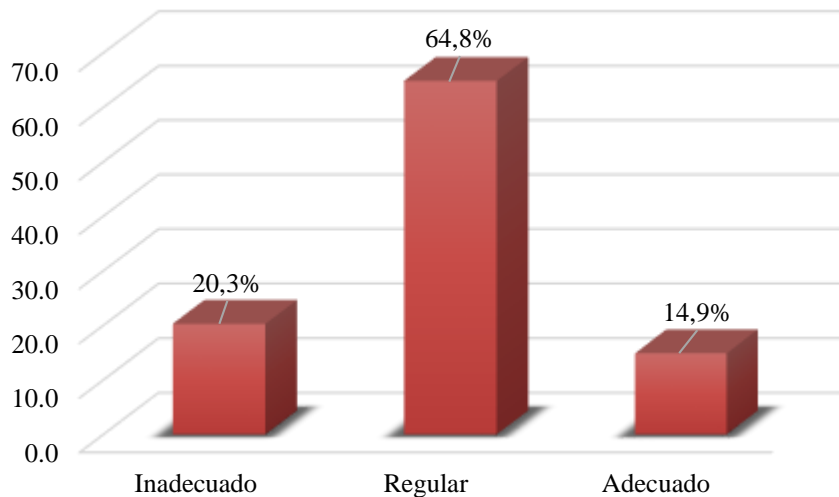
Trabajo en equipo

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 15 | 20,3 | 20,3 |
| Regular | 48 | 64,8 | 85,1 |
| Adecuado | 11 | 14,9 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 10

Trabajo en equipo



Nota. La figura presenta el trabajo en equipo. Fuente: Cuestionario VI.

Como se observa en la Tabla 10, el 20,3 % de los encuestados refiere que el trabajo en equipo es inadecuado, mientras que el 64,8 % lo considera regular y el 14,9 %, lo considera adecuado. Por consiguiente, se concluye que la plana directiva no está promoviendo suficientemente el trabajo en equipo, lo que puede dificultar el logro de los objetivos institucionales.

Indicador. Desempeño del Grupo.

Tabla 11

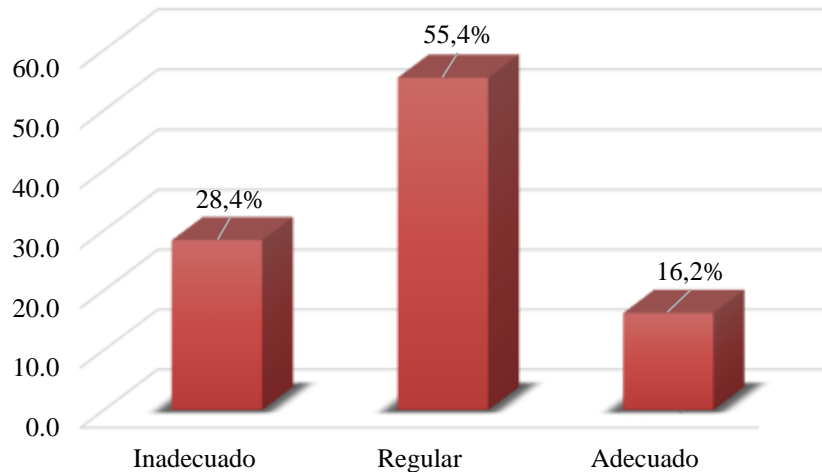
Desempeño del grupo

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 21 | 28,4 | 28,4 |
| Regular | 41 | 55,4 | 83,8 |
| Adecuado | 12 | 16,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 11

Desempeño del grupo



Nota. Aplicación de cuestionario del desempeño del grupo.

Los datos que proporciona la Tabla 11 muestran que el 28,4 % de los encuestados considera que el desempeño del grupo es inadecuado, mientras que el 55,4 % lo considera regular y el 16,2 % lo considera adecuado. Por tanto, es evidente la necesidad de optimizar el desempeño del grupo para lograr los procesos operativos de la organización de manera oportuna.

Dimensión. Estructura Organizacional.

Tabla 12

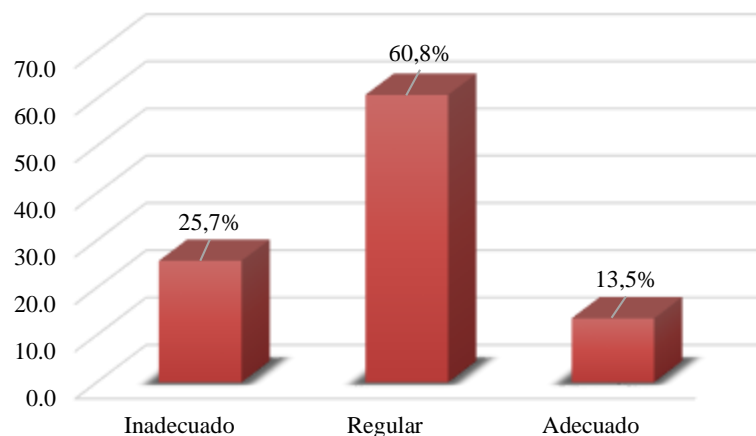
Estructura organizacional

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 19 | 25,7 | 25,7 |
| Regular | 45 | 60,8 | 86,5 |
| Adecuado | 10 | 13,5 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 12

Estructura organizacional



Nota. La figura presenta la estructura organizacional. Fuente: cuestionario VI.

La Tabla 12 muestra que el 25,7 % de los encuestados consideran que la estructura organizacional es inadecuada, el 60,8 % la califican como regular y el 13,5 % como adecuada, en cuanto a la cadena de mando y la cultura organizacional. Por lo tanto, se concluye que es necesario seguir mejorando la cultura organizacional para lograr trabajar en conjunto y alcanzar los objetivos misionales.

Indicador. Cadena de Mando.

Tabla 13

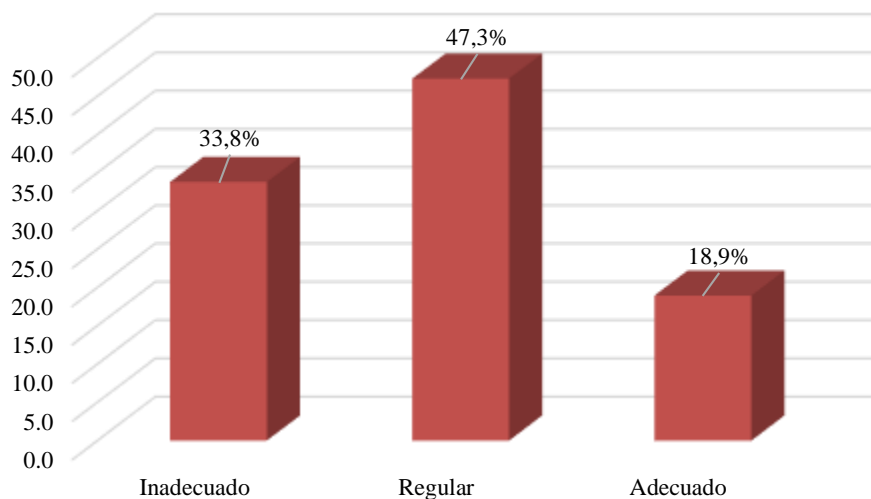
Cadena de mando

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 25 | 33,8 | 33,8 |
| Regular | 35 | 47,3 | 81,1 |
| Adecuado | 14 | 18,9 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 13

Cadena de mando



Nota. La figura presenta la cadena de mando. Fuente: cuestionario VI.

La información recopilada en la Tabla 13 indica que el 33,8 % de los encuestados señalan que la cadena de mando es inadecuada, el 47,3 % la considera regular y el 18,9 %, la considera adecuada. Por lo tanto, es crucial que los colaboradores conozcan y comprendan la cadena de mando para lograr la fluidez de la información y tomar decisiones acertadas.

Indicador. Cultura Organizacional.

Tabla 14

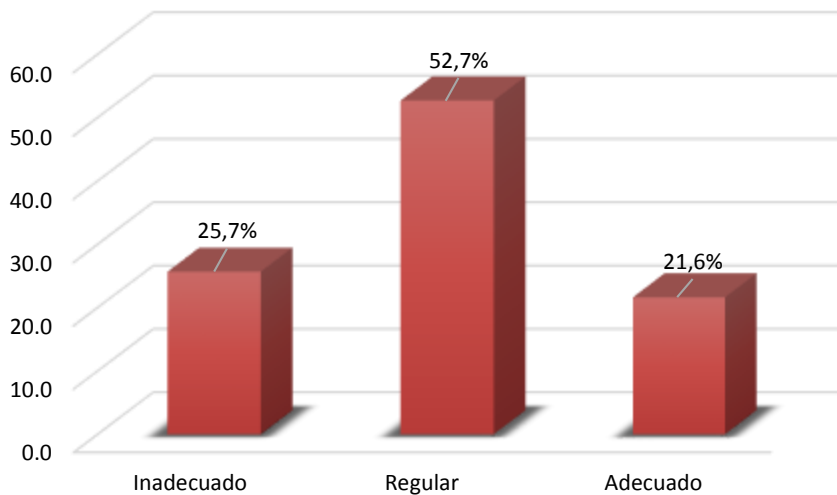
Cultura organizacional

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Inadecuado | 19 | 25,7 | 25,7 |
| Regular | 39 | 52,7 | 78,4 |
| Adecuado | 16 | 21,6 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

Figura 14

Cultura organizacional



Nota. La figura presenta la cultura organizacional. Fuente: Cuestionario VI.

Como se aprecia en la Tabla 14, el 25,7 % de los encuestados refieren que la cultura organizacional es inadecuada, el 52,7 % es regular y el 21,6 % es adecuada. Por tanto, se concluye que es necesario fortalecer la cultura organizacional; para ello, es preciso que los colaboradores comprendan los principios y valores de la entidad objeto de estudio.

