



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El compromiso laboral y la calidad de servicio de la empresa  
Mongroup E.I.R.L Surco 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Sommerkamp Tello, Oscar Martin Ricardo (ORCID: [0000-0002-0291-1348](https://orcid.org/0000-0002-0291-1348))

**ASESOR:**

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: [0000-0002-4489-8487](https://orcid.org/0000-0002-4489-8487))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones.

LIMA — PERÚ

2021

### Dedicatoria

Durante toda nuestra vida tanto personal como profesional, existen personas que de una u otra manera han participado activamente o relativamente en mi vida; a cada uno de ellos mi eterno agradecimiento, por el apoyo dado; Uds. son parte de mis logros. Nombrar a cada uno sería quizás olvidarme de alguien, sin embargo, en mi corazón los tengo grabado cada uno de sus nombres. Gracias por el apoyo incondicional, este logro también es de Uds.

### Agradecimiento

En primer lugar, debo reconocer que nada es mío, todo lo que puedo saber, obtener o lograr se lo debo a Dios, porque de Él son todas las cosas. En segundo lugar, a mi amada y querida familia; a mi esposa por ser mi ayuda idónea para mí; sus consejos, su apoyo, amino que me da en cada momento, ha sido una fortaleza para mí; a mis hijos, enseñarles que nunca es tarde, que todo sueño se puedo lograr, siempre y cuando perseveres y te esfuerces en la vida. Gracias familia

## Índice de contenidos

	Página.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I: Introducción	1
II. Marco teórico	5
III Metodología	12
3.1 Tipo de y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población y muestra	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimiento	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

## Índice de tablas

Tabla 01: Escala de Likert	14
Tabla 02: Validación de juicio de expertos	15
Tabla 03: Estadísticas de fiabilidad Compromiso laboral	15
Tabla 04: Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio	16
Tabla 05: Variable Compromiso laboral	18
Tabla 06: Dimensión Función	18
Tabla 07: Dimensión confianza	19
Tabla 08: Dimensión solidaridad	19
Tabla 09: Variable calidad de servicio	20
Tabla 10: Dimensión tangible	20
Tabla 11: Dimensión fiabilidad	21
Tabla 12: Dimensión seguridad	21
Tabla 13: Dimensión capacidad de respuesta	22
Tabla 14: Correlación entre compromiso laboral y calidad de servicio.	23
Tabla 15: Correlación entre la dimensión Función y la variable Calidad de servicio	24
Tabla 16: Correlación entre la dimensión confianza y la variable calidad de servicio.	25
Tabla 17: Correlación entre dimensión solidaridad y la variable calidad de servicio	26

## Índice de figuras

Figura 01: Variable Compromiso laboral	41
Figura 02: Dimensión Función	41
Figura 03: Dimensión confianza	42
Figura 04: Dimensión solidaridad	42
Figura 05: Variable calidad de servicio	43
Figura 06: Dimensión tangible	43
Figura 07: Dimensión fiabilidad	44
Figura 08: Dimensión seguridad	44
Figura 09: Dimensión capacidad de respuesta	45

## RESUMEN

La siguiente investigación se refirió al compromiso laboral y la calidad de servicio en la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021, el objetivo general fue determinar el nivel de correlación que existía entre las dos variables: compromiso laboral y calidad de servicio, para ello se utilizó como instrumento de recolección de datos a la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario con 22 items, que se aplicó a los colaboradores de la empresa Mongroup ETRL, los cuales fueron elegido de manera probabilística en un número de 52. La investigación fue de enfoque cuantitativo, se utilizó la escala de Likert y los resultados fueron procesados de manera numéricas en el SPSS V.25. el diseño fue no experimental, se describió el problema tal y como se presentó, sin manipular los datos recogidos. Para determinar si existía la correlación se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman el cual arrojó un valor de 0.47 y una significación bilateral de 0.000 el cual es menor que 0.05 lo cual nos permitió validar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Las conclusiones del trabajo permitieron demostrar el nivel de correlación que existe entre las variables compromiso laboral y calidad de servicio, recomendando a la administración que trabaje en estrategias que permitan que los colaboradores se identifiquen con la institución porque esa manera podrá mejorar la calidad de servicio que ofrece la empresa.

**Palabras clave:** Compromiso, calidad, servicio, solidaridad

## ABSTRAC

The following investigation referred to the labor commitment and the quality of service in the company MONGROUP EIRL, Surco 2021, the general objective was to determine the level of correlation that existed between the two variables: labor commitment and quality of service, for this it was used as data collection instrument to the survey, for which a questionnaire with 22 items was developed, which was applied to the employees of the company Mongroup ETRL, who were chosen probabilistically in a number of 52. The research was focused on Quantitative, the Likert scale was used and the results were processed numerically in SPSS V.25. the design was non-experimental, the problem was described as it was presented, without manipulating the collected data. To determine if the correlation existed, the non-parametric Spearman's Rho test was used, which yielded a value of 0.47 and a bilateral significance of 0.000, which is less than 0.05, which allowed us to validate the alternative hypothesis and reject the null hypothesis. The conclusions of the work allowed to demonstrate the level of correlation that exists between the variables work commitment and quality of service, recommending that the administration work on strategies that allow employees to identify with the institution because that way can improve the quality of service that the company offers

**Keywords:** Commitment, quality, service, solidarity

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes problemas que enfrentan las empresas es lograr la fidelización de los clientes, es decir, lograr retener los que ya tienen, considerando que el costo de conseguir uno nuevo es más alto, ante este panorama es necesario que las empresas desarrollen nuevas estrategias que permitan retener a los clientes, en ese aspecto el talento humano es una pieza fundamental en el camino de lograr la fidelización, para ello es necesario, fundamentalmente que haya un compromiso de parte de los colaboradores hacia la institución para lograr un mejor rendimiento en todo aspecto, no solo en la calidad del producto o servicio que se ofrece, si no en el servicio como tal que la empresa puede ofrecer a sus clientes cuando estos acuden a sus instalaciones en busca de comprar algún producto para atender sus necesidades.

El compromiso laboral, aspecto fundamental para que las empresas puedan seguir en el camino de la mejora continua, en Europa es crítico, porque según una publicación 'Engagement and the Global Workplace'(2017) solo el 7% de los trabajadores se encuentran comprometidos con la organización donde laboran, lo cual es más que preocupante, porque implica que la mayoría muy probablemente no da lo mejor de sí en beneficio de la institución, lo cual puede generar que la calidad del servicio que la empresa ofrezca no sea del agrado de los clientes y estos opten por retirarse y ya no volver.

El BID (2019) manifiesta que América Latina enfrenta un gran problema en cuanto al compromiso laboral de los jóvenes sobre todos aquellos que cuyas edades fluctúan entre 25 a 30 años son personas que no tienen una identificación con la empresa no hay un compromiso efectivo, el 80% de las empresas consultadas manifiesta lo mismo, llegan tarde, son irresponsables, faltan a su centro de labores, lo que demuestra que hay un divorcio entre lo que hacen las escuelas o universidades con lo que requiere el mercado laboral, lo que es preocupante, porque la mejor manera de que un trabajador de lo mejor de sí, es que se comprometa con la institución, de esa manera será el primero en contribuir que las cosas se hagan de la mejor manera y eficientemente.

El Perú no es ajeno a esta problemática, según el portal Info Capital Humano, en un estudio realizado con los gerentes de recursos humanos se estableció que el 87% de las empresa sufrían con el problema del compromiso laboral, es decir, colaboradores que no se esmeran por dar lo mejor de sí para lograr que el engrandecimiento de la institución, existen diversos factores, como remuneraciones, trato, lo cierto es que esta situación no permite una mejor imagen de las empresa en los clientes porque se generan algunos problemas que no deberían de darse, asumiendo que los clientes acuden a un lugar a comprar un producto o servicio y no a tener problemas.

La empresa Mongroup EIRL, ubicada en SURCO también enfrenta una serie de problemas con sus colaboradores referentes al compromiso que deberían de asumir con la institución para ofrecer un mejor servicio y lograr que los clientes se sientan a gusto y deseen volver nuevamente, por tal motivo es que he planteado el siguiente tema de investigación: “El compromiso laboral y la calidad de servicio en la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021”

El problema general: ¿Cómo el compromiso laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021? Problemas específicos: a). ¿Cómo las funciones de un cargo laboral se relacionan con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021?, b). ¿De qué manera la confianza del trabajador se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021?, c). ¿Cómo la solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021?

Tomando en cuenta lo que hemos recogido de información respecto al problema que estamos investigando, este estudio se justifica plenamente, porque será un aporte importante en la gestión de los negocios para que replanteen sus políticas orientadas a retener a sus colaboradores, que se logre el compromiso laboral, que es el camino para mejores resultados a nivel institucional porque permitirá mejorar el servicio que se le ofrece a nuestros consumidores

**Justificación teórica.** Méndez (1995) Justifica la investigación para poder desarrollar, en la medida que el estudio pueda aportar a mejorar la teoría o a entender mejor la problemática que se está investigando, en este aspecto como hemos mencionado en la realidad problemática el compromiso laboral es fundamental para que la empresa siga creciendo, porque permite un mejor desempeño de los colaboradores, si logramos demostrar si hay un relación causal, será aporte a nuevos estudios y soluciones a los problemas, Justificación metodológica. El presente trabajo de investigación se realizará utilizando un método deductivo dentro de la investigación científica, es decir hay un proceso que se debe seguir, herramientas válidas para procesar la información, procurando obtener una información fidedigna y que aporte al conocimiento, Justificación práctica. Sampietri, Collado (2014) indican que la justificación práctica es en la medida que tiene un impacto social, se va a revolver un problema que se viene presentando de manera frecuente y podrá contribuir a afianzar las teorías existentes, en tal sentido con la investigación que estamos realizando podremos de alguna manera solucionar el tema de falta de compromiso laboral que es un problema existente en el país, donde los que gestionan los negocios deberán tomar acciones para que se logre este compromiso, donde el beneficiado será la institución frente a sus clientes .

