



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los
colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Loyaga Collave, Morelia Gredufina ([Orcid.org/0000-0001-9143-5672](https://orcid.org/0000-0001-9143-5672))

Rebaza Rodríguez, David Antonio ([Orcid.org/0000-0003-4554-715X](https://orcid.org/0000-0003-4554-715X))

ASESOR:

Mg. Pinglo Bazán, Miguel Elías ([Orcid.org/0000-0001-7130-0156](https://orcid.org/0000-0001-7130-0156))

CO-ASESOR:

Mg. Cervantes Mendoza, Hugo Manuel ([Orcid.org/0000-0002-7529-7262](https://orcid.org/0000-0002-7529-7262))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres Humberto y Mercedes,
por su confianza y amor incondicional;
a mi hermano Lennin, por ser mi guía
y motivación en todo momento.

A mi padre Juan y mi madre Magna,
quienes son mi motivación para seguir
superándome, por su amor y comprensión
en todo momento.

Loyaga Collave, Morelia Gredufina.

Rebaza Rodríguez, David Antonio.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por brindarnos
mucho fortaleza, sabiduría y perseverancia
en cada día de nuestras vidas.

A Empresa Miranda S.A.C. por
habernos dado las facilidades para desarrollar
esta tesis.

A nuestros asesores Miguel y Hugo,
quienes incansablemente resolvieron
nuestras dudas y nos brindaron su
conocimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	6
III. METODOLOGÍA:.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación:	24
3.2. Variables y operacionalización:.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	27
3.5. Procedimientos:	28
3.6. Método de análisis de datos:.....	28
3.7. Aspectos éticos:	29
IV. RESULTADOS:	30
V. DISCUSIÓN:.....	35
VI. CONCLUSIONES:.....	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Relación entre el compromiso afectivo y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022</i>	30
Tabla 2: <i>Relación entre el compromiso de continuidad y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022</i>	31
Tabla 3: <i>Relación entre el compromiso normativo y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022</i>	32
Tabla 4: <i>Relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022</i>	33

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de tipo transversal. Se contó con una muestra censal (25) de los colaboradores de Empresa Miranda S.A.C. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, uno para cada variable debidamente validados. Se concluyó que existe una correlación positiva media entre las variables compromiso organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; debido a que se halló el valor de $\rho = 0,283$ en la correlación de Spearman, así mismo obtuvimos un valor de sig. de 0,170 el cual es mayor a 0,05 es decir no existe relación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: calidad, compromiso, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and the quality of service of employees at Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022. The type of research was applied, of a non-experimental design of a cross-sectional type. There was a census sample (25) of the employees of Empresa Miranda S.A.C. The survey technique and the questionnaire instrument were used, one for each duly validated variable. It was concluded that there is a medium positive correlation between the variable's organizational commitment and quality of service of the employees of Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; Since the value of $\rho = 0.283$ was found in the Spearman correlation, we also obtained a value of sig. of 0.170, which is greater than 0.05, that is, there is no significant relationship between both variables.

Keywords: quality, commitment, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN:

En el contexto actual se puede identificar cómo evolucionan las organizaciones en los diferentes sectores comerciales, implementando estrategias de gestión, de compras, de ventas, de marketing, etc., para conseguir el logro de objetivos. Para ello, el talento humano juega un papel primordial y es necesario que la empresa dé la importancia adecuada a sus colaboradores, asegurándose que tengan los recursos primordiales para el cumplimiento de sus funciones, con una remuneración acorde con su cargo y que se encuentren en un ambiente laboral favorable, esto permitirá que los colaboradores tengan un compromiso organizacional positivo, lo cual se evidenciaría en el desempeño que muestran, otorgando un mejor servicio hacia los clientes.