4.1.1.1 Análisis de la Variable Independiente por Dimensiones.

Se presenta la Tabla 15 por dimensiones:

Tabla 15

Análisis de la variable independiente por dimensiones

| Dimensiones | Inadecuado | Regular | Bajo | Total |
|--|-------------------|----------------|-------------|--------------|
| Comportamiento organizacional individual | 32,4 % | 55,4 % | 12,2 % | 100,00 % |
| Comportamiento organizacional grupal | 23,0 % | 63,5 % | 13,5 % | 100,00 % |
| Estructura organizacional | 25,7 % | 60,8 % | 13,5 % | 100,00 % |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

En la Tabla 15 se observa que la dimensión Comportamiento organizacional individual es inadecuada (32,4 %) y regular (55,4 %). Asimismo, el comportamiento organizacional grupal es inadecuado (23,0 %) y regular (63,5 %). Esto indica que es necesario mejorar el comportamiento organizacional en la entidad en cuestión. Por lo tanto, la plana directiva debería liderar con estrategias exitosas y buenas prácticas para mejorar esta dimensión.

4.1.1.2 Análisis de la Variable Independiente por Indicadores.

A continuación, la Tabla 16 presenta el análisis de la variable independiente por indicadores:

Tabla 16

Análisis de la variable independiente por indicadores

| Dimensiones | Inadecuado | Regular | Bajo | Total |
|---|-------------------|----------------|-------------|--------------|
| Comportamiento organizacional individual | | | | |
| | Bajo | Regular | Alto | Total |
| Práctica de valores | 36,5 % | 48,6 % | 14,9 % | 100,00 % |
| Actitudes | 39,2 % | 44,6 % | 16,2 % | 100,00 % |
| Satisfacción laboral | 24,3 % | 60,8 % | 14,9 % | 100,00 % |
| Involucramiento en el trabajo | 32,4 % | 50,0 % | 17,6 % | 100,00 % |
| | Inadecuado | Regular | Bajo | Total |
| Compromiso con el trabajo | 32,4 % | 51,4 % | 16,2 % | 100,00 % |
| Comportamiento organizacional grupal | | | | |
| Trabajo en equipo | 20,3 % | 64,8 % | 14,9 % | 100,00 % |
| Desempeño del grupo | 28,4 % | 55,4 % | 16,2 % | 100,00 % |
| Estructura organizacional | | | | |
| Cadena de mando | 33,8 % | 47,3 % | 18,9 % | 100,00 % |
| Cultura organizacional | 25,7 % | 52,7 % | 21,6 % | 100,00 % |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VI.

En la Tabla 16 se observa que, en la dimensión de Comportamiento Organizacional Individual, los indicadores muestran lo siguiente: En cuanto a Valores, un 36,5 % se considera adecuado y un 48,6 % se encuentra en un nivel regular. Las Actitudes presentan un nivel inadecuado del 39,2 % y un nivel regular del 44,6 %. La Satisfacción Laboral se encuentra en un nivel inadecuado del 24,3 % y un nivel regular del 60,8 %. En cuanto al Involucramiento en el Trabajo, el 32,4% se considera inadecuado y un 50,0 % en un nivel regular. El Compromiso en el Trabajo presenta un nivel inadecuado del 32,4 % y un nivel regular del 51,4 %. El Trabajo en Equipo se encuentra en un nivel inadecuado del 20,3 % y un nivel regular del 64,8 %. Por último, el Desempeño del Grupo se considera regular en un 28,4 % y en un nivel regular del 55,4 %.

En cuanto a la dimensión estructura, se observa que la cadena de mando se encuentra en un nivel inadecuado (33,8 %) y regular (47,3 %), mientras que la cultura organizacional se encuentra en un nivel bajo (25,7 %) y regular (52,7 %). Por tanto, se deduce que es necesario mejorar el comportamiento organizacional individual, los indicadores de actitudes y la práctica de valores.

4.1.2 Análisis de la Variable Dependiente

Calidad de Atención al Usuario.

Tabla 17

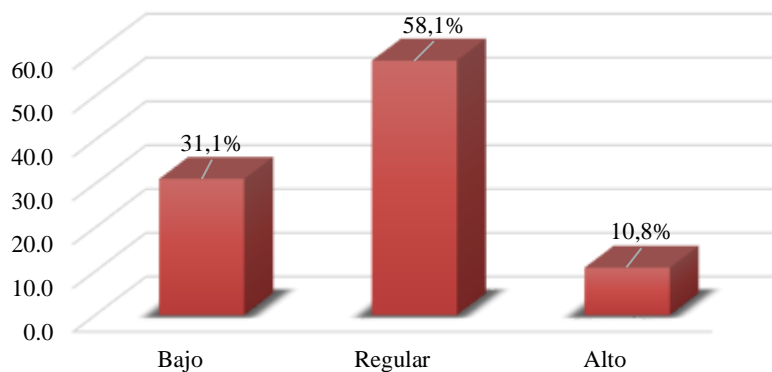
Calidad de atención al usuario

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 23 | 31,1 | 31,1 |
| Regular | 43 | 58,1 | 89,2 |
| Alto | 8 | 10,8 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la variable dependiente (VD).

Figura 15

Calidad de atención al usuario



Nota. La figura presenta la calidad de atención al usuario. Fuente: cuestionario VD.

Como se aprecia en la Tabla 17, el 31,1 % de los encuestados refiere que la calidad de atención al usuario es baja, el 58,1 % considera que es regular y solo el 10,8 % opina que es alta. Por lo tanto, se determina que todavía la calidad del servicio no es óptima; quizás sea necesario invertir en un mejor equipamiento, mejorar las condiciones de trabajo o innovar en los equipos tecnológicos.

Dimensión. Equipamiento.

Tabla 18

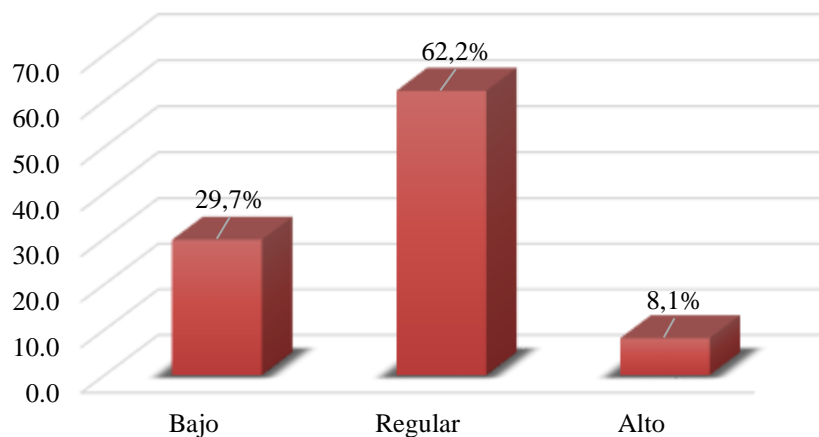
Equipamiento

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 22 | 29,7 | 29,7 |
| Regular | 46 | 62,2 | 91,9 |
| Alto | 6 | 8,1 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 16

Equipamiento



Nota. La figura presenta el equipamiento. Fuente: cuestionario VD.

En la Tabla 18 se puede observar que, según la opinión de los encuestados, el equipamiento presenta algunas deficiencias. En concreto, el 29,7 % considera que es bajo, el 62,2 % lo califica como regular y el 8,1 % opina que es alto. Por lo tanto, se puede concluir que la municipalidad necesita mejorar las condiciones de su equipamiento e invertir en tecnología innovadora para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Indicador. Condiciones del Equipamiento.

Tabla 19

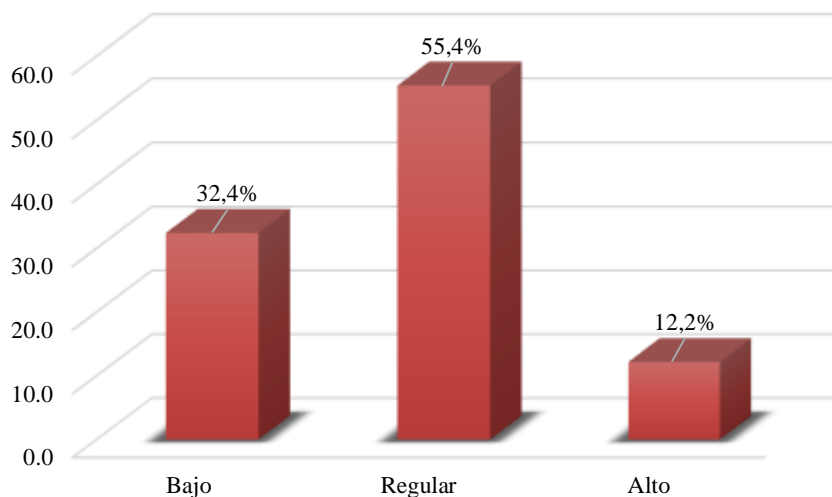
Condiciones del equipamiento

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 24 | 32,4 | 32,4 |
| Regular | 41 | 55,4 | 87,8 |
| Alto | 9 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 17

Condiciones del equipamiento



Nota. La figura presenta las condiciones de equipamiento. Fuente: cuestionario VD.

Como se aprecia en la Tabla 19, el 32,4 % de los representantes de los encuestados refieren que las condiciones del equipamiento son bajas, el 55,4 % opina que son regulares y solo el 12,2 % cree que son altas. Por tanto, se deduce que la entidad municipal necesita optimizar las condiciones del equipamiento para motivar a los colaboradores a brindar un servicio de calidad.

Indicador. Innovación Tecnológica.