El objetivo general: Determinar cómo el compromiso laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021. Objetivos específicos: a). determinar cómo las funciones de un cargo laboral se relacionan con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021., b). determinar de qué manera la confianza del trabajador se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, c). Establecer como la solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021

Hipótesis general: El compromiso laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021. Hipótesis específicas: a). Las funciones de un cargo laboral se relacionan con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, b). La confianza del trabajador se relaciona con la calidad

del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, c). La solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Córdova (2020), en su tesis “Compromiso organizacional en empleados contratados a tiempo parcial, Venezuela” fue un trabajo descriptivo, diseño no experimental, la población objetivo fue los trabajadores contratados temporalmente en la zona metropolitana de Caracas, la contratación temporal de las empresas es una estrategia empleado con la finalidad de reducir costos, se aplicó un cuestionario a la muestra, se empleó la escala de Likert, los resultados mostraron que el nivel de compromiso de los colaboradores con una empresa de contratación temporal con una donde hay una relación más duradera no es significativo, dado que los colaboradores están conformes con la remuneración que cobran y los beneficios que perciben.

Pedraza (2020), en su artículo científico “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior, México” el enfoque de la investigación fue cuantitativo, no experimental, se aplicó una encuesta a una muestra de 84 instituciones públicas y privadas, los resultados del estudio permitieron establecer que en la medida que el colaborador está satisfecho en su centro de labores su compromiso con la institución es muy alto, lo cual redundará en su desempeño y en el trato con los estudiantes, los cuales se ven complacidos.

Coronado (2020), en su artículo científico “Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias, México” hace una revisión literaria sobre el compromiso del trabajador con la institución, es decir, el colaborador preocupado por lo que le suceda a la institución, se hizo una revisión de 50 artículos científicos de Scopus donde se llega a la conclusión que el compromiso de los trabajadores no depende exclusivamente de la organización, que existen otros factores externos que también podrían influir, lo cierto es que también se logró determinar que no siempre un colaborador comprometido asegura resultados positivos para la institución, dependerá del grado de compromiso que tengan el trabajador en la empresa donde labora.

Grimaldo (2020), en su tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en un grupo de docentes de una Universidad del sector educativo Lima, 2020”, la investigación se aplicó a una muestra de 118 docentes, de tipo descriptivo, transeccional, los resultados demostraron que existe una correlación positiva entre ambas variables, el compromiso laboral se manifestaba por la participación de los docentes en las actividades que la universidad programaba y la satisfacción por las remuneraciones que percibían y estaban dentro de sus expectativas .

Troncos, Maldonado y Ortega (2020), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente” un estudio orientado a establecer si la calidad del servicio tenía alguna repercusión en la satisfacción del cliente de la empresa mencionada, el estudio es descriptivo correlacional, no experimental, además el estudio se hizo en una muestra, para lo cual se empleó como instrumento una encuesta, la cual fue validada por el Alfa Cronbach, los resultados demostraron que efectivamente en la medida que los colaboradores ofrezcan un servicio de calidad, sean atentos, el cliente se va satisfecho con la intención de volver, lo cual es necesario para alcanzar los fines de la empresa

Castillón (2019), en su tesis “Rotación de personal y la calidad del servicio logístico”, una investigación que tuvo orientada en demostrar la relación entre las variables mencionadas, un estudio no experimental, que para recolectar los datos también empleó la técnica de la encuesta, descriptivo, detalló como se presenta la problemática, para validar las hipótesis se utilizó el chi cuadrado, dando como resultado final que efectivamente la rotación del personal de manera permanente se genera un deterioro en la calidad de servicio que la empresa ofrece, por el tiempo de adaptación que demora con los nuevos colaboradores.

Guevara (2020), en su tesis “Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente”; el trabajo tuvo como finalidad determinar de qué manera se veía afectada la satisfacción del cliente de la financiera mencionada ante la rotación permanente del personal, investigación de corte transversal, descriptivo y enfoque cuantitativo, no experimental, la investigación se aplicó a los clientes de la

financiera, las conclusiones del trabajo fue que el nivel de satisfacción era muy bajo de los clientes, debido a la alta rotación del personal, que en algunos casos no informaban adecuadamente las condiciones crediticias, generando un malestar posteriormente.

Hurtado (2017). tomando como referencia a Meyes y Allen (1991), indica que el compromiso laboral u organizacional es un estado mental de parte del colaborador que se preocupa por los intereses de la empresa y brinda lo mejor de sus capacidades para contribuir en el crecimiento institucional, en la medida que se logre este compromiso los indicadores en la empresa en todo aspecto mejora de manera considerable.

Condemarín (2017), citando a Robinsson (2009) manifiesta que el compromiso laboral es el nivel de identificación de parte del colaborador con la empresa donde se labora, aporta de manera desinteresada en el logro de los objetivos y metas de la empresa, es una situación en donde el colaborador desea mantener una relación permanente con la institución.

Opere (2017) refiere que el compromiso laboral es un acto de lealtad, voluntario y consciente que asume el colaborador para beneficio de la empresa, es decir, cuando se logra el compromiso ya no existe la obligatoriedad, el mismo colaborador es consciente de que su participación es importante y necesario para que la institución pueda plasmar sus fines y metas y él se entrega en cuerpo y mente.

Opere (2017) refiere que bien es cierto no existe una fórmula exacta que permita lograr el compromiso de los colaboradores, lo cierto es que se ha logrado establecer, los siguientes tipos de compromiso laboral:

Compromiso efectivo o deseo: En este caso prima un factor emocional, donde el trabajador se siente identificado con la empresa, desarrolla un vínculo

afectivo con la empresa y en función de ello brinda lo mejor de sí para el crecimiento de la institución.

Compromiso de continuidad o necesidad: En este caso el trabajador se siente comprometido no solo por el tiempo que ha brindado su servicio, sino que observa que en el mercado laboral no hay muchas oportunidades y de allí el temor de perder el trabajo y quedarse desempleado, hace que brinde lo mejor de sí para contribuir en el logro de los objetivos y metas de la institución.

Compromiso normativo o deber: En este caso el compromiso laboral se genera de parte del colaborador desde el punto de vista moral, se siente agradecido por la oportunidad que le han brindado y probablemente darles solución a sus problemas económicos, lo cual genera un vínculo emocional que no desea romper.

Beneficios del Compromiso Laboral: Opere (2017) establece que en la medida que una empresa pueda lograr el compromiso de sus colaboradores es muy probable que los indicadores muestren una mejora importante, entre los beneficios que se pueden suscitar por este hecho tenemos:

Equipos más productivos: En la medida que los colaboradores se dediquen a cumplir cabalmente sus funciones dentro de la empresa, se va a lograr una mejora en la productividad en todo aspecto no solo en la reducción sino también en la atención a los clientes.

Satisfacción del consumidor: Según estudios realizados muestran que un 12% de los clientes recomiendan a la empresa que tienen colaboradores comprometidos, esta situación permite que los consumidores se sientan satisfechos, se sientan mejor atendidos, logran su fidelidad y por ende recomienda la marca y los productos y servicios.

Salud emocional: Al estar comprometido con la empresa, el colaborador entiende o siente la importancia que tiene para la institución, lo importante que es su labor, que permite lograr las metas de la organización se ha trazado y eso emocionalmente le da un equilibrio que le permite dar lo mejor de sí.

Rotación de personal: Con el compromiso laboral tenemos trabajadores satisfechos, contentos en su centro de labores, lo que genera la poca o nulas ganas de cambiar de trabajo, lo que le permite a la empresa una disminución importante en la rotación de personal.

Una de las teorías que explica o grafica lo que es el compromiso laboral para un análisis detallado del mismo es el enfoque socio construccionista, su propulsor es Gergen que en el año de 1996 sugiere que un cambio significativo en relación a la psicología imperante en el siglo XX que es de la moderna occidental, plantea la necesidad de hacer un cambio donde predomine la Psicología postmoderna y post occidental. En la visión de la postmodernidad, la Psicología da un cambio sustancial de la racionalidad individual a la comunal, en la cual el individuo se encuentra inmerso y precedido por un sistema y una forma de vida cultural. Se entiende el lenguaje como acción, como sistema en sí mismo, que precede y sobrevive al individuo. El lenguaje es parte del intercambio humano, a la acción cultural. Según Wittgenstein (citado por Gergen, 1996)

Según Cardozo (2007), citando a Stanton, Etzel y Walker (2004), manifiestan que el servicio es un conjunto de actividades que se pueden identificar, pero no se pueden tocar, dado su intangibilidad, que constituyen la esencia de la transacción y que permite a los consumidores atender sus necesidades.

Según Lovelock (2009), nos dice que los servicios son actividades que se pueden identificar, que no se pueden tocar y que tienen una vida perecible, es la consecuencia de la actividad que desarrolla el ser humano que generan un hecho o un desempeño que no pueden ser transportados o trasladados de un lugar otro, sin embargo, pueden ser ofertados en el mercado, puestos a la venta,

Según las normas ISO 9000, el servicio es un acto o un hecho que se produce entre la interacción entre de la empresa con el proveedor y el cliente, es algo que no se puede ver, pero que existe y forma parte del valor agregado que la empresa puede ofrecer.

Calidad del servicio: Silva (2020), manifiestan que la calidad del servicio es una situación en el cual el cliente se encuentra satisfecho no solo por el producto que compró sino, por la forma que fue atendido, es una opción muy válida para ser una empresa competitiva, sobre todo en un ambiente muy competitivo, donde las exigencias son mayores, más aún que vivimos en una sociedad globalizada.

Requena (2007), indican que la calidad del servicio se debe centrar en cuatro aspectos fundamentales, para decir si la empresa presta o no un servicio de calidad, estos son: la confiabilidad, es decir, prestar un servicio correcto, adecuado, de tal forma que el cliente tenga la seguridad de que no le están dando gato por liebre; recursos tangibles o intangibles puestos a disposición para que la empresa pueda brindar un servicio de calidad, no se debe escatimar el uso de los recursos disponibles para este propósito; Diligencia, es decir ser proactivo, ser servicias, siempre estar predispuesto a ayudar al cliente en lo que requiera; Garantía, importante que el colaborador sea capaz de brindar una sensación de confianza de tal forma que el cliente se sienta seguro no solo al momento de realizar su compra, sino, al ser atendido. Y por último la empatía, es importante que el colaborador se dé cuenta en qué estado emocional se encuentra el cliente, de tal forma que su trato obedezca a esa situación que está enfrentando.