El compromiso organizacional es un factor determinante para una empresa porque permitirá tener una mejor comunicación entre los colaboradores, el desarrollo de confianza y un espíritu innovador. Además, es el grado con el cual un subordinado se siente identificado con su centro laboral, en otras palabras, es la actitud que él demuestra al realizar sus actividades. Según (Tello Rabanal y Torres Fernández, 2020) basados en (Mayer y Allen, 1991) manifiesta que existen 3 tipos de compromiso organizacional, que son: el afectivo se da cuando la empresa cumple con las necesidades y expectativas del colaborador, el de continuidad se da cuando el colaborador valora el tiempo que tiene laborando en la organización y el miedo de perderlo, finalmente el normativo que se da cuando el colaborador cumple de manera eficiente sus funciones de acuerdo a los beneficios obtenidos.

A nivel internacional (Orcinoli, 2020) declara que el compromiso organizacional debe ser impuesto por la empresa, es decir fomentar en los colaboradores el sentido de pertenencia con capacitaciones constantes y que estos se sientan felices de estar laborando allí para que al momento de cumplir con sus tareas estos las hagan con la mejor predisposición. También (Cuadra, 2022) manifiesta que el compromiso organizacional de los empleados se asegura cuando se cuida su salud física y emocional puesto

que contarán con personas altamente comprometidas en cumplir los objetivos propuestos por la organización.

A nivel nacional (Cárdenas, 2021) afirma que los colaboradores que tienen en cuenta la necesidad del cambio organizacional incrementan su compromiso con la empresa y con el éxito del proceso, demostrando su capacidad para afrontar nuevos retos y por ende desarrollan una mayor autoconfianza es por ello que las empresas ejecuten procesos de gestión de cambios para que estas no desaparezcan, quiebren, las fusionen o las compren.

A nivel local (Sevilla Angelaths, 2019), manifiesta que: *“el compromiso organizacional se vincula significativamente con la impresión del cliente sobre la calidad del servicio”*, esto nos ayuda afirmar que el compromiso en cada uno de los colaboradores es de suma importancia para lograr entregar un servicio que cumpla y exceda las expectativas de la clientela.

La calidad de un servicio es un aspecto sumamente relevante para toda organización, ya que de ello dependerá su aceptación o no en el cliente. Al respecto, (Gaffar et al., 2018) mencionan esta se empieza a construir en la mente de los consumidores o usuarios y se basa en superar las expectativas que tienen ellos. Esto provoca que se sientan más satisfechos y conformes con el servicio otorgado.

A nivel internacional (Loidi, 2021) afirma que los clientes se volvieron más estrictos con las empresas ya que valoran más el buen servicio que estas les ofrecen, en comparación con las compañías que simplemente se dedican a aumentar sus ventas y dejan de lado la calidad de servicio que esperan sus consumidores.

A nivel nacional (JLConsultores, 2019) aseguran *“que la calidad de servicio determina en un 60% en la decisión de compra de los limeños”* ya que en su estudio pudieron concluir que el 71% de encuestados afirmaron que no regresan más a donde recibieron un mal servicio.

A nivel local, (Aranda, 2021), manifiesta que: *“en el departamento de La Libertad, las empresas de telefonía no brindan un buen servicio a los clientes”*

“ es por ello que el organismo encargado de realizar la supervisión ordenará a las principales operadoras que se comprometan con la población para que estas otorguen a sus usuarios un excelente servicio en telefonía dado que en la actualidad la tecnología se a convertido en pieza fundamental para toda la población.

La Empresa Miranda S.A.C nace de un negocio familiar del rubro transporte de carga pesada, quienes en junio del 2009 detectaron una necesidad en el mercado de transporte de mercadería, muchas personas buscaban precios más accesibles, más rapidez en el tiempo de sus entregas, buena atención al cliente, que las demás empresas no les ofrecían. Es así como comenzaron sus actividades en el 2009 con un pequeño furgón haciendo recorridos de Lima – Trujillo, poco a poco fueron adquiriendo la confianza de sus clientes y ellos mismos empezaron a recomendarlos, es por eso que tomaron la decisión de comprar su primer tráiler de 3 ejes en el año 2011, hoy en día cuentan con 5 tráileres de capacidad de 35 toneladas cada uno y 2 furgones de 10 toneladas, con los que se vienen trabajando diariamente. Así mismo, tiene 8 estibadores, 2 conductores de furgones y 5 conductores de tráiler. Su sede principal está localizada en la calle Las Fábricas 233 Urb. Semi Rústica El Bosque, Trujillo.

