



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



TESIS

**“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR Y TURISMO DIRCETUR CUSCO-2019”**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS**

Presentado por:

**BR. CLAUDIA ISABEL MORALES
ARAGÓN**

**ASESOR: DR. CLETO DE LA TORRE
DUEÑAS**

CUSCO – PERÚ

2022



Resumen

Esta investigación tiene como propósito analizar la correlación entre el compromiso organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la DIRCETUR - CUSCO en el año 2019. La orientación de exploración fue cuantitativa de carácter correlacional. Teniendo como diseño de investigación el no Experimental con una incisión transversal de tipo correlacional, donde se utilizó la encuesta y cuestionario pre categorizado, aprovechada con un número de 80 trabajadores siendo su población de estudio. Con 95% de confianza de la prueba chi-cuadrado se concluye que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y calidad de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR – Cusco en el año 2019. (p -valor=0,000<0,05). Los resultados del estudio muestran que el Compromiso Organizacional bajo genera en un 100% Calidad de Servicio malo, en cambio, un compromiso medio genera en un 47.5% Calidad de Servicio regular, finalmente, un Compromiso Organizacional alto genera Calidad de Servicio bueno en un 64.3%. Los trabajadores de la DIRCETUR -Cusco muestran una identificación con la organización alta generando calidad de servicio bueno en un 70%. En cuanto a la forma de pertenencia a la Organización es elevado entonces logra crear una calidad de servicio alta en un 73.3%. Y finalmente el deseo de involucramiento con la Organización alto genera calidad de servicio bueno en un 50%.

Palabras claves: Compromiso organizacional, identificación con la organización, sentido de pertenencia, deseo de involucramiento, calidad de servicio, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.



Abstract

The purpose of this research is to analyze the correlation between organizational commitment and the quality of service of DIRCETUR - CUSCO employees in 2019. The exploration orientation was quantitative and correlational in nature. Having the non-Experimental research design with a cross-sectional incision of correlational type, where the survey and pre-categorized questionnaire were used, used with a number of 80 workers being its study population. With 95% confidence in the chi-square test, it is concluded that there is a significant relationship between organizational commitment and the quality of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism DIRCETUR - Cusco in the year 2019. ($p\text{-value}=0.000 < 0,05$). The results of the study show that low Organizational Commitment generates 100% poor Quality of Service, on the other hand, a medium commitment generates 47.5% regular Quality of Service, finally, a high Organizational Commitment generates good Quality of Service in 64.3 %. The workers of the DIRCETUR -Cusco show a high identification with the organization, generating a good quality of service in 70%. Regarding the form of belonging to the Organization, it is high, so it manages to create a high quality of service in 73.3%. And finally, the desire for high Organizational Involvement generates good service quality by 50%.

Keywords: Organizational commitment, identification with the organization, sense of belonging, desire for involvement, quality of service, reliability, tangible elements, responsiveness, security, empathy.