Calidad y servicio postpandemia: Según el portal Olos.com luego de lo que el mundo ha vivido con esto de la pandemia es necesario que las empresa mejoren la calidad de sus servicios que ofrecen, porque es necesario para así lograr una satisfacción plena de los clientes, en ese sentido se debe considerar algunos aspectos como es el caso: mayor fuerza omnicanal, es decir, que la empresa debe tener varias ventanas que permita al cliente llegar los productos y /o servicios que ofrece la empresa, hoy en día los clientes están inmersos en diversas plataformas

digitales, que es necesario que las empresas integren el online y offline; el uso de tecnologías digitales es muy relevante para lograr y mejorar la calidad del servicio en estos tiempos de pandemia, donde la salud es fundamental; considerar la experiencia del cliente es necesario porque permitirá conocer como quedó el cliente después de lo que le tocó vivir, en ese sentido permitirá a la empresa desarrollar mejores estrategias para atender las necesidades del cliente según su experiencia de vida; atención personalizada, estos canales digitales podrían permitir que se trate de manera personalizado al cliente, de tal forma que este sienta un trato preferencial y por último control y centralización de la información, estas plataformas digitales nos permite generar una mejor información y conocer de mejor manera a nuestros clientes para posteriormente ofrecerles propuestas que sean de acuerdo a sus necesidades y realidades.

La calidad de servicio se plasma en la teoría de Teoría Voluntad/capacidad de servir”, Quispe (2020) cita a Parasuranam, Zeithaml y Berry, los que iniciaron la investigación sobre calidad de servicio Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993) ellos referían que en este aspecto había mucho por avanzar, dado que las empresa no se preocupaban de este aspecto, no le daban importancia de impulsar un liderazgo donde la calidad del servicio sería la arista sobre la cual se trabajaría contemplaron que la calidad del servicio no es cubierta por algunas empresas debido a la no existencia de un liderazgo fuerte, con el propósito de que las empresas puedan seguir avanzando en el tiempo y mejorando.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación que se aplicó fue descriptivo, Álvarez (2021) manifiesta que este tipo de investigaciones se enfocan en describir el comportamiento del fenómeno que se pretende entender, de tal forma que se pueda entender mejor la relación entre las variables objeto de la problemática investigada.

El nivel de investigación realizado fue correlacional, según refiere Mata (2021), en este tipo de investigaciones lo que se trata de establecer si existe correlación entre las dos variables de investigación y ¿cuál es el nivel de correlación?, en caso exista.

Diseño de investigación fue no experimental, es decir, según Álvarez (2021) en este tipo de investigación no se procederá a realizar ningún experimento, no se manipularán las variables objeto de estudio, se trabajará de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, no habrá ninguna alteración de los datos generados en el proceso de investigación.

El enfoque de la investigación utilizado fue cuantitativo, según Ñaupas (2018), manifiesta que cuando los datos son procesados numéricamente, es decir se puede medir las variables de estudio, es una investigación cuantitativa

#### **3.2 Variables y operacionalización:**

Las variables son: Compromiso laboral y calidad de servicio, se encuentran en el anexo 01 como matriz de operacionalización.

##### **Variable 1: Compromiso laboral**

Según Rebecca (2018), manifiesta que el compromiso laboral es un tema personal, el trabajador se siente a gusto en su centro de trabajo, genera un mejor desempeño, se siente identificado con la empresa, conoce sus funciones, se compromete y es solidario con los demás.

## Dimensiones

Funciones laborales: Iranzo (2017), refiere que son las actividades básicas que el cargo requiere para contribuir al objetivo de la empresa

Confianza: Según Vives (2015), es una situación psicológica, no es un comportamiento, es una posición positiva de una persona frente a los demás. Es la apertura de una persona frente a otra.

Solidaridad: Según Giraldo (2019) indica que es la ayuda momentánea hacia aquel que lo necesita, es el esfuerzo por disminuir el sufrimiento de los demás.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

Según refiere Gómez (2021), es cuando el cliente se siente satisfecho con el producto que compró y está conforme con la atención del cual fue objeto en una institución y sus percepciones en función de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad

## Dimensiones

Tangible: Westreicher (2020) refiere que un objeto tangible, es aquello que se puede percibir y ocupa una superficie en particular.

Fiabilidad: Solano (2017) refiere que la fiabilidad es que algo funcione bien, que las personas actúen como deben de hacerlo.

Seguridad: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018) es una situación en la cual los elementos que pueden generar algún accidente o dañar a alguien son controlados.

Capacidad de respuesta: Demuner (2018), indica que es la capacidad de atender manera inmediata alguna situación problemática que enfrenta el cliente en la organización.

### 3.3 Población y muestra

**Población:** según López (2019) indica que la población es un grupo humano o un conjunto de características similares que son parte del objeto del estudio, la cual puede ser finita o infinita. En el caso del estudio se aplicó a los colaboradores de la empresa Mongroup EIRL que estaba conformada por 60 colaboradores quienes representan el 100% de la población.

**Muestra Probabilística:** según López (2019), es una representación pequeña de la población, es decir, que los elementos que sean elegidos para conformar la muestra de estudio, esta debe tener características similares al de la población objeto del estudio. Para cuantificar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula que está en el anexo 04, dando como resultado 52 colaboradores, mediante la prueba probabilística

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Medina (2021), manifiesta que las técnicas utilizadas para la obtención de datos en el proceso de investigación son vitales porque a través de esos datos se podrá procesar y obtener los resultados planteados en los objetivos de la investigación. Elegir la técnica adecuada es importante establecer los datos que necesitamos en nuestra investigación. En nuestro caso la técnica que empleamos fue la encuesta.

La encuesta es una técnica muy empleada, que consiste en la aplicación de un cuestionario, según Carrasco (2014) es un documento con preguntas el cual se aplicó a la muestra seleccionada. El cuestionario utilizó la escala de Likert.

Tabla 1:  
*Valoración de Likert*

Numeración	Escala de Likert
1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: elaboración propia

### Validación – Juicio de expertos

El cuestionario utilizado para el recojo de información se validó por el juicio de 3 expertos, que determinaron en su evaluación como un instrumento aplicable de tal manera que se aplicó y luego se procedió a procesar la información para analizarlos y luego plantear los resultados, a través del Spss. V.25

Tabla 2:

#### *Validación de juicio de expertos*

Nº	Grado	EXPERTO	EVALUACIÓN
Experto 1	Maestro	Trinidad Vargas, Ommero	Aplicable
Experto 2	Maestro	García Peralta, Jorge	Aplicable
Experto 3	Maestro	Mendoza Vilca, Sixto	Aplicable

Fuente: elaboración propia

### Confiabilidad

Se determinó el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado, en este caso el cuestionario, se empleó el Alfa de Cronbach (AC) para determinar la confiabilidad del instrumento se consideró su aplicación a las dos variables que estamos estudiando:

Confiabilidad del instrumento para la variable Compromiso laboral

Tabla 3:

#### *Estadísticas de fiabilidad Compromiso laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	13

En el caso de la evaluación de la confiabilidad del instrumento para la variable Compromiso laboral, el A.C. tuvo un valor de 0.974 el cual es considerado muy alto,

lo que significa que el instrumento es confiable para la variable Compromiso laboral

Confiabilidad del instrumento para la variable Calidad de servicio

Ahora en cuanto a la variable calidad de servicio, el A.C. arrojó los siguientes resultados:

Tabla 4:

*Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	9

En el caso de la evaluación de la confiabilidad el instrumento para la variable Calidad de servicio, el A.C. tuvo un valor de 0.946 el cual es considerado muy alto, lo que indica que el instrumento es confiable para la variable Calidad de Servicio.

### **3.5 Procedimiento**

El proceso de investigación comenzó en primer lugar identificando la problemática de estudio, luego se desarrolló el instrumento para el recojo de información que posteriormente se validó por 3 expertos, también se analizó la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach y los resultados fueron muy cercanos al valor 1, demostrando que era un instrumento altamente confiable, se recogió la información y luego se procedió a introducir los resultados en el software del Spss V. 25 que nos permitió generar que resultados que se utilizó para validar las hipótesis planteadas.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Para procesar los datos se aplicó la encuesta en los 52 colaboradores de la empresa, seleccionados al azar, luego esa información fue tabulada para luego registrarla en una hoja de Excel, que posteriormente se trasladó al software del

SPSS y se generó la información que se empleó para interpretar los resultados y luego validar las hipótesis.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Los resultados se procesaron de una manera responsable, fidedigna, de manera honesta, es decir, que los datos fueron ingresados tal y como los encuestados marcaron sus respuestas en el cuestionario planteado, no hubo manipulación, se procedió de manera responsable, respetando la posición de los encuestados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivos de los resultados

El cuestionario se aplicó a 52 personas, colaboradores de la empresa Mongroup EIRL de 22 preguntas en el distrito de Surco, los resultados fueron:

Tabla 5:

*Variable Compromiso laboral*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	1	1%	1%	1%
Indeciso.	2	3%	3%	4%
De.acuerdo	29	56%	56%	60%
Totalmente de acuerdo	21	40%	40%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados, el 96% de los encuestados está totalmente de acuerdo y acuerdo sobre el compromiso laboral con la empresa, se sienten parte de ella, mientras un 4% no está comprometido laboralmente la empresa.

Tabla 6:

*Dimensión Función*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	1	2%	2%	2%
Indeciso.	1	2%	2%	4%
De.acuerdo	30	58%	58%	62%
Totalmente de acuerdo	20	38%	38%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 96% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que cumple debidamente las funciones dentro de la empresa, en cambio un 4% no sabe con exactitud como es su desempeño, o no está cumpliendo debidamente sus funciones.

Tabla 7

#### *Dimensión confianza*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	0	0%	0%	0%
Indeciso.	1	2%	2%	3%
De.acuerdo	30	57%	57%	60%
Totalmente de acuerdo	21	40%	40%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 97% está totalmente de acuerdo u de acuerdo en la confianza que tienen al momento de realizar sus actividades en la empresa, y un 3% no saben si están confiados al momento de realizar sus actividades propias de su cargo.

Tabla 8:

#### *Dimensión solidaridad*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	0	0%	0%	0%
Indeciso.	3	6%	6%	7%
De.acuerdo	27	51%	51%	58%
Totalmente de acuerdo	22	42%	42%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 93% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que son solidarios con sus compañeros y con los mismos clientes, aunque un 7% no está del todo seguro, están indecisos.

Tabla 9:

#### *Variable calidad de servicio*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	1	1%	1%	1%
Indeciso.	11	20%	20%	22%
De.acuerdo	29	55%	55%	77%
Totalmente de acuerdo	12	23%	23%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 78% están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la empresa ofrece un servicio de calidad, mientras que un 20% muestra cierta indecisión al respecto.