Tabla 20

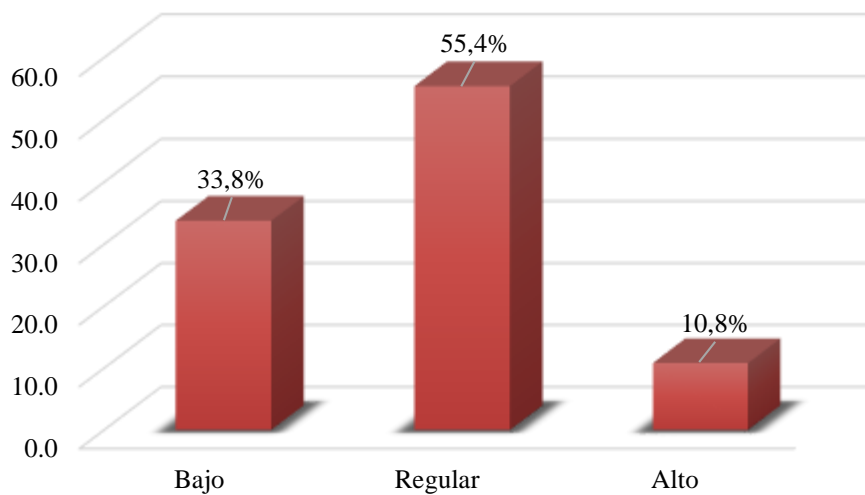
Innovación tecnológica

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 25 | 33,8 | 33,8 |
| Regular | 41 | 55,4 | 89,2 |
| Alto | 8 | 10,8 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 18

Innovación tecnológica



Nota. La figura presenta la innovación tecnológica. Fuente: cuestionario VD.

Los datos de la Tabla 20 indican que el 33,8 % de los encuestados considera que la innovación tecnológica es baja, el 55,4 % opina que es regular y solo el 10,8 % cree que es alta. Por consiguiente, se concluye que todavía es necesario adquirir equipos tecnológicos sofisticados para procesar la información de manera oportuna.

Dimensión: Desempeño del Personal

Tabla 21

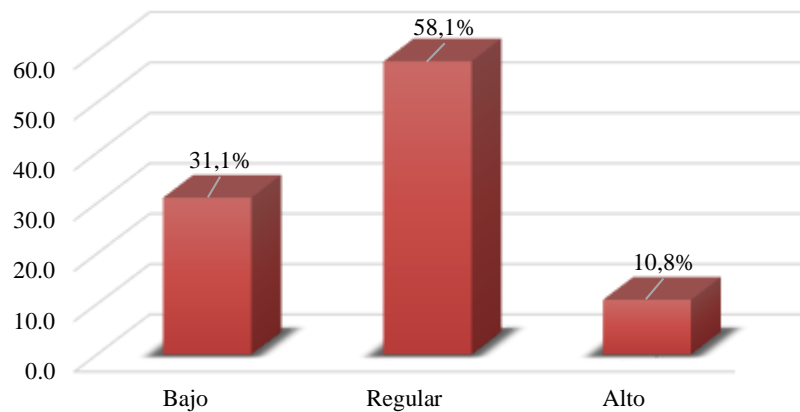
Desempeño del personal

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 23 | 31,1 | 31,1 |
| Regular | 43 | 58,1 | 89,2 |
| Alto | 8 | 10,8 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 19

Desempeño del personal



Nota. La figura presenta el desempeño del personal. Fuente: cuestionario VD.

Según se aprecia en la Tabla 21, el 31,1 % de los representantes de los encuestados considera que el desempeño del personal es bajo, el 58,1 % opina que es regular y solo el 10,8 % cree que es alto. Por lo tanto, se deduce que el desempeño laboral no es óptimo y que esto se refleja en el trato que se da a los pobladores o usuarios. La plana directiva debe promover programas de capacitación para mejorar el desempeño laboral y garantizar la calidad del servicio.

Indicador. Trato al Usuario.

Tabla 22

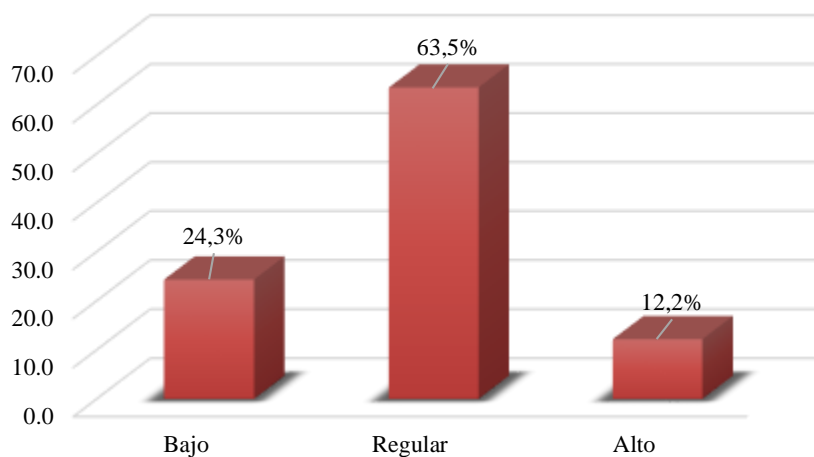
Trato al usuario

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Bajo | 18 | 24,3 | 24,3 |
| Regular | 47 | 63,5 | 87,8 |
| Alto | 9 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 20

Trato al usuario



Nota. La figura presenta el trato al usuario. Fuente: cuestionario VD.

Según se aprecia en la Tabla 22, el 24,3 % de los representantes de los encuestados del Distrito Alto de la Alianza considera que el trato al usuario es bajo, el 63,5 % opina que es regular y solo el 12,2 % cree que es alto. Por tanto, es fundamental que el personal fortalezca su inteligencia emocional y tenga un comportamiento organizacional adecuado para brindar un buen trato al usuario.

Indicador. Satisfacción Laboral.

Tabla 23

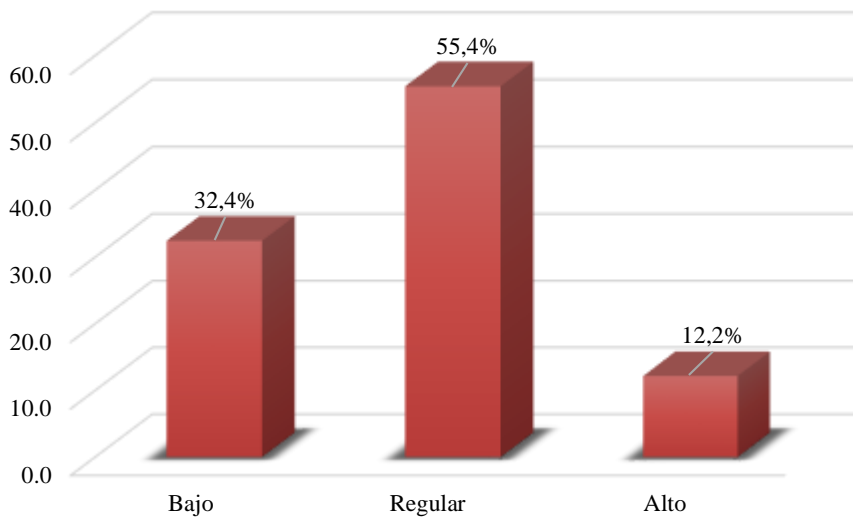
Satisfacción laboral

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Bajo | 24 | 32,4 | 32,4 |
| Regular | 41 | 55,4 | 87,8 |
| Alto | 9 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 21

Satisfacción laboral



Nota. La figura presenta la satisfacción laboral. Fuente: cuestionario VD.

La información recopilada en la Tabla 23 indica que el 32,4 % de los encuestados señala tener una baja satisfacción laboral, el 55,4 % la describe como regular y el 12,2 % como alta. Por lo tanto, se puede determinar que los usuarios del servicio o los residentes no se sienten completamente satisfechos.

Indicador. Compromiso Institucional.

Tabla 24

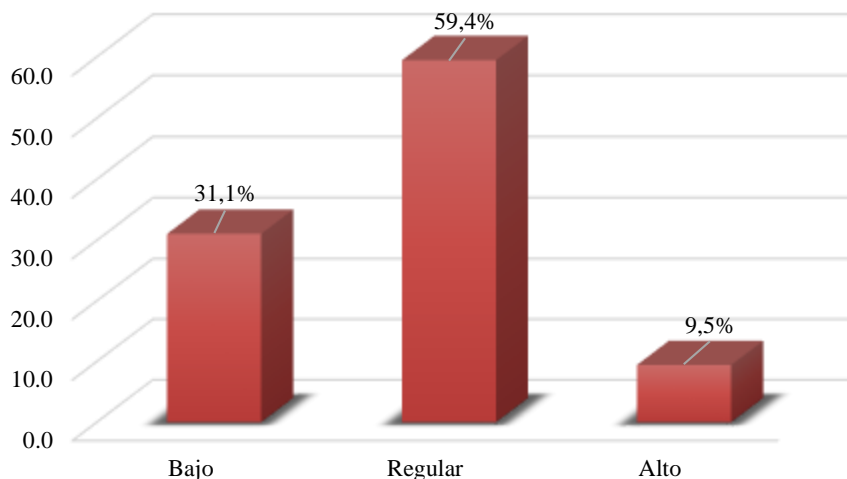
Compromiso institucional

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Bajo | 23 | 31,1 | 31,1 |
| Regular | 44 | 59,4 | 90,5 |
| Alto | 7 | 9,5 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 22

Compromiso institucional



Nota. La figura presenta el compromiso institucional. Fuente: cuestionario VD.