En la presente investigación, hemos detectado determinados factores que no permiten que exista un compromiso organizacional adecuado en los subordinados de la Empresa Miranda S.A.C. Esto trajo como consecuencia que la calidad de servicio no es el esperado y deseado por los clientes, ante lo expuesto anteriormente se expresó la siguiente interrogante general de investigación: ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022? y como problemas específicos: 1) ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022?, 2) ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022?, 3) ¿Qué relación existe entre el

compromiso normativo y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022?

El estudio se justificó de manera teórica debido a que se pondrá en evidencia la posible relación entre el compromiso organizacional de la organización objeto de estudio y calidad de servicio que esta ofrece, por lo que ambas son concomitantes directamente debido a que si el personal siente un mayor grado de compromiso permitirá entregar un mejor servicio o producto hacia el cliente, posteriormente, queremos evidenciar los resultados hallados mediante la presente exploración.

De igual forma, la justificación práctica se dio porque se empleará las teorías que están en conexión con el compromiso organizacional y satisfacción del cliente, para luego proceder a indicar y exponer los resultados obtenidos mediante el instrumento seleccionado, estos serán aplicados a los colaboradores de la empresa, de este modo se mostrará resultados objetivos. Esto permitirá a la empresa a tomar las decisiones prudentes para incrementar el compromiso en sus colaboradores y, por ende, mejorar en la calidad de servicio brindado.

Se justifica de manera metodológica puesto que se utilizarán diversas técnicas para su estudio, como un tipo y diseño de investigación, se emplearon instrumentos también se utilizó una muestra de estudio para poder aplicar dichos instrumentos para obtener resultados y corroborar el tipo de nexo que hay en ambas variables.

La justificación por relevancia social se dio para poder ayudar a la sociedad a encontrar una alternativa de solución sobre el escaso compromiso organizacional que tienen los colaboradores hacia los clientes, es decir este estudio puede ayudar a fomentar el compromiso en sus colaboradores para que puedan brindar mejor trato a la clientela.

Por último, también se da una justificación por conveniencia ya que nos permitirá comprobar nuestra hipótesis planteada.

El actual trabajo tuvo por objetivo general: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de los colaboradores en

la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; cuyos objetivos específicos son: OE1: Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; OE2: Determinar la relación que existe entre compromiso de continuidad y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; OE3: Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022.

Así mismo su hipótesis general fue: Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Respecto al marco teórico, nombraremos los siguientes trabajos previos internacionales:

(López Mosquera, 2018), en su tesis titulada: "*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*". Tuvo como finalidad instaurar la conexión existente entre la CS y la CS del mencionado local. Este estudio tuvo un enfoque mixto, siendo cuantitativa y tuvo un corte transversal no experimental. Su muestra fue 365 personas que son clientes del restaurante. Se descubrió una conexión significativa positiva en las variables mencionadas.

(Ramírez García, 2019), en su tesis titulada: "*El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - periodo 2019*". Su propósito fue determinar el vínculo entre sus variables en estudio, fue cuantitativo y de diseño transversal, muestra de 301 usuarios. Se encontró la existencia de una relación positiva alta.

(Contreras Naranjo, 2018), en su tesis titulada: "*CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DENTRO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS*". La finalidad que presentó Contreras para su estudio fue reconocer la posible conexión entre las variables: clima y compromiso organizacional. Como instrumentos se utilizó La Escala de los Tres Compromisos diseñada por Meyer y Allen en 1997 y la Escala sobre Clima Social Organizacional diseñada por Moos en 1974. Tuvo a una muestra no probabilística por cuota, donde se obtuvo la participación de 118 personas, donde un requisito era contar con un mínimo de 6 meses laborando en la organización. Se concluyó que existe una correlación producto-momento de Pearson significativa de $r=0.309$ con un alfa de $