Tabla 10:

#### *Dimensión tangible*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	0	0%	0%	0%
Indeciso.	14	26%	26%	26%
De.acuerdo	28	54%	54%	80%
Totalmente de acuerdo	11	20%	20%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 74% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que la calidad de servicio que ofrece la empresa es tangible, aunque se puede observar que existe 26% no está del todo convencido, están indecisos.

Tabla 11:

#### *Dimensión fiabilidad*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	1	1%	1%	1%
Indeciso.	13	24%	24%	25%
De.acuerdo	29	56%	56%	81%
Totalmente de acuerdo	10	19%	19%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 75% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que la empresa es fiable en todo aspecto, aunque existe un 24% que no está del todo convencido, y refiere que aún no están de acuerdo que la empresa sea 100% fiable.

Tabla 12:

#### *Dimensión seguridad*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	1	1%	1%	1%
Indeciso.	1	1%	1%	2%
De.acuerdo	17	33%	33%	35%
Totalmente de acuerdo	34	65%	65%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 98% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que la empresa le brinda seguridad a sus colaboradores y los clientes, que se pueden sentir seguros; un 2% está indeciso y en desacuerdo al respecto con esta posición.

Tabla 13:

#### *Dimensión capacidad de respuesta*

	n°	%	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	1%	1%	1%
Desacuerdo	1	3%	3%	3%
Indeciso.	5	10%	10%	13%
De.acuerdo	29	56%	56%	69%
Totalmente de acuerdo	16	31%	31%	100%
Total	52	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los 52 colaboradores encuestados el 87% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la empresa tiene una capacidad de respuesta eficiente ante los requerimientos de los clientes, mientras que un 10% está indeciso y un 3% de los colaboradores está en desacuerdo con esta posición.

## 4.2 Prueba de Hipótesis

Para validar las hipótesis planteadas vamos a utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual establece el siguiente tipo de correlación:

Si  $P > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Si  $P < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Las hipótesis nulas y alterna se representarán:

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

### Validación de la Hipótesis general:

Ho: El compromiso laboral no se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

H1: El compromiso laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

Tabla 14:

*Correlación entre compromiso laboral y calidad de servicio.*

*Correlaciones*

		Compromiso laboral	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,470**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

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

### Interpretación

Los resultados demuestran que entre las variables compromiso laboral y calidad de servicio hay una correlación positiva, es decir que, si mejora el compromiso laboral, la calidad del servicio mejora, pero esta correlación es de tipo moderada (0.470), en cuanto a la validez de la hipótesis el nivel de significación (p) es menor que 0.05, en este caso muestra un valor de 0.000, lo que nos permite validar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.



H1: La confianza del trabajador se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021

Tabla 16:

*Correlación dimensión confianza y la variable calidad de servicio.*

			Confianza	Calidad de servicio
Rho de Spearman	confianza	Coeficiente de correlación	1,000	0,640
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	52	52
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,640	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	52	52

#### Interpretación

Los resultados demuestran que entre la dimensión confianza y la variable calidad de servicio hay una correlación positiva, es decir que, si mejora el nivel de confianza de los colaboradores, la calidad del servicio mejora, pero esta correlación es de tipo alta (0.640), en cuanto a la validez de la hipótesis el nivel de significación (p) es menor que 0.05, en este caso muestra un valor de 0.004, lo que nos permite validar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

#### **Validando Hipótesis específicas 3:**

Ho: La solidaridad del trabajador no se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

H1: La solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

Tabla 17:

*Correlación dimensión solidaridad y la variable calidad de servicio.*

			Calidad de servicio	Solidaridad
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,500
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	52	52
	Solidaridad	Coeficiente de correlación	0,500	1,000
		Sig. (bilateral)	0,007	.
		N	52	52

#### Interpretación

Los resultados demuestran que entre la dimensión solidaridad y la variable calidad de servicio hay una correlación positiva, es decir que, si mejora el nivel de solidaridad entre los colaboradores, la calidad del servicio mejora, pero esta correlación es de tipo moderada (0.50), en cuanto a la validez de la hipótesis el nivel de significación (p) es menor que 0.05, en este caso muestra un valor de 0.007, lo que nos permite validar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

La realización del presente trabajo de investigación tuvo como propósito general determinar la el grado de relación entre las variables compromiso laboral y calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021 y los objetivos específicos: a). determinar cómo las funciones de un cargo laboral se relacionan con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021., b). determinar de qué manera la confianza del trabajador se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, c). Establecer como la solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, estos objetivos se cumplieron. Los resultados obtenidos corroboran los resultados de Grimaldo (2020), en su trabajo de investigación, donde pudo establecer que había una correlación positiva moderada entre satisfacción laboral y compromiso laboral, lo cual sugiere que en la medida de que el colaborador se sienta a gusto en la empresa donde labora y por lo tanto su nivel de compromiso se incrementará.

El trabajo realizado fue de nivel descriptivo correlacional, lo que se hizo a través de la investigación es describir como se comportaron las variables objeto del estudio, el objetivo fue determinar la relación que puede existir entre compromiso laboral y calidad de servicio en la empresa Mongroup EIRL, 2021, el enfoque fue cuantitativo hubo un análisis numérico, además el diseño fue no experimental, no se manipuló ninguna información recopilada, para ello el análisis contemplo el tipo transeccional, es decir el análisis se hizo con el recojo de información en un solo momento. Se buscó determinar el grado de correlación que existe entre las variables, metodología empleada muy similar al que utilizó Pedraza (2020) para demostrar el grado de correlación existente entre las variables satisfacción laboral y compromiso en un colegio de México.

El estudio se aplicó a 52 colaboradores de la empresa Mongroup EIRL, 2021, los resultados determinaron que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.47, es decir es una correlación positiva moderada entre las variables. En cuanto a la Hipótesis general se empleó la prueba de Rho de Spearman para validar la hipótesis general, nos mostró un nivel de  $p = 0.000$ , el cual es menor a 0.05, además arrojó un nivel de correlación de 0.470, nivel moderado, positivo, que nos indica que si hay una correlación entre las dos

variables objeto del estudio, lo cual corrobora el trabajo de Grimaldo (2020), quien también demostró que había una correlación positiva entre satisfacción laboral y compromiso laboral.

En relación a la Hipótesis específica 1 a través de la prueba de Rho de Spearman se procuró determinar el nivel de correlación que existía entre la dimensión función y la variable calidad de servicio, el resultado generando un nivel de correlación de 0.520 que indica un nivel de correlación moderada entre las dos variables, además el valor de  $p = 0.003$ , lo cual reafirma lo manifestado por Pedraza (2020) en su trabajo de investigación, estableció que existía correlación positiva entre el compromiso laboral y la calidad de servicio, en la medida que el colaborador se sienta bien en la empresa su compromiso con la institución será mayor y por lo tanto debe reflejarse en la calidad del servicio.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, mediante el uso de la prueba de Rho Spearman se determinó que existía un nivel de correlación alta entre la dimensión confianza y la variable calidad de servicio, el coeficiente arrojó un valor de 0.640 y el valor de  $p = 0.004$  es decir, menor a 0.05 lo cual nos da a entender que la correlación es positiva y alta entre las dos variables mencionadas, lo cual confirma lo manifestado por Troncos (2020) quien determinó en su trabajo de investigación que existía una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, es decir, en la medida que la calidad del servicio mejora, el cliente se retiraba de la empresa más que satisfecho.

En cuanto a la Hipótesis específica 3 empleando la prueba de Rho de Spearman se determinó que existía un nivel de correlación entre la dimensión solidaridad con la variable calidad del servicio, el índice fue de 0.500, es decir una correlación positiva y moderada, su  $p = 0.007$  lo cual confirma lo que Quispe (2020) concluyó en su estudio, donde establecía que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio tenía una correlación positiva en el banco BBVA, lo cual significa que hay una relación directa, mejor servicio, más satisfacción del cliente

## VI. CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general: Se logró determinar que existía una relación positiva entre la variable compromiso laboral y calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, el coeficiente de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.470, que significa una correlación positiva moderada, es decir, que ambas variables son directamente proporcionales, quiere decir que, si se produce una mejora en el compromiso laboral, lo mismo sucederá con la calidad del servicio. Se validó la hipótesis alterna porque el nivel de significación fue de 0.000, menor al  $P = 0.05$  teórico.

Segunda: En relación al primer objetivo específico: Se logró determinar que existía una relación entre la dimensión función y la variable calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, el coeficiente de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.520, que significa una correlación positiva moderada, es decir, que ambas variables son directamente proporcionales. Se validó la hipótesis alterna porque el nivel de significación fue de 0.003, menor al  $P = 0.05$  teórico.

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico: Se logró determinar que existía una relación entre la dimensión confianza y la variable calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, el coeficiente de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.64, que significa una correlación positiva alta, es decir, que ambas variables son directamente proporcionales. Se validó la hipótesis alterna porque el nivel de significación fue de 0.004, menor al  $P = 0.05$  teórico.

Cuarta: En relación al tercer objetivo específico: Se logró determinar que existía una correlación entre la dimensión solidaridad y la variable calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, el coeficiente de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.50, que significa una correlación positiva moderada, es decir, que ambas variables son directamente proporcionales. Se validó la hipótesis alterna porque el nivel de significación fue de 0.007, menor al  $P = 0.05$  teórico.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Lograr el compromiso laboral de los colaboradores a través de políticas claras y bien definidas, que conlleven a mejorar las condiciones laborales, porque se ha demostrado que hay una relación moderada con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

Segunda: Sensibilizar a los colaboradores para que puedan realizar sus funciones encomendadas, facilitándoles las herramientas como el MOF, descripción y definición de puestos, lo que permitirá conocer bien el puesto y la tarea asignada; porque se ha demostrado que se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

Tercera: Mejorar la confianza en los colaboradores a través de gestos, tratos, eventos corporativos o familiares, creando una cultura organizacional; porque se ha demostrado que hay una relación con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

Cuarta: Promover la solidaridad en los colaboradores a través de una política de sensibilización, donde se explique la importante de ser solidarios con los compañeros de trabajo porque se ha demostrado que hay una relación con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.