Los datos que se observan en la Tabla 24, el 31,1 % de los encuestados refieren que el compromiso institucional es bajo, el 59,4 % es regular y el 9,5 %, es alto. Por lo tanto, se puede deducir que los colaboradores de la institución no demuestran un gran compromiso institucional, lo que dificulta la optimización de la calidad del servicio para los pobladores.

Dimensión. Organización Municipal.

Tabla 25

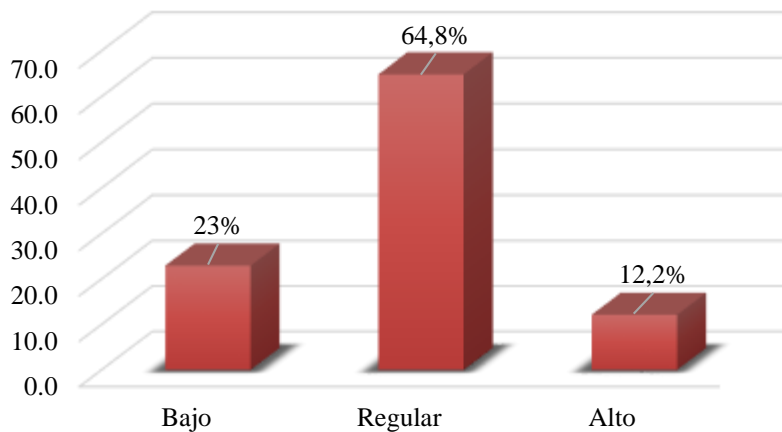
Organización municipal

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Bajo | 17 | 23,0 | 23,0 |
| Regular | 48 | 64,8 | 87,8 |
| Alto | 9 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 23

Organización municipal



Nota. La figura presenta la organización municipal. Fuente: cuestionario VD.

Como se puede apreciar en la Tabla 25, el 23,0 % de los encuestados señala tener una baja percepción de la organización municipal, el 64,8 % la describe como regular y el 12,2 % como alta. Este aspecto se relaciona con el grado de comunicación y coordinación dentro de la institución. Por lo tanto, es evidente que aún es necesario mejorar la organización municipal, especialmente en lo que se refiere al nivel de comunicación y coordinación entre los grupos de interés internos.

Indicador. Grado de Comunicación y Coordinación.

Tabla 26

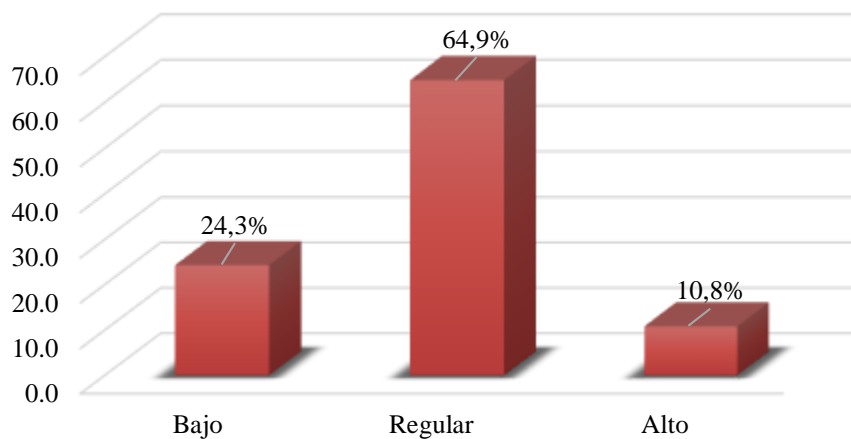
Grado de comunicación y coordinación

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 18 | 24,3 | 24,3 |
| Regular | 48 | 64,9 | 89,2 |
| Alto | 8 | 10,8 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 24

Grado de comunicación y coordinación



Nota. Se presenta el grado de comunicación y coordinación. Fuente: cuestionario VD.

La información recabada en la Tabla 26 muestra que el 24,3 % de los encuestados refiere que el grado de comunicación y coordinación es bajo, el 64,9 % lo describe como regular y el 10,8 % como alto. Por lo tanto, se puede deducir que los colaboradores no optimizan su interacción comunicativa, tal vez debido a la falta de habilidades en comunicación, y también se necesita desarrollar una adecuada coordinación entre todos los miembros del grupo de interés interno.

Indicador. Grado de Coordinación.

Tabla 27

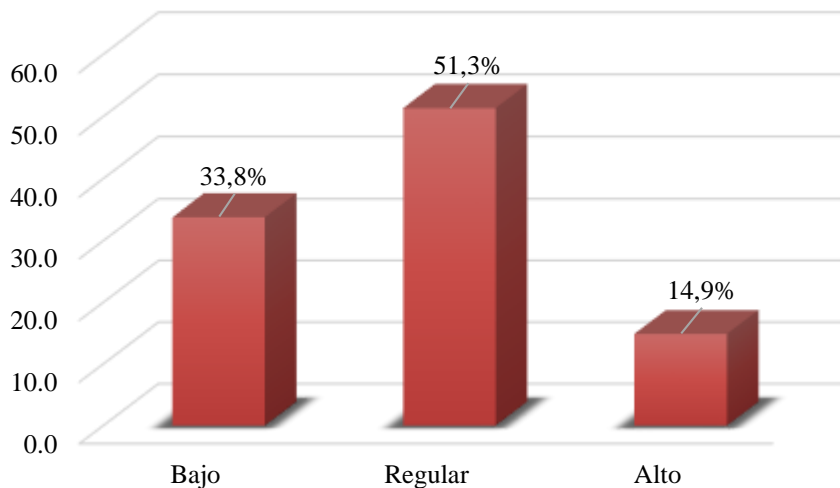
Grado de coordinación

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Bajo | 25 | 33,8 | 33,8 |
| Regular | 38 | 51,3 | 85,1 |
| Alto | 11 | 14,9 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 25

Grado de coordinación



Nota. La figura presenta el grado de coordinación. Fuente: cuestionario VD.

Los datos recopilados en la Tabla 27 muestran que el 33,8 % de los encuestados refieren que el grado de coordinación es bajo, el 51,3 % es regular y el 14,9 % es alto. Por lo tanto, se puede determinar que los colaboradores aún no coordinan de manera efectiva, quizás debido a una mala comunicación o a la falta de habilidades para mejorar sus relaciones interpersonales.

Dimensión. Procedimientos y Trámites Administrativos.

Tabla 28

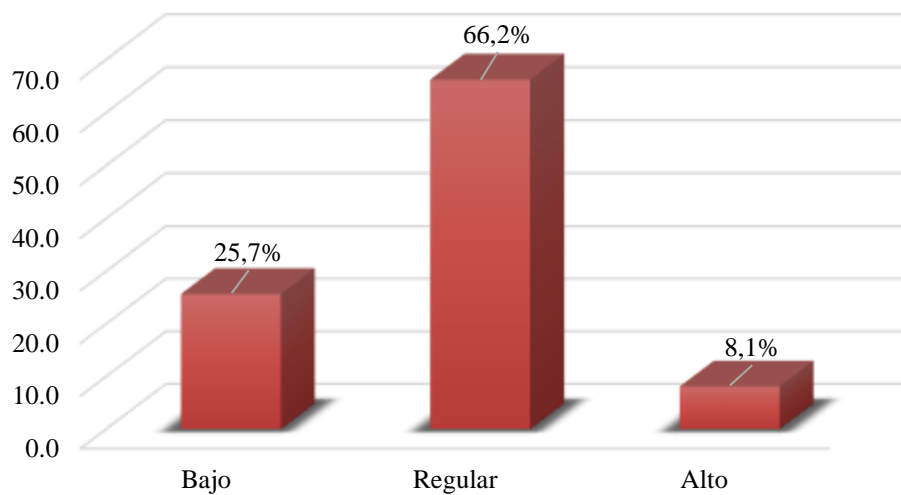
Procedimientos y trámites administrativos

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 19 | 25,7 | 25,7 |
| Regular | 49 | 66,2 | 91,9 |
| Alto | 6 | 8,1 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 26

Procedimientos y trámites administrativos



Nota. Se presenta los procedimientos y trámites administrativos. Fuente: cuestionario VD.

Como se aprecia en la Tabla 28, el 25,7 % de los encuestados refiere que los procedimientos y trámites administrativos se encuentran en un nivel bajo, el 66,2 % que son regulares y el 8,1 % los percibe como altos. En cuanto al tiempo de duración de los procedimientos y trámites, se puede determinar que no son lo suficientemente oportunos, lo que dificulta la optimización del flujo de atención.

Indicador. Tiempo de Duración de Los Procedimientos y Trámites.

Tabla 29

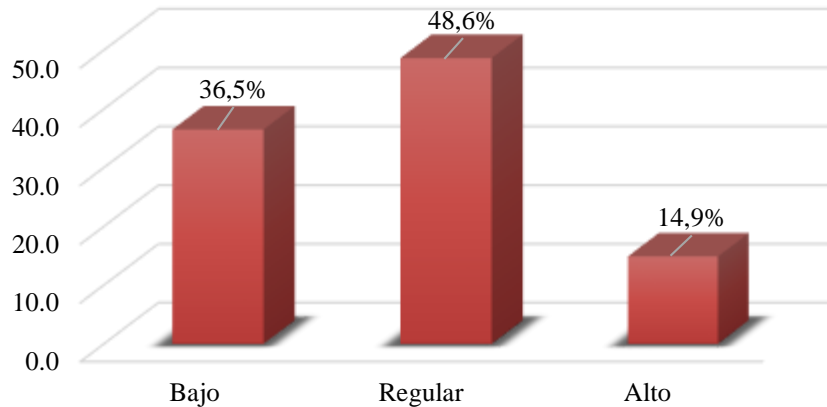
Tiempo de duración de los procedimientos y trámites

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 27 | 36,5 | 36,5 |
| Regular | 36 | 48,6 | 85,1 |
| Alto | 11 | 14,9 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 27

Tiempo de duración de los procedimientos y trámites



Nota. La figura presenta el tiempo de duración de los procedimientos y trámites. Fuente: cuestionario VD.