## REFERENCIAS

- Álvarez (2021), *Cómo hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodologías*, <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>
- BID (2019), *Centroamérica y el mundo: Jóvenes de América Latina carecen de compromiso laboral*, <https://www.estrategiaynegocios.net/csp/mediapool/sites/EN/CentroAmericayMundo/Mundo/LatinoAmerica/story.csp?cid=464953&sid=1403&fid=330>
- Carrasco (2015), *Metodología de investigación científica*, <https://es.slideshare.net/marelycontrerasvillanueva/resumen-proy-de-investigacin-segn-carrasco-d>
- Castillón (2019), *“Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC”*, [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon\\_fr.pdf?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon_fr.pdf?sequence=3)
- Chiavenato (2007), *Administración de Recursos Humanos, el capital humano en las organizaciones*, editorial Mc Graw Hill, p. 275, <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Condemarín (2017), *Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016*, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemar%C3%ADn\\_VCA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemar%C3%ADn_VCA.pdf?sequence=1)
- Coronado (2020), *en su artículo científico “Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias, México”*, <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cardozo (2007), *La comunicación en el marketing*, <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876009.pdf>

- Córdova (2020), “*Compromiso organizacional en empleados contratados a tiempo parcial*”, Venezuela”, <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Choez (2021), “*Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción*”, <file:///C:/Users/Saul/Downloads/2540-13635-3-PB.pdf>
- Demuner (2018), *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México*, [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-86692018000300061&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061&lng=es&nrm=iso)
- Engagement and the Global Workplace (2017), *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*, <https://grupo-pya.com/12984-2/>
- Frías (2014), “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, 2014, Chile*”, [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Gergen (1996), *Construccionismo social, aportes para el debate y la práctica*, [https://www.taosinstitute.net/images/PublicationsFreeBooks/Gergen\\_construccionismo\\_social.pdf](https://www.taosinstitute.net/images/PublicationsFreeBooks/Gergen_construccionismo_social.pdf)
- Giraldo (2019), *La solidaridad, otra forma de ser joven en las comunas de Medellín*, [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20190905072459/Libro\\_Solidaridad.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20190905072459/Libro_Solidaridad.pdf)
- Gómez (2017), *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A., Lima 2016*, <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>
- Guevara (2020), “*Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en la financiera Crediscotía, Jaén 2019*”, <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7031/Guevara%20Fern%c3%a1ndez%20Karely%20&%20Guevara%20Fern%c3%a1ndez%20Norely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Grimaldo (2020), “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en un grupo de docentes de una Universidad del sector educativo Lima, 2020*”, [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON\\_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hurtado (2017), *Bases conceptuales del compromiso organizacional, una visión de implicación, según Meyer y Allen y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf)
- Infocapitalhumano (2015), *La falta de compromiso laboral es el principal problema que afronta el 87% de las empresas peruanas*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/la-falta-de-compromiso-laboral-es-el-principal-problema-que-afronta-el-87-de-las-empresas-peruanas/>
- Iranzo (2017), *Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones*, <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24010/1/TFM000746.pdf>
- López (2019), *Población estadística*, <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Lovelock (2009), *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia, 6ta. Edición*, <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Mata (2019), *El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio*, <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Medina (2021), *Técnicas de recolección de datos: Descubre un mundo más allá de la encuesta*, <https://www.crehana.com/pe/blog/desarrollo-web/tecnicas-recoleccion-de-datos/>
- Méndez A. “*Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. McGraw-Hill. Bogotá, 1995, pág. 92.

- Opere, blog (2017), *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*, <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Organización mundial de la salud (2021), *orientaciones para el público*, <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Ortiz (2021), Blog *Gestión de clientes: Atención al cliente: qué es y cómo mejorarla en 2021*, <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
- Portal Olos, com (2021), *Calidad del servicio al cliente: conoce las principales tendencias pospandémicas*, <https://www.olos.com.br/calidad-en-el-atendimento/calidad-del-servicio-al-cliente-tendencias-pospandemicas/?lang=es>
- Pedraza (2020), *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior, México”*, <file:///C:/Users/Saul/Downloads/595-Texto%20del%20articulo-5386-2-10-20200310.pdf>
- Quispe (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco. BBVA – Oficina Central, Lima 2020*, [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe\\_ji.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf?sequence=1)
- Rebecca (2018), *¿Qué significa compromiso laboral?*, <http://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/>
- Requena (2007), *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto percepción de empresas de captación de talento*, <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Sampietri, Collado (2014), *Metodología de la investigación*, <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Silva (2020), *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú*, <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041>

- Solano (2017), *Validez y confiabilidad, de una escala de medida para la calidad de servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar*.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus07117.pdf>
- UBITS (2016), *Compromiso laboral: la llave del éxito organizacional*,  
<https://ubits.mx/blog/desarrollo-personal/compromiso-laboral-la-llave-del-exito-organizacional/>
- Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce «*Fundamentos de Marketing*», 13va. Edición, , Mc Graw Hill, 2004, Págs. 333 y 334
- Troncos, Maldonado y Ortega (2020), “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente*”  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/887>
- Vives (2015), *Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y sus aportes a la educación*.
- Westreicher (2020), *Bien tangible*, <https://economipedia.com/definiciones/bien-tangible.html#:~:text=Un%20bien%20tangible%20es%20todo,percibido%20y%20ocupa%20un%20espacio.&text=Lo%20contrario%20a%20un%20bien,valorizaci%C3%B3n%20suele%20ser%20m%C3%A1s%20compleja.>

Anexo:

Anexo 1: Matriz de Operacionalización: compromiso laboral y la calidad de servicio de la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Item	Escala de medición
<b>Compromiso Laboral</b>	Rebecca (2018) El compromiso laboral es cuando el trabajador se siente identificado con la empresa, conoce sus funciones, se tiene confianza y es solidario con sus compañeros.	La variable compromiso laboral será evaluada a través de sus dimensiones: funciones, confianza y solidario, para lo cual se han formula 13 preguntas.	Funciones	Actividades	1, 2 y 3	Ordinal (Likert) 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo
				Desempeño	4 y 5	
			confianza	Responsabilidad	6 y 7	
				Involucramiento	8 y 9	
			solidaridad	Trabajo en equipo	10 y 11	
				Operatividad	12 y 13	
<b>Calidad de servicio</b>	Gómez (2021), es cuando el cliente se siente satisfecho con el producto que compró y está conforme con la atención del cual fue objeto en una institución y sus percepciones en función de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad	La calidad del servicio será medida a través de las dimensiones: tangibles, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, se han planteado 9 preguntas.	Tangible	Producto	14	Ordinal (Likert) 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo, 3 Indeciso, 4. De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo
				Local	15	
			Fiabilidad	Personal	16	
				Calidad	17	
			Seguridad	Lugar	18	
				Medios tecnológicos	19	
			Capacidad de respuesta	Atención	20	
				Transporte	21 y 22	

Anexo 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El compromiso laboral y la calidad de servicio en la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021

Autor: Sommerkamp Tello, Oscar Martin Ricardo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo el compromiso laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> a) ¿Como las funciones se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021?, b) ¿De qué manera la confianza del trabajador se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021?. c) ¿Como la solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo el compromiso laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> a) Determinar cómo las funciones se relacionan con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021. b) Determinar de qué manera la confianza del trabajador se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.9.8 c) Establecer como la solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El compromiso laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> a) Las funciones de un cargo laboral se relacionan con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, b) La confianza del trabajador se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021, c). La solidaridad del trabajador se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Mongroup EIRL, 2021.</p>	<b>Variable 1: Compromiso laboral</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>		<b>Niveles o rangos</b>
			Funciones	Actividades	1, 2 y 3	Escala de Likert	de	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo
			confianza	Desempeño	4 y 5			
			solidaridad	Responsabilidad	6 y 7			
				Involucramiento	8 y 9			
				Trabajo en equipo	10 y 11			
			Operatividad	12 y 13				
			<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>		<b>Niveles o rangos</b>
Tangible	Producto	14	Escala de Likert	de	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo			
Fiabilidad	Local	15						
	Personal	16						
Seguridad	Calidad	17						
	Lugar	18						
Capacidad de respuesta	Medios tecnológicos	19						
	Atención	20						
	Transporte	21 y 22						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Trabajadores de la empresa Mongroup EIRL</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 52 personas</p>	<p><b>Variable 1:</b> Compromiso laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	

Elaborado por el/la autor(a): **Sommerkamp Tello, Oscar Martin Ricardo.**

### Anexo 03: Gráficos de los resultados de las encuestas

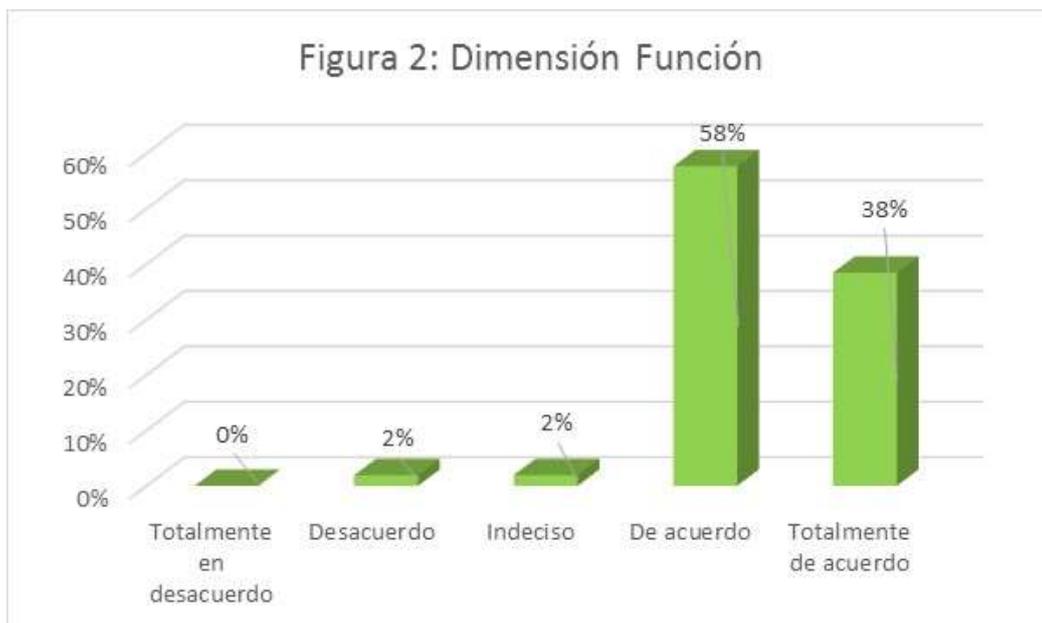
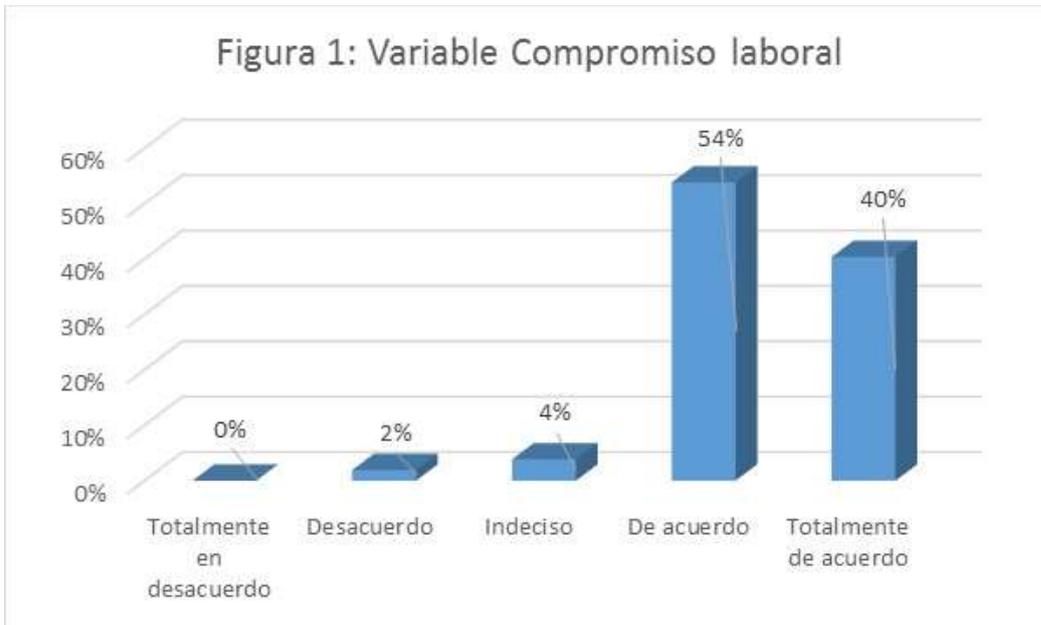


Figura 3: Dimensión Confianza

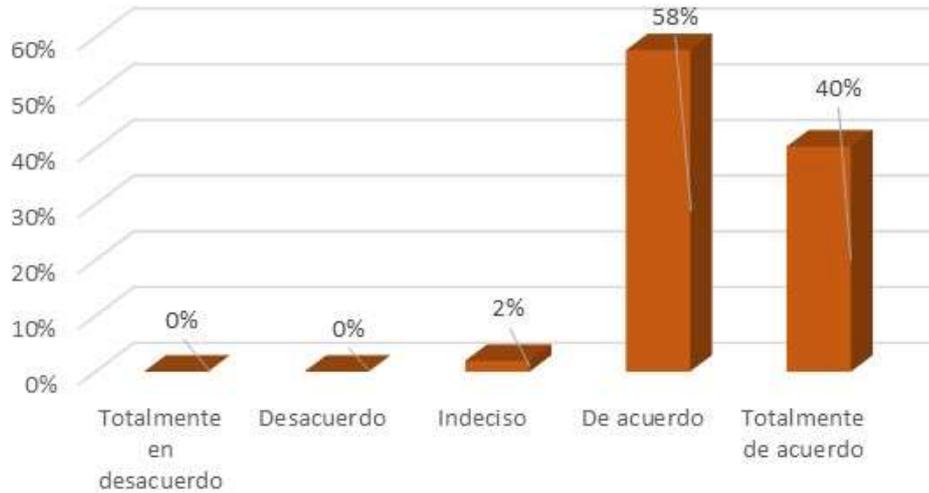


Figura 4: Dimensión Solidaridad

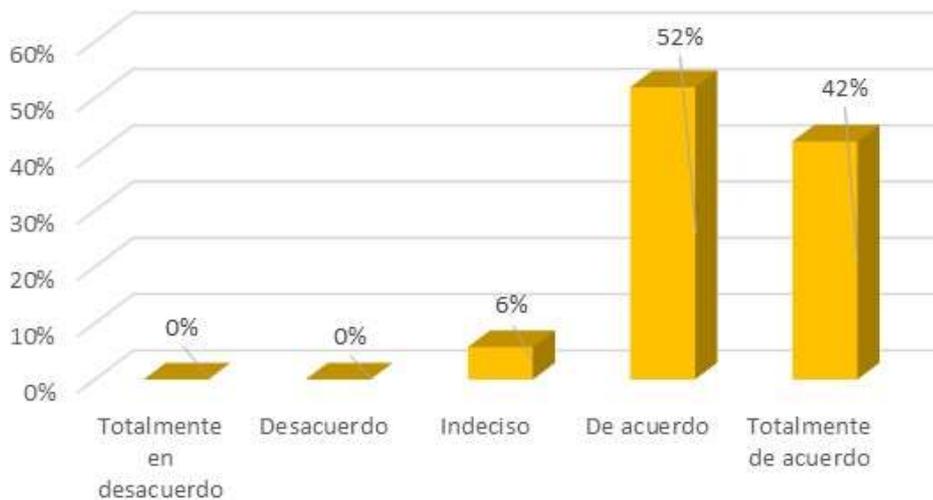


Figura 5: Variable Calidad de Servicio

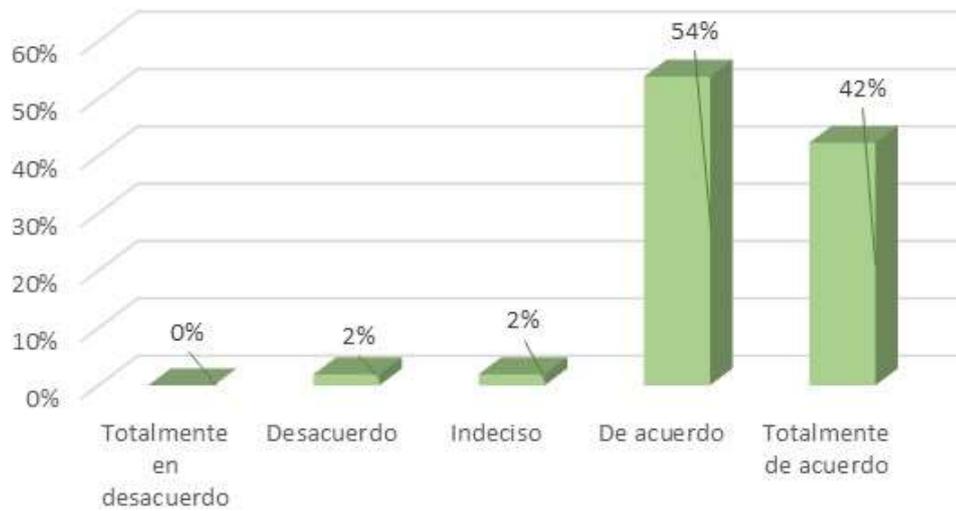


Figura 6: Dimensión Tangible

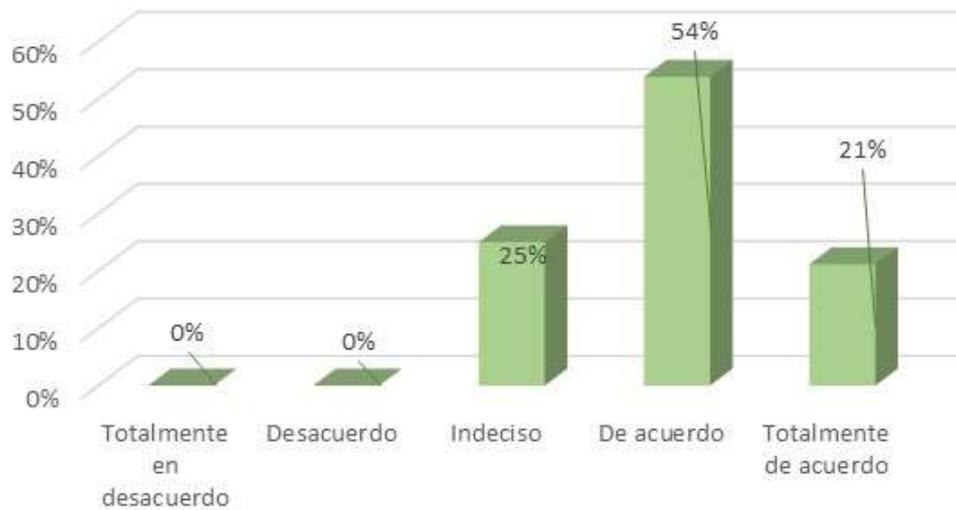


Figura 7: Dimensión fiabilidad

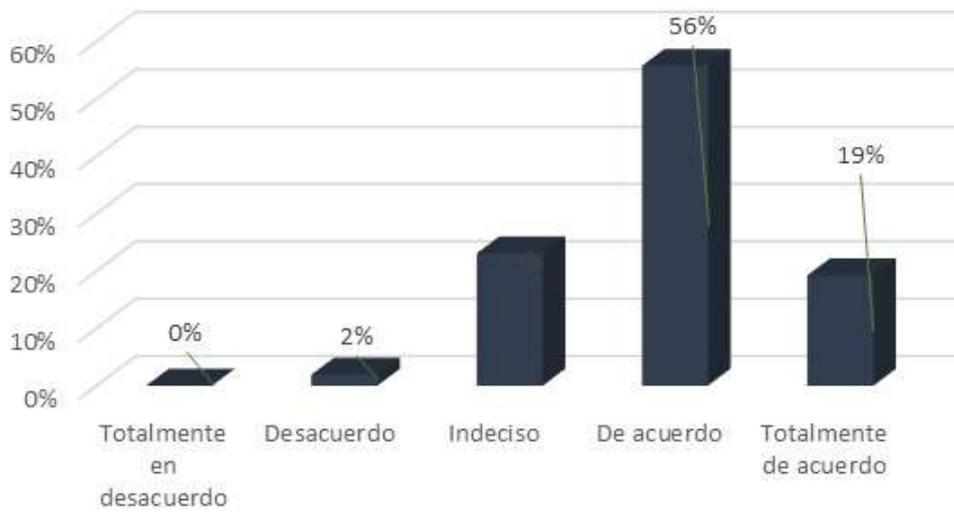
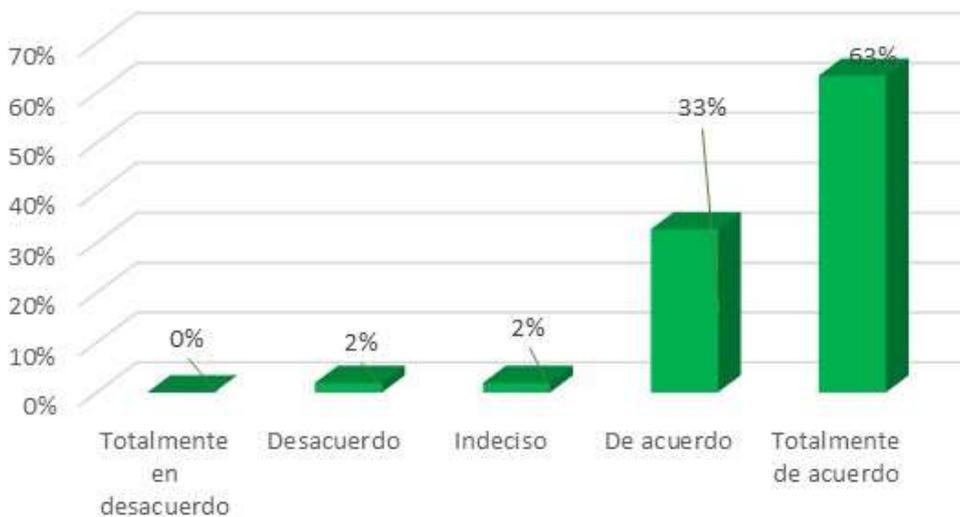
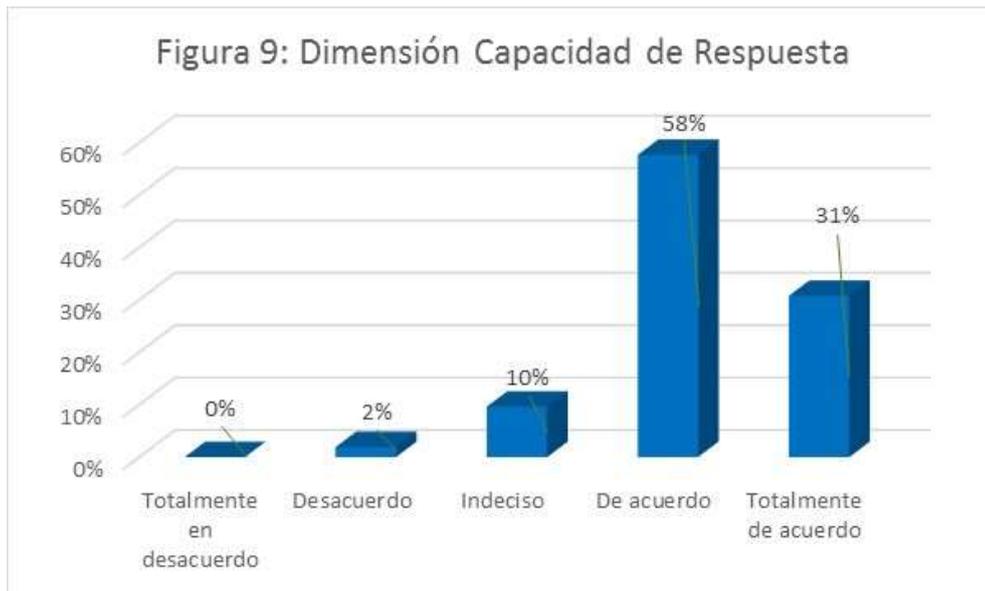


Figura 8: Dimensión seguridad





#### Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

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

donde

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel confianza

p = nivel de aceptación

q = nivel de rechazo

e = margen de error

Las condiciones para determinar el tamaño de la muestra son:

Nivel confianza = 95%

Z = 1.96

p = 50%

q = 50%

$p = 5\%$

$N = 60$

$$n = \frac{60 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{5^2 (60-1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$n = 52$  personas

El cuestionario se aplicó a 52 personas.

Anexo 05. Coeficiente de correlación

$r = 1$	correlación perfecta,
$0.8 < r < 1$	correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	correlación baja
$0 < r < 0.2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

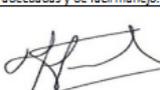
## Anexo 06: Ficha de validación de expertos

Título de investigación		El compromiso laboral y la calidad de servicio en la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021					
Apellidos y nombre del investigador		Sommerkamp Tello, Oscar Martin Ricardo					
Apellidos y nombre del experto		García Peralta Jorge					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Aspectos a evaluar		Criterio de experto		
			Items	Escala de medición	Si cumple	no cumple	Observaciones
Compromiso Laboral	Funciones	Actividades	1.- Consideras que el conocimiento de las actividades que debes desarrollar en el trabajo, permitirá que seas más eficiente en el ejercicio de tus funciones.	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. Indeciso. 4. DE acuerdo. 5 Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2.- Desarrollar de manera eficiente las actividades propias de tu cargo permiten ofrecer un mejor servicio a los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3.- Sabes que el éxito de tu trabajo permite que las otras áreas de la empresa también cumplan de manera eficiente su actividades en beneficio de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño	4. El desempeño laboral que tengas en la medida que sea eficiente, repercutirá favorablemente en la calidad de servicio que la empresa ofrece	<input checked="" type="checkbox"/>				
		5. Si tu desempeño laboral es calificado de excelente, sabes que estas contribuyendo a la fidelización de los clientes, por el mejor servicio	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Confianza	Responsabilidad	6. Eres responsable en el ejercicio de las funciones del cargo que desempeñas		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. Sabes que si no acudes al horario establecido por la empresa puedes generar malestar en los clientes que ya están listos para que los atiendas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Involucramiento	8. Al conocer los objetivos de la empresa, tu actitud frente a ellos es de contribuir a que se logren en beneficio de la empresa y los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>				
		9. Cuando la empresa enfrenta algún tipo de problemas tu actitud es de aportar en la solución de los mismos.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Solidaridad	Trabajo en equipo	10. No tienes problemas de trabajar en equipo con tal que la empresa sea eficiente y logre sus objetivos institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>			
			11. Tu actitud frente a tus compañeros es de amigo, no eres soberbio con ellos, trabajas de igual a igual junto a ellos	<input checked="" type="checkbox"/>			
Operatividad	12. En caso de que algún compañero tenga problemas de alguna naturaleza lo apoyas para darle solución y así la operación no se obstaculice.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	13. Con tu trabajo contribuyes al normal desarrollo de las actividades en la empresa, de tal forma que el cliente es atendido manera oportuna y se vaya satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>					
Calidad de servicio	Tangible	Producto	14. El servicio de logística, transporte y distribución que ofrece la empresa deja conforme a los clientes.	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. Indeciso. 4. DE acuerdo. 5 Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Local	15. Las instalaciones en donde se produce las compras es espacioso, adecuado, con ventilación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Fiabilidad	Personal	16. El personal que atiende se encuentra vestido pertinentemente y brindan seguridad y confianza		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad	17. Se puede decir que los servicios que ofrece la empresa son de calidad, cumple con las expectativas del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguridad	Lugar	18. la empresa se encuentra ubicado en una zona donde existe bastante seguridad que brinda a los clientes la tranquilidad de hacer sus compras		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Medios tecnológicos	19. la empresa cuenta con cámaras y otros medios electrónicos para garantizar la seguridad de las personas que acuden a realizar sus compras	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Atención	20. Cuando realizas tus compras, la entrega de los productos y su posterior pago es de manera rápida y oportuna, que no generen incomodidad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Capacidad de respuesta	Transporte	21. Cuando has tenido algún problema en tus compras inmediatamente te han dado solución al problema, de tal manera que no te ha generado mayores inconvenientes.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			22. Los medios de transporte que se utilizan al interior de la empresa por las compras oportunas son adecuadas y de fácil manejo.	<input checked="" type="checkbox"/>			

  