Los datos recolectados en la Tabla 29 muestran que el 36,5 % de los encuestados percibe que el tiempo de duración de los procedimientos y trámites es bajo, mientras que el 48,6 % lo describe como regular y el 14,9 % como alto. Por consiguiente, se puede determinar que en algunas ocasiones los procedimientos y trámites pueden demorar, quizá debido a la falta de coordinación entre los integrantes de la entidad municipal.

Indicador. Sobrecarga de Trámites.

Tabla 30

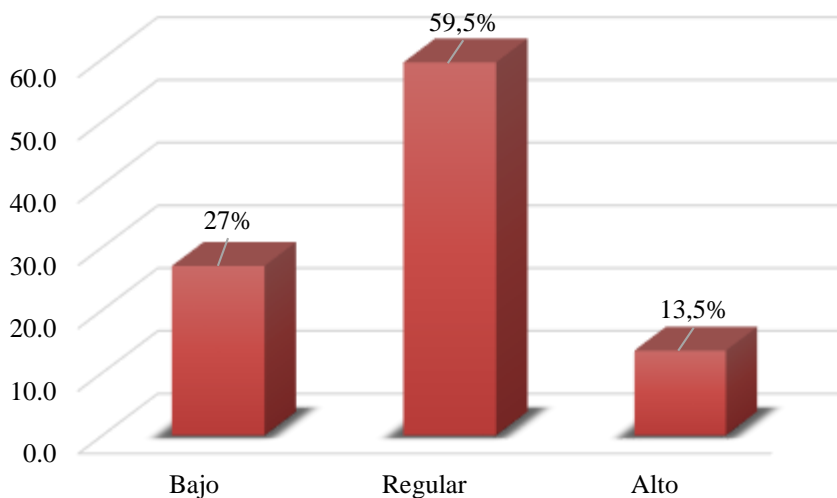
Sobrecarga de trámites

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 20 | 27,0 | 27,0 |
| Regular | 44 | 59,5 | 86,5 |
| Alto | 10 | 13,5 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 28

Sobrecarga de trámites



Nota. La figura presenta la sobrecarga de trámites. Fuente: cuestionario VD.

La información recolectada en la Tabla 30 indica que el 27,0 % de los encuestados percibe que la sobrecarga de trámites es baja, mientras que el 59,5 % la considera regular y el 13,5 % la describe como alta. Por tanto, se puede deducir que no se están implementando suficientes mecanismos de control que permitan reducir la sobrecarga de trámites.

Indicador. Flujo de Atención.

Tabla 31

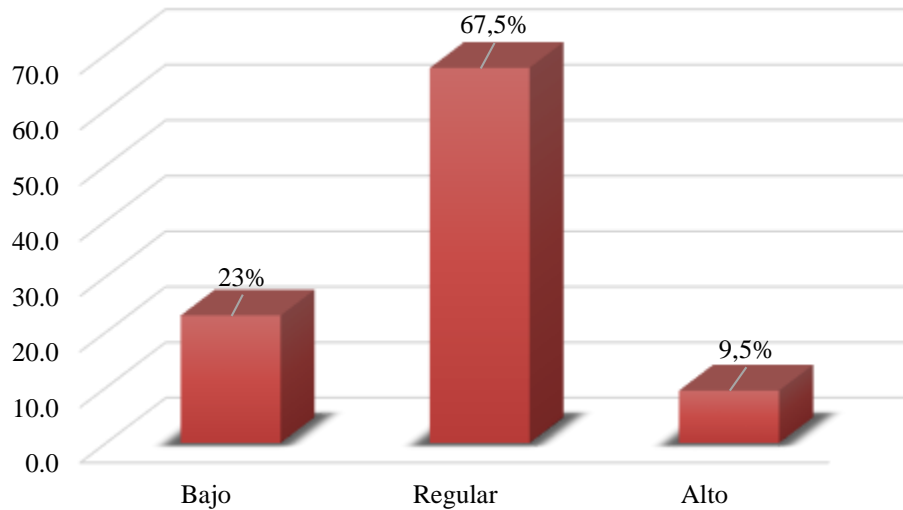
Flujo de atención

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| Bajo | 17 | 23,0 | 23,0 |
| Regular | 50 | 67,5 | 90,5 |
| Alto | 7 | 9,5 | 100,0 |
| Total | 74 | 100,0 | |

Nota. Datos tomados de la aplicación de cuestionario de la VD.

Figura 29

Flujo de atención



Nota. La figura presenta el flujo de atención. Fuente: cuestionario VD.

La información recolectada en la Tabla 31 muestra que el 23,0 % de los encuestados indican que el flujo de atención es bajo, mientras que el 67,5 % lo considera regular y el 9,5 % lo califica como alto. Por consiguiente, se puede concluir que el flujo de atención no es óptimo y eficiente, lo que dificulta ofrecer un servicio de alta calidad.

4.1.2.1 Análisis de la Variable Dependiente por Dimensiones.

A continuación, se presentan los resultados por dimensiones.

Tabla 32

Análisis de la variable dependiente por dimensiones

| Dimensiones | Inadecuado | Regular | Bajo | Total |
|---|-------------------|----------------|-------------|--------------|
| Equipamiento | 29,7 % | 62,2 % | 8,1 % | 100 % |
| Organización municipal | 23,0 % | 64,8 % | 12,2 % | 100 % |
| Grado de coordinación | 33,8 % | 51,3 % | 14,9 % | 100 % |
| Procedimientos y trámites administrativos | 25,7 % | 66,2 % | 8,1 % | 100 % |

Nota: Datos tomados de la aplicación del cuestionario de la variable dependiente.

Como se puede observar en la Tabla 32, las dimensiones con mayor porcentaje en un nivel regular son: equipamiento (62,2 %), organización municipal (64,8 %), grado de coordinación (51,3 %) y procedimientos y trámites administrativos (66,2 %). Esto indica que todavía hay margen para mejorar la calidad de atención a los usuarios, ya que no se está logrando en gran medida un buen comportamiento organizacional que se oriente hacia la gestión por resultados.

4.1.2.2 Análisis de la Variable Dependiente por Indicadores

Se presentan los resultados por indicadores:

Tabla 33

Análisis de la variable dependiente por indicadores

| Dimensiones | Bajo | Regular | Bajo | Total |
|---|-------------|----------------|-------------|--------------|
| Equipamiento | | | | |
| Condiciones del equipamiento | 32,4 % | 55,4 % | 12,2 % | 100 % |
| Innovación tecnológica | 33,8 % | 55,4 % | 10,8 % | 100 % |
| Desempeño del personal | 31,1 % | 58,1 % | 10,8 % | 100 % |
| Trato al usuario | 24,3 % | 63,5 % | 12,2 % | 100 % |
| Satisfacción laboral | 32,4 % | 55,4 % | 12,2 % | 100 % |
| Compromiso institucional | 31,1 % | 59,4 % | 9,5 % | 100 % |
| Organización Municipal | | | | |
| Grado de comunicación y coordinación | 24,3 % | 64,9 % | 10,8 % | 100 % |
| Grado de coordinación | 33,8 % | 51,3 % | 14,9 % | 100 % |
| Procedimientos y Trámites Administrativos | | | | |
| Tiempo de duración de los procedimientos y trámites | 36,5 % | 48,6 % | 14,9 % | 100 % |
| Sobrecarga de trámites | 27,0 % | 59,5 % | 13,5 % | 100 % |
| Flujo de atención | 23,0 % | 67,5 % | 9,5 % | 100 % |

Nota. Datos tomados de la aplicación del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 33 se puede apreciar que en cuanto a la dimensión de equipamiento, sus indicadores reflejan lo siguiente: las condiciones del equipamiento son consideradas como bajo (32,4 %) y regular (55,4 %); la innovación tecnológica también se encuentra en un nivel bajo (33,8 %) y regular (55,4 %); el desempeño del personal es considerado bajo (31,1 %) y regular (58,1 %); el trato al usuario es considerado bajo (24,3 %) y regular (63,5 %); la satisfacción laboral se encuentra en un nivel bajo (32,4 %) y regular (55,4 %); y el compromiso institucional también se encuentra en un nivel bajo (31,1 %) y regular (59,4 %).

En cuanto a la dimensión de organización municipal, los indicadores muestran que el grado de comunicación y coordinación es bajo (24,3 %) y regular (64,9 %), y el grado de coordinación es bajo (33,8 %) y regular (51,3 %).

La dimensión de procedimientos y trámites administrativos presenta los siguientes indicadores: el tiempo de duración de los procedimientos y trámites es bajo (36,5 %) y regular (48,6 %); la sobrecarga de trámites es baja (27,0 %) y regular (59,5 %); y el flujo de atención es bajo (23,0 %) y regular (67,5 %).

4.2 Pruebas de Normalidad

4.2.1 De la Variable: *Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados*

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H₀ : Los datos provienen de una distribución normal.

H₁ : Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta H₀

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza H₀

Tabla 34

Prueba de normalidad – Variable Comportamiento Organizacional Orientado a la Gestión Pública por Resultados

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------|--------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Total_vi | 0,117 | 74 | 0,007 | 0,915 | 74 | 0,000 |

Nota. Aplicación de los instrumentos.

Interpretación.

Considerando los resultados de la Tabla 34, en cuanto a la variable “comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados” y dado que el número de datos es 74, se determina que, de acuerdo a la prueba de Kolmogorov, el p-valor es de 0,007, lo cual es menor que 0,05. Por lo tanto, se rechaza la H₀ y por consiguiente, los datos de la variable “comportamiento

organizacional orientado a la gestión pública por resultados” se derivan de una distribución normal.