 Mgr. García Peralta Jorge  
 DNI: 02406261

Título de investigación		El compromiso laboral y la calidad de servicio en la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021					
Apellidos y nombre del investigador		Sommerkamp Tello, Oscar Martin Ricardo					
Apellidos y nombre del experto		Mendoza Vilca Sixto					
Aspectos a evaluar					Criterio de experto		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Si cumple	no cumple	Observaciones
Compromiso Laboral	Funciones	Actividades	1.- Consideras que el conocimiento de las actividades que debes desarrollar en el trabajo, permitirá que seas más eficiente en el ejercicio de tus funciones.	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo, Indeciso, 4. DE acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2.- Desarrollar de manera eficiente las actividades propias de tu cargo permiten ofrecer un mejor servicio a los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3.- Sabes que el éxito de tu trabajo permite que las otras áreas de la empresa también cumplan de manera eficiente su actividades en beneficio de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño	4. El desempeño laboral que tengas en la medida que sea eficiente, repercutirá favorablemente en la calidad de servicio que la empresa ofrece	<input checked="" type="checkbox"/>				
		5. Si tu desempeño laboral es calificado de excelente, sabes que estas contribuyendo a la fidelización de los clientes, por el mejor servicio	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Confianza	Responsabilidad	6. Eres responsable en el ejercicio de las funciones del cargo que desempeñas		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. Sabes que si no acudes al horario establecido por la empresa puedes generar malestar en los clientes que ya están listos para que los atiendas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Involucramiento	8. Al conocer los objetivos de la empresa, tu actitud frente a ellos es de contribuir a que se logren en beneficio de la empresa y los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>				
		9. Cuando la empresa enfrente algún tipo de problemas tu actitud es de aportar en la solución de los mismos.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Solidaridad	Trabajo en equipo	10. No tienes problemas de trabajar en equipo con tal que la empresa sea eficiente y logre sus objetivos institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>			
			11. Tu actitud frente a tus compañeros es de amigo, no eres soberbio con ellos, trabajas de igual a igual junto a ellos	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Operatividad	12. En caso de que algún compañero tenga problemas de alguna naturaleza lo apoyas para darle solución y así la operación no se obstaculice.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		13. Con tu trabajo contribuyes al normal desarrollo de las actividades en la empresa, de tal forma que el cliente es atendido manera oportuna y se vaya satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>				
Calidad de servicio	Tangible	Producto	14. El servicio de logística, transporte y distribución que ofrece la empresa deja conforme a los clientes.	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo, Indeciso, 4. DE acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Local	15. Las instalaciones en donde se produce las compras es espacioso, adecuado, con ventilación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Fiabilidad	Personal	16. El personal que atiende se encuentra vestido pertinentemente y brindan seguridad y confianza		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad	17. Se puede decir que los servicios que ofrece la empresa son de calidad, cumple con las expectativas del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguridad	Lugar	18. la empresa se encuentra ubicado en una zona donde existe bastante seguridad que brinda a los clientes la tranquilidad de hacer sus compras		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Medios tecnológicos	19. la empresa cuenta con cámaras y otros medios electrónicos para garantizar la seguridad de las personas que acuden a realizar sus compras.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Atención	20. Cuando realizas tus compras, la entrega de los productos y su posterior pago es de manera rápida y oportuna, que no generar incomodidad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Capacidad de respuesta	Transporte	21. Cuando has tenido algún problema en tus compras inmediatamente te han dado solución al problema, de tal manera que no te ha generado mayores inconvenientes.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			22. Los medios de transporte que se utilizan al interior de la empresa por las compras oportunas son adecuadas y de fácil manejo.	<input checked="" type="checkbox"/>			