4.2.2 De la Variable: Calidad de Atención al Usuario

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal.

H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta H_0

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza H_0

Tabla 35

Prueba de normalidad - Variable: Calidad de Atención al Usuario

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------|--------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Total_vi | 0,152 | 74 | 0,000 | 0,894 | 74 | 0,000 |

Nota. Aplicación de los instrumentos.

Interpretación.

De acuerdo a lo que se presenta en la Tabla 35, se determina que, según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el p-valor de la variable es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza la H_0 . Por consiguiente, los datos de la variable “calidad de atención al usuario” no se derivan de una distribución normal.

4.3 Prueba de Hipótesis

4.3.1 Verificación de la Hipótesis General

a) **Hipótesis Estadística.**

H₀: El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados no incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

H₁: El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

b) **Nivel.** 5 %=0,05

c) **Zona.** Mayor que 0,05, se acepta H₀.

d) **Estadístico.** Rho de Spearman.

Tabla 36

El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario

| | | | Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública | Calidad de atención al usuario |
|-----------------|--|----------------------|---|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública | Coef. de correlación | 1,000 | 0,976 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 74 | 74 |
| Spearman | Calidad de atención al usuario | Coef. de correlación | 0,976 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 74 | 74 |

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta.

e) **Regla de decisión.**

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05.

f) **Interpretación.**

La significancia asintótica es de 0,000, lo cual es menor que 0,05. Por lo tanto, se llega a la siguiente conclusión: el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

4.3.2 Verificación de las Hipótesis Específicas

4.3.2.1 Verificación de la Primera Hipótesis Específica.

a) **Hipótesis Estadística.**

H_0 : El comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados no incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

H_1 : El comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

b) **Nivel.** 5 % = 0,05

c) **Zona.** Mayor que 0,05, se acepta H_0 .

d) **Estadístico.** Rho de Spearman.

Tabla 37

El comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario

| | | | Comportamiento individual orientado a la gestión pública | Calidad de atención al usuario |
|-----------------|--|----------------------|---|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Comportamiento individual orientado a la gestión pública | Coef. de correlación | 1,000 | 0,961* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 74 | 74 |
| Spearman | Calidad de atención al usuario | Coef. de correlación | 0,976* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 74 | 74 |

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta.

e) Regla de decisión.

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05.

f) Interpretación.

La significancia asintótica es de 0,000, lo cual es menor que 0,05. Por lo tanto, se llega a la siguiente conclusión: el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza en 2021.

4.3.2.2 Verificación de la Segunda Hipótesis Específica.

a) Hipótesis Estadística.

H₀: El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados no incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

H₁: El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

b) Nivel. 5 % = 0,05

c) Zona. Mayor que 0,05, se acepta H₀.

d) Estadístico. Rho de Spearman.

Tabla 38

El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario

| | | | Comportamiento grupal orientado a la gestión pública | Calidad de atención al usuario |
|-----------------|--|----------------------|---|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Comportamiento grupal orientado a la gestión pública | Coef. de correlación | 1,000 | 0,855* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 74 | 74 |
| Rho de Spearman | Calidad de atención al usuario | Coef. de correlación | 0,855* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 74 | 74 |

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta.

e) Regla de decisión.

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05.

f) Interpretación.

La significancia asintótica es 0,000 menor a 0,05; por tanto, se tiene la siguiente conclusión: El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

4.3.2.3 Verificación de la Tercera Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística.

H_0 : La estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados no incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

H_1 : La estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

b) Nivel. 5 % = 0,05

c) Zona. Mayor que 0,05, se acepta H_0 .

d) Estadístico. Rho de Spearman.

Tabla 39

La estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados y la calidad de atención al usuario

| | | | Estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados | Calidad de atención al usuario |
|------------------|---|----------------------|--|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados | Coef. de correlación | 1,000 | 0,787* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 74 | 74 |
| | Calidad de atención al usuario | Coef. de correlación | 0,787* | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | 0,000 | | |
| N | | 74 | 74 | |

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta.

e) Regla de decisión.

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05.

f) Interpretación.

La significancia asintótica es 0,000 menor a 0,05; por tanto, se tiene la siguiente conclusión: La estructura organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.

4.4 Discusión

En el trabajo se planteó como primera hipótesis específica que el comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza en el año 2021. Los datos procesados y presentados indican que la dimensión del comportamiento organizacional individual, según la Tabla 3, es inadecuada (32,4 %) y regular (55,4 %). De acuerdo con la Tabla 4, el indicador de práctica de valores se desarrolla de manera baja (36,5 %) y regular (48,6 %), mientras que, según la Tabla 5, las actitudes son inadecuadas (39,2 %) y regulares (44,6 %). El indicador de satisfacción laboral, según la Tabla 6, es regular (60,8 %). Según la Tabla 7, el indicador de involucramiento en el trabajo es bajo (32,4 %) y regular (50,0 %), y el indicador de compromiso con el trabajo es bajo (32,4 %) y regular (51,4 %).

Los resultados registrados previamente confirman la hipótesis planteada, lo que fortalece la verificación realizada. Según el método estadístico utilizado, después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,961 y un pvalor 0,000 $p < 0,05$, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede concluir que el comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza durante el año 2021. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.

Los resultados obtenidos guardan una relación parcial con lo establecido por Sánchez y Arévalo (2016), quienes, entre sus conclusiones, manifestaron que la capacidad de respuesta del servicio de consulta general de la organización en cuestión es ineficiente. En ocasiones, las organizaciones tienen dificultades para desarrollar una buena calidad en la atención al usuario, quizás porque el

comportamiento organizacional individual no refleja la práctica de valores, actitudes favorables, involucramiento en el trabajo y compromiso laboral. Por lo tanto, es crucial que la plana directiva promueva un liderazgo efectivo para abordar estos problemas.

Algunas organizaciones tienen dificultades para desarrollar una buena calidad en la atención al usuario debido a un comportamiento organizacional débil en el que los colaboradores no demuestran la práctica de valores ni actitudes positivas. Por lo tanto, es crucial que la plana directiva motive a sus trabajadores para que se involucren en el trabajo y demuestren un buen compromiso laboral.

Es preponderante promover un buen comportamiento organizacional que fomente el trabajo colaborativo y que los trabajadores realicen sus tareas con responsabilidad y respeto por la cadena de mando.

La Municipalidad debe invertir en la capacitación del personal responsable de estructurar mejor la organización, diseñando puestos de trabajo adecuados y empleando sólidos instrumentos de gestión organizacional, como la innovación de procesos organizacionales. Además, se deben optimizar los procedimientos administrativos para brindar un buen servicio de calidad, con recursos humanos que muestren un trato adecuado a los usuarios. Es crucial que el personal encargado de la atención al usuario tenga un buen desempeño para ofrecer un servicio óptimo.

Es fundamental que la Municipalidad demuestre una sólida gestión que involucre áreas operativas que actúen con transparencia y cumplimiento de las normas, para garantizar el adecuado uso de los recursos, especialmente los monetarios. Por lo tanto, es importante que todos los trabajadores posean habilidades comunicativas adecuadas y sean asertivos en su trabajo.

Los resultados encontrados tienen una coincidencia parcial con lo establecido por Del Pino (2017), quien presentó como resultados que el comportamiento organizacional está en función de la gestión de talento humano en

un 55,6 %, según el pseudo cuadrado de Nagelkerke. El estudio concluyó que la gestión del talento humano influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores.

Los hallazgos encontrados guardan relación, en parte, con lo abordado por Martínez (2018), quien concluyó que la calidad del servicio de atención al público se relaciona con la satisfacción del usuario, según la prueba estadística de coeficiente de correlación obtenido ($r=0,624$). Entonces, es fundamental promover un buen comportamiento organizacional grupal, fomentar el trabajo colaborativo, desempeñarse con un alto nivel de responsabilidad y respetar la cadena de mando. Para ello, se requiere dinamizar una sólida cultura organizacional.

Asimismo, los resultados encontrados guardan relación en parte con lo establecido por Zela (2020), quien obtuvo como resultados que en su mayoría los servicios de la municipalidad se encuentran regulares. Por lo tanto, es importante que la municipalidad cuente con una estructura organizativa sólida y suficiente equipamiento que asegure condiciones adecuadas y que incorpore innovaciones tecnológicas. Además, se deben agilizar los procedimientos y trámites administrativos, ya que a veces demoran y se evidencia una carga de trámites excesiva. Todo ello es fundamental para brindar una buena calidad de servicio.

Con respecto a la segunda hipótesis específica: El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021, se encontró que la dimensión del comportamiento organizacional grupal es regular, con un porcentaje del 63,5 %. Los indicadores de trabajo en equipo y desempeño del grupo también son regulares, con porcentajes del 64,8 % y 55,4 %, respectivamente. Sin embargo, el indicador de desempeño del grupo es bajo, con un porcentaje del 28,4 %. Esto sugiere que la municipalidad debe mejorar la

dinámica de trabajo en equipo y el desempeño del grupo para poder brindar una atención al usuario de calidad.

Los resultados que se mencionan anteriormente corroboran la hipótesis planteada, lo que se refuerza con la verificación realizada. Después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, el tratamiento estadístico mostró que el coeficiente es 0,855 y el p-valor es 0,000 $p < 0,05$. Por lo tanto, se concluye que el comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital mencionada. La hipótesis es aceptada. Los hallazgos también guardan relación en parte con lo abordado por Cotrado (2021), quien concluyó que la actitud laboral del personal administrativo se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad mencionada. Es crucial que la municipalidad se organice de manera sólida. Para ello, debe desarrollar un buen grado de comunicación y coordinación, especialmente entre el personal de todos los sistemas administrativos, como el área de contabilidad y presupuesto. El estudio concluyó que la actitud laboral del personal administrativo se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad.

Los hallazgos detectados tienen parcial coincidencia con lo establecido por Rodríguez (2022), quien concluyó que la gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario se relacionan, en la prueba Rho de Spearman fue de 0,351 con $p=0,109 > 0,05$. El estudio concluyó que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad indicada. En este sentido, es necesario priorizar un buen manejo de los recursos, tanto humanos como materiales y tecnológicos, para desarrollar una adecuada gestión administrativa. Para ello, es pertinente fortalecer un buen comportamiento organizacional grupal, promoviendo el trabajo en equipo y una sólida cultura organizacional.

Con respecto a la tercera hipótesis específica: La estructura organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021. La dimensión: estructura organizacional según la Tabla 12 es regular (60,8 %). La cadena de mando según la Tabla 13 es baja (33,8 %) y regular (47,3 %). La cultura organizacional es inadecuada (25,7 %) y regular (52,7 %).

Los resultados anticipados confirman la hipótesis planteada, lo cual se refuerza con la verificación realizada mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que arrojó un coeficiente de 0,787 y un valor de p igual a 0,000, $p < 0,05$. En otras palabras, se ha demostrado que la estructura organizacional orientada a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza en 2021, por lo que la hipótesis ha sido aceptada.

Estos hallazgos están relacionados con lo abordado por Falcón (2022), quien concluyó que el comportamiento organizacional está relacionado con el desempeño laboral en la municipalidad en cuestión. En el contexto actual, es importante destacar la importancia de un buen comportamiento organizacional, tanto individual como grupal, que implique la adopción de buenas prácticas de desarrollo laboral, la priorización de la práctica de valores, el fortalecimiento de un buen nivel de inteligencia emocional basado en el desarrollo de actitudes favorables.

Además, los hallazgos encontrados guardan una relación parcial con lo establecido por Neira (2020), quien obtuvo resultados que indican que la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna tiene una puntuación global de -2,17 puntos (nivel bajo). La empatía, la capacidad de respuesta y la fiabilidad no son muy efectivas ni eficientes. El estudio concluyó que los factores internos y externos influyen en las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en la Municipalidad.

En este sentido, es evidente la necesidad de que las organizaciones cuenten con colaboradores con un buen nivel de inteligencia emocional, habilidades socioemocionales para desarrollar un servicio de calidad, un buen compromiso en el trabajo y un sentido de pertenencia, además de trabajar en equipo, todo ello respaldado por un liderazgo ético y efectivo.

Finalmente, se planteó como hipótesis general que “El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021”. Los resultados registrados de forma previa corroboran la hipótesis planteada, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el método estadístico, después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo coeficiente es 0,976 y siendo el p-valor 0,000 $p < 0,05$.

Respecto a la variable independiente: comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados, es bajo (25,7 %) y regular (62,1 %). Los datos procesados y recogidos, determinan que la variable dependiente, la calidad de atención al usuario, es regular (58,1 %). De acuerdo con la dimensión de equipamiento, es regular (62,2 %). El indicador de condiciones del equipamiento es bajo (32,4 %) y regular (55,4 %). El indicador de innovación tecnológica es bajo (33,8 %) y regular (55,4 %).

En cuanto a la dimensión de desempeño del personal, es bajo (31,1 %) y regular (58,1 %). El indicador de trato al usuario es regular (63,5 %). El indicador de satisfacción laboral es bajo (32,4 %) y regular (55,4 %). El indicador de compromiso institucional es bajo (31,1 %) y regular (59,4 %). La dimensión de organización municipal es regular (64,8 %). El indicador de grado de comunicación y coordinación es regular (64,9 %). El indicador de grado de coordinación es bajo (33,8 %) y regular (51,3 %). La dimensión de procedimientos y trámites administrativos es regular (66,2 %). El tiempo de duración de los procedimientos y

trámites es bajo (36,5 %) y bajo (48,6 %). El indicador de sobrecarga de trámites es bajo (27 %) y regular (59,5 %). El indicador: flujo de atención es regular (67,5 %).

Los hallazgos mostrados sobre cada hipótesis específica, así como las verificaciones estadísticas que se han ejecutado, fortalecen la hipótesis final. Los resultados tienen parcial coincidencia con lo abordado por Rivasplata (2021), quien presentó como resultados que la tangibilidad (0,190), confiabilidad (0,062) y capacidad de respuesta (0,077).

Es importante destacar que el desempeño del personal no muestra una actitud favorable para atender a los usuarios; esto podría ser porque no se sienten satisfechos laboralmente, y además no se sienten comprometidos con la institución. Por lo tanto, es determinante que los colaboradores desarrollen habilidades de inteligencia emocional. Los hallazgos están relacionados en parte con lo establecido por Herrera (2020), quien presentó como resultados descriptivos que la calidad de servicio es regular en el 65,7 % y que la satisfacción del usuario tiene un nivel de “poco satisfecho” en el 55,2 %. Por ende, es fundamental que los procedimientos y trámites administrativos sean eficaces y eficientes. Para lograr esto, el personal deben tener competencias profesionales suficientes, y se debe evitar la sobrecarga de los trámites y que haya un buen flujo de atención. El estudio concluyó que la calidad de servicio no afecta la satisfacción del usuario.

Al respecto, es esencial que el comportamiento organizacional sea favorable. Para lograrlo, la plana directiva debe motivar a los empleados proporcionándoles las mejores condiciones físicas y un ambiente laboral saludable. Por consiguiente, es fundamental que se cumpla un código de ética para que los sistemas administrativos se desarrollen de manera transparente y correcta, y que los recursos públicos se utilicen de forma adecuada para brindar calidad de vida a la población. Los valores tienen tanto atributos de contenido como de intensidad.

Además, es fundamental que los organismos públicos promuevan una cultura de integridad. Para lograrlo, la plana directiva debe dar el ejemplo para que se fomente la práctica de valores.

Es fundamental que en una institución existan grupos formales que contribuyan a alcanzar los objetivos deseados. Por lo tanto, en una organización es crucial trabajar en equipo para viabilizar el desarrollo de las actividades. Es necesario diseñar una estructura organizacional coherente con los propósitos estratégicos y alineada para que todos los grupos de interés muestren responsabilidad social empresarial.

Es importante destacar que la cultura organizacional es un factor clave para fortalecer el comportamiento organizacional. Esta cultura implica el trabajo conjunto y el involucramiento laboral para alinear los objetivos del ente institucional. Sin embargo, esto solo se logrará si los colaboradores tienen un sentido de pertenencia y buenas prácticas organizacionales.

Los gestores públicos deben movilizar los sistemas administrativos del Estado, priorizando las necesidades de la población, y asegurando el buen uso de los recursos públicos para garantizar una atención adecuada a la población.

Los entes institucionales deben generar valor público para lograr un impacto positivo en los intereses de los ciudadanos. Para ello, es fundamental que los gestores públicos actúen dentro del marco de una cultura de integridad. En consecuencia, las entidades públicas deben demostrar competencias comunicativas adecuadas para interactuar con la población.

Es fundamental que los organismos públicos valoren la relevancia del comportamiento organizacional, basado en el cumplimiento de valores. Los colaboradores deben demostrar actitudes favorables al logro de la misión organizacional y sentirse felices con su labor, involucrándose de forma eficiente. Es necesario que se comprometan con su trabajo para que su desempeño contribuya

a una atención de calidad. Además, el comportamiento organizacional grupal es un aspecto crucial para el desarrollo de un trabajo en equipo y la obtención de resultados óptimos que garanticen el éxito de la organización. Es importante fortalecer o innovar la estructura organizacional para que incluya el respeto a la cadena de mando y permita un buen desempeño laboral en beneficio de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Primera. Se ha determinado que un comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados contribuye positivamente a mejorar la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza. Esto se determinó mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman Rho, cuyo valor es de 0,976.

Segunda. Se ha comprobado que el comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021, según la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman Rho, cuyo valor es 0,961.

Tercera. Se ha demostrado que el comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021, según la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman Rho, cuyo valor es 0,855.

Cuarta. Se ha comprobado que la estructura organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021, según la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman Rho, cuyo valor es 0,787.

RECOMENDACIONES

Primera. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza se les recomienda asumir el compromiso de desarrollar un plan de mejora del comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados, con el fin de optimizar la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza.

Segunda. A la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza se le recomienda desarrollar un programa de capacitación sobre el fortalecimiento del comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados, con el objetivo de mejorar la calidad de atención al usuario.

Tercera. A los servidores y funcionarios de todos los sistemas administrativos se recomienda que desarrollen un plan de trabajo basado en la implementación de acciones estratégicas para fortalecer el trabajo en equipo, en particular el trabajo formal, con el fin de garantizar la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza.