  
 Mgr. Mendoza Vilca Sixto  
 DNI: 05759852

Matriz de evaluación de instrumento							
Título de investigación		El compromiso laboral y la calidad de servicio en la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021					
Apellidos y nombre del investigador		Sommerkamp Tello, Oscar Martin Ricardo					
Apellidos y nombre del experto		Trinidad Vargas, Ommero					
Aspectos a evaluar					Criterio de experto		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Si cumple	no cumple	Observaciones
Compromiso Laboral	Funciones	Actividades	1.- Consideras que el conocimiento de las actividades que debes desarrollar en el trabajo, permitirá que seas más eficiente en el ejercicio de tus funciones.	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo	X		
			2.- Desarrollar de manera eficiente las actividades propias de tu cargo permiten ofrecer un mejor servicio a los clientes		X		
			3.- Sabes que el éxito de tu trabajo permite que las otras áreas de la empresa también cumplan de manera eficiente su actividades en beneficio de la empresa		X		
		Desempeño	4. El desempeño laboral que tengas en la medida que sea eficiente, repercutirá favorablemente en la calidad de servicio que la empresa ofrece		X		
			5. Si tu desempeño laboral es calificado de excelente, sabes que estas contribuyendo a la fidelización de los clientes, por el mejor servicio		X		
	Confianza	Responsabilidad	6. Eres responsable en el ejercicio de las funciones del cargo que desempeñas		X		
			7. Sabes que si no acudes al horario establecido por la empresa puedes generar malestar en los clientes que ya están listos para que los atiendas.		X		
	Confianza	Involucramiento	8. Al conocer los objetivos de la empresa, tu actitud frente a ellos es de contribuir a que se logren en beneficio de la empresa y los clientes		X		
			9. Cuando la empresa enfrenta algún tipo de problemas tu actitud es de aportar en la solución de los mismos.		X		
	Solidaridad	Trabajo en equipo	10. No tienes problemas de trabajar en equipo con tal que la empresa sea eficiente y logre sus objetivos institucionales		X		
			11. Tu actitud frente a tus compañeros es de amigo, no eres soberbio con ellos, trabajas de igual a igual junto a ellos		X		
		Operatividad	12. En caso de que algún compañero tenga problemas de alguna naturaleza lo apoyas para darle solución y así la operación no se obstaculice.		X		
			13. Contribuyes al normal desarrollo de las empresa, de tal forma que el cliente sea atendido de la mejor manera y se vaya satisfecho		X		
Calidad de servicio	Tangible	Producto	14. El servicio de logística, transporte y distribución que ofrece la empresa deja conforme a los clientes.	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo	X		
			15. Las instalaciones en donde se produce las compras es espacioso, adecuado, con ventilación.		X		
	Fiabilidad	Personal	16. El personal que atiende se encuentra vestido pertinentemente y brindan seguridad y confianza		X		
			17. Se puede decir que los servicios que ofrece la empresa son de calidad, cumple con las expectativas del cliente		X		
	Seguridad	Lugar	18. La empresa se encuentra ubicado en una zona donde existe bastante seguridad que brinda a los clientes la tranquilidad de hacer sus compras		X		
			19. La empresa cuenta con cámaras y otros medios electrónicos para garantizar la seguridad de las personas que acuden a realizar sus compras		X		
	Capacidad de respuesta	Atención	20. Cuando realizas tus compras, la entrega de los productos y su posterior pago es de manera rápida y oportuna, que no genera incomodidad.		X		
			Transporte		21. Cuando has tenido algún problema en tus compras inmediatamente te han dado solución al problema, de tal manera que no te ha generado mayores inconvenientes.	X	
					22. Los medios de transporte que se utilizan al interior de la empresa por las compras oportunas son adecuadas y de fácil manejo.	X	
							
MGTR. OMNERO TRINIDAD VARGAS							
DNI 10690101							

Anexo 07: Carta de la empresa Mongroup E.I.R.L para realizar la investigación.



Lima, 29 de Octubre de 2021

**MONGROUP E.I.R.L**

Señores

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

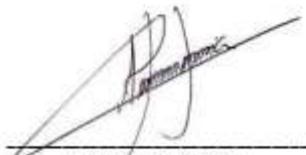
Facultad de ciencias empresariales

Escuela profesional de administración

De nuestra consideración.

Con la firma del presente documento, aceptamos de manera voluntaria y al libre ejercicio que nos corresponde, ser parte de la investigación: "El COMPROMISO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MONGROUP EIRL", cuya investigación se hará cargo el Sr Oscar Martin Ricardo Sommerkamp Tello; además señalamos que hemos sido informados del procedimiento y propósito de nuestra participación en esta investigación, así como el uso que se les va a dar a los resultados, el cual cumple con los requisitos éticos de anonimato y confidencialidad.

Atentamente.



Alonzo Aguilar Saravia  
General Manager



Anexo 08: Cuestionario

***Cuestionario de investigación***

El compromiso laboral y la calidad de servicio en la empresa MONGROUP EIRL, Surco 2021

1.- Consideras que el conocimiento de las actividades que debes desarrollar en el trabajo, permitirá que seas más eficiente en el ejercicio de tus funciones.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

2.- Desarrollar de manera eficiente las actividades propias de tu cargo permiten ofrecer un mejor servicio a los clientes

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

3.- Sabes que el éxito de tu trabajo permite que las otras áreas de la empresa también cumplan de manera eficiente sus actividades en beneficio de la empresa.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

4. El desempeño laboral que tengas en la medida que sea eficiente, repercutirá favorablemente en la calidad de servicio que la empresa ofrece.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso

- d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
5. Si tu desempeño laboral es calificado de excelente, sabes que estas contribuyendo a la fidelización de los clientes, por el mejor servicio
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Indeciso
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
6. Eres responsable en el ejercicio de las funciones del cargo que desempeñas
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Indeciso
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
7. Sabes que si no acudes al horario establecido por la empresa puedes generar malestar en los clientes que ya están listos para que los atiendas.
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Indeciso
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
8. Al conocer los objetivos de la empresa, tu actitud frente a ellos es de contribuir a que se logren en beneficio de la empresa y los clientes
- a. Totalmente en desacuerdo
  - b. En desacuerdo
  - c. Indeciso
  - d. De acuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
9. Cuando la empresa enfrenta algún tipo de problemas tu actitud es de aportar en la solución de los mismos.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

10. No tienes problemas de trabajar en equipo con tal que la empresa sea eficiente y logre sus objetivos institucionales

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

11. Tu actitud frente a tus compañeros es de amigo, no eres soberbio con ellos, trabajas de igual a igual junto a ellos

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

11. Tu actitud frente a tus compañeros es de amigo, no eres soberbio con ellos, trabajas de igual a igual junto a ellos

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

12. En caso de que algún compañero tenga problemas de alguna naturaleza lo apoyas para darle solución y así la operación no se obstaculice.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso

- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

13. Con tu trabajo contribuyes al normal desarrollo de las actividades en la empresa, de tal forma que el cliente es atendido manera oportuna y se vaya satisfecho

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

14. El servicio de logística, transporte y distribución que ofrece la empresa deja conforme a los clientes.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

15. Las instalaciones en donde se produce las compras es espacioso, adecuado, con ventilación.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

16. El personal que atiende se encuentra vestido pertinentemente y brindan seguridad y confianza

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

17. Se puede decir que los servicios que ofrece la empresa son de calidad, cumple con las expectativas del cliente

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

18. la empresa se encuentra ubicado en una zona donde existe bastante seguridad que brinda a los clientes la tranquilidad de hacer sus compras

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

19. la empresa cuenta con cámaras y otros medios electrónicos para garantizar la seguridad de las personas que acuden a realizar sus compras

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

20. Cuando realizas tus compras, la entrega de los productos y su posterior pago es de manera rápida y oportuna, que no generar incomodidad.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

21. Cuando has tenido algún problema en tus compras inmediatamente te han dado solución al problema, de tal manera que no te ha generado mayores inconvenientes.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

22. Los medios de transporte que se utilizan al interior de la empresa por las compras oportunas son adecuadas y de fácil manejo.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indeciso
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

# Anexo 09: Tablas de Spss V.25

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rel
P1	Númérico	8	0	Consideras que	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P2	Númérico	8	0	Desarrollar de	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P3	Númérico	8	0	Sabes que si n.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P4	Númérico	8	0	El desempeño l.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P5	Númérico	8	0	Si tu desempeñ.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P6	Númérico	8	0	Eres respensab.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P7	Númérico	8	0	Sabes que si n.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P8	Númérico	8	0	Al conocer los	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P9	Númérico	8	0	Cuando la empr	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P10	Númérico	8	0	No toves prest.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P11	Númérico	8	0	Tu actitud hert.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P12	Númérico	8	0	En caso de que	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P13	Númérico	8	0	Contribuyes al	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P14	Númérico	8	0	El servicio de lo	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P15	Númérico	8	0	Las instalacion.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P16	Númérico	8	0	El personal que	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P17	Númérico	8	0	Se puede decir	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P18	Númérico	8	0	la empresa se	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P19	Númérico	8	0	la empresa cue.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P20	Númérico	8	0	Cuando realiza	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P21	Númérico	8	0	Cuando has t.	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
P22	Númérico	8	0	Los medios de	(1. Totalme...	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
Compromiso	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
Calidadde	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Compromiso
1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
11	2	4	5	5	4	4	2	4	5	7	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4