Cuarta. A la Subgerencia de Recursos Humanos se recomienda coordinar con el Área de Planeamiento y Presupuesto para revisar la estructura organizacional, asegurándose de que esté orientada a la gestión pública por resultados y coadyuve al cumplimiento exitoso de la misión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andía, W. (2016). *Manual de Gestión Pública*. Ediciones Arte y Pluma
- Bermejo, V. y Bermejo, B. (2021). *Empresa y Administración*. Editorial Síntesis
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (19^a Ed.). Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica. Fundamentos y Aplicaciones* (3^a Ed.). McGraw-Hill.
- Cotrado, S. (2021). *Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención Quillabamba Cusco 2019* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16767>
- Del Pino, R. (2017). *Gestión del talento humano en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Comas, periodo 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16064>
- Falcón, R. (2022). *Comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto - 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80478>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*, 47(28), 37-64. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)

- García, J. (2021). *Sistemas de gestión empresarial*. Editorial Síntesis
- García, R. y Fernández, J. (2007). *Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público*. BID Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gilli, J. (2018). *Claves de la estructura organizativa*. Ediciones Granica
- Hernández, P., Lugo, J. y Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*. 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Herrera, E. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48537>
- Jones, G. y Hill, C. (2005). *Administración estratégica*. Mc Graw Hill
- Lazzati, S. y De Luca, R. (2018). *Gestión estratégica*. Ediciones Granica
- Ley N.º 27658. Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002). Congreso de la República. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416>
- Merchán, D. (2018). *Metodología para la implementación de la Gestión para Resultados en el Desarrollo en las entidades del Estado Colombiano – GpRD* [Trabajo de pregrado, Universidad de San Buenaventura Colombia]. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/133c9188-2311-4099-9bf0-6b5c38fa8a5e>

- Neira, E. (2020). *Factores internos y externos que influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4067>
- OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos)/Banco Mundial (2006). *Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo: Libro de consulta*. <https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf>
- Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo* (2ª Ed.). ICB EDITORES
- Rivasplata, Z. (2021). *Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55777>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª Ed.). Pearson Educación de México S.A.
- Rodríguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83620>
- Sánchez, F. y Arévalo, J. (2016). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (UBA) COOMEVA EPS-MANGA* [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. <https://hdl.handle.net/11227/7913>
- Secretaría de Gestión Pública (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Presidencia del Consejo de Ministros.

<https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno – 2019*. Universidad Nacional del Altiplano [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15200>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|---|---|--|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿De qué manera el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>El comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.</p> | <p>Variable independiente:</p> <p>Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados.</p> | <p>Tipo de investigación</p> <p>Relacional</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo el comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?</p> <p>¿De qué forma el comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>Evaluar cómo el comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.</p> <p>Establecer de qué forma el comportamiento</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>El comportamiento individual orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.</p> <p>El comportamiento grupal orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad</p> | <p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad de atención al usuario</p> | <p>Población</p> <p>La población objeto de estudio estará conformada por los representantes de los grupos sociales del Distrito Alto de la Alianza, siendo un total de 92.</p> <p>Muestra del estudio</p> |

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|---|---|------------------|--|
| <p>Distrital de Alto de la Alianza, 2021?</p> <p>¿De qué manera la estructura organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?</p> | <p>grupal orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021?</p> <p>Verificar de qué manera la estructura organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.</p> | <p>Distrital de Alto de la Alianza, 2021.</p> <p>La estructura organizacional orientado a la gestión pública por resultados incide significativamente en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, 2021.</p> | | <p>Para el presente estudio se considera el muestreo probabilístico; es decir, aplicar la fórmula se obtiene 74.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> |

Anexo 2. Instrumentos

Instrumentos Nro. 1

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL ORIENTADO A LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA, 2021

Sr. Sra. Srta.

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar el comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados en La Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, 2021. Para ello, usted puede marcar una de las siguientes alternativas, que a continuación se indica:

| | | | | |
|-------------------|------------|-----------------|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en desacuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL INDIVIDUAL | | | | | |
| | Práctica de valores | | | | | |
| 1 | En la municipalidad, el personal hace notar la práctica de valores en el entorno laboral. | | | | | |
| 2 | En la municipalidad, el personal demuestra la práctica de valores | | | | | |
| | Demostración de actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional | | | | | |
| 3 | En la municipalidad, se nota que el personal demuestra actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional mediante un buen desempeño laboral. | | | | | |

| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 4 | En la municipalidad, se nota que el personal demuestra actitudes positivas hacia el logro de la misión organizacional, mediante la generación de valor público. | | | | | |
| | Satisfacción laboral | | | | | |
| 5 | En la municipalidad, se nota que el personal se siente satisfecho por las condiciones físicas del entorno laboral. | | | | | |
| 6 | En la municipalidad, se nota que el personal se siente satisfecho por las motivaciones y reconocimiento que le hace la plana directiva. | | | | | |
| | Involucramiento en el trabajo | | | | | |
| 7 | En la municipalidad, el personal demuestra involucramiento en el trabajo permanentemente. | | | | | |
| 8 | En la municipalidad, se refleja el involucramiento en el trabajo mediante su desempeño laboral. | | | | | |
| | Compromiso con el trabajo | | | | | |
| 9 | En la municipalidad, los trabajadores demuestran el compromiso con el trabajo permanentemente. | | | | | |
| 10 | En la municipalidad, los trabajadores demuestran el compromiso con el trabajo, mediante su rendimiento laboral. | | | | | |
| | COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL GRUPAL | | | | | |
| | Trabajo en equipo | | | | | |
| 11 | En la municipalidad, se trabaja en equipo eficazmente. | | | | | |
| 12 | En la municipalidad, se trabaja en equipo eficientemente. | | | | | |
| | Desempeño del grupo | | | | | |
| 13 | En la municipalidad, el desempeño del grupo es adecuado. | | | | | |
| 14 | En la municipalidad, el desempeño del grupo es eficiente. | | | | | |
| | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | | | | | |
| | Cadena de mando | | | | | |

| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| 15 | En la municipalidad, se respeta la cadena de mando eficazmente. | | | | | |
| 16 | En la municipalidad, se respeta la cadena de mando transparentemente. | | | | | |
| | Cultura organizacional | | | | | |
| 17 | En la municipalidad, la cultura organizacional se muestra de manera sólida. | | | | | |
| 18 | En la municipalidad, la cultura organizacional se demuestra mediante la conducta de sus trabajadores. | | | | | |

Instrumentos Nro. 2

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA, 2021

Sr. Sra. Srta.

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención al usuario en La Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, 2021. Para ello, usted puede marcar una de las siguientes alternativas, que a continuación se indica:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|------------|-----------------|------------|----------------|
| Muy en desacuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| | EQUIPAMIENTO | | | | | |
| | Condiciones del equipamiento | | | | | |
| 1 | En la municipalidad, las condiciones del equipamiento que posee son adecuadas. | | | | | |
| 2 | En la municipalidad, se cuenta con equipamiento suficiente para desarrollar su labor. | | | | | |
| | Innovación tecnológica | | | | | |
| 3 | En la municipalidad, se demuestra que priorizan la innovación tecnológica. | | | | | |
| 4 | En la municipalidad, invierten en equipos tecnológicos modernos. | | | | | |
| | DESEMPEÑO DEL PERSONAL | | | | | |
| | Trato al usuario | | | | | |
| 5 | En la municipalidad, se demuestra que priorizan la innovación tecnológica. | | | | | |

| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 6 | En la municipalidad, se demuestra que priorizan la innovación tecnológica. | | | | | |
| | Compromiso institucional | | | | | |
| 7 | En la municipalidad, se demuestra que el compromiso institucional mediante el trato que se le brindan. | | | | | |
| 8 | En la municipalidad, se demuestra que el compromiso institucional mediante el trato que se le da. | | | | | |
| | ORGANIZACIÓN MUNICIPAL | | | | | |
| | Grado de comunicación | | | | | |
| 9 | En la municipalidad, se demuestra un alto grado de comunicación. | | | | | |
| 10 | En la municipalidad, se nota una comunicación fluida. | | | | | |
| | Grado de coordinación | | | | | |
| 11 | En la municipalidad, se demuestra con un alto grado de coordinación | | | | | |
| 12 | En la municipalidad, se demuestra una coordinación permanente. | | | | | |
| | PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS | | | | | |
| | Tiempo de duración de los procedimientos y trámites | | | | | |
| 13 | En la municipalidad, el tiempo de duración de los procedimientos y trámites es óptimo. | | | | | |
| 14 | En la municipalidad, es oportuno de duración de los procedimientos y trámites. | | | | | |
| | Sobrecarga de trámites | | | | | |
| 15 | En la municipalidad, no hay sobrecarga de trámites. | | | | | |
| 16 | En la municipalidad, priorizan la reducción de la sobrecarga de trámites. | | | | | |
| | Flujo de atención | | | | | |
| 17 | En la municipalidad, el flujo de atención es permanente. | | | | | |
| 18 | En la municipalidad, el flujo de atención es eficaz. | | | | | |

Anexo 3. Resultados

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Escala de Alpha de Cronbach

| Escala | Significado |
|-------------|------------------------|
| -1 a 0 | No es confiable |
| 0.01 - 0.49 | Baja confiabilidad |
| 0.50 - 0.69 | Moderada confiabilidad |
| 0.70 - 0.89 | Fuerte confiabilidad |
| 0.90 - 1.00 | Alta confiabilidad |

APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRHOMBACH

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

Alpha de Cronbach: comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,894 | 18 |

El coeficiente que muestra la tabla es 0,894, que hace notar que la variable “Comportamiento organizacional orientado a la gestión pública por resultados” es de fuerte confiabilidad.

Alfa de Cronbach: Calidad de atención al usuario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,835 | 18 |

El coeficiente que hace notar la tabla es de 0,835 lo cual significa que el instrumento que se aplicó es la variable “Calidad de atención al usuario” es de fuerte confiabilidad.

Anexo 4. Informe de Expertos

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL ORIENTADO A LA GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA, 2021

1. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres de informante (Experto): ECHEGARAY MUNENAKA, Víctor Carmen
2. Grado académico: DOCTOR
3. Profesión: ESTADISTICA
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
5. Cargo que desempeña: DOCENTE
6. Autor de los instrumentos: JESUS ROY CALCINA BELTRAN

2. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|--|--|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | | | | | |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | X | |
| 3. CONSISTENCIAS | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | X | |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | X | |
| 5. PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados | | | | X | |
| 6. SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | X | |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | | |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | | |

3. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: **FAVORABLE**.....X..... **DEBE MEJORAR**.....

NO FAVORABLE.....

3.2 Observación:.....

VEM

.....
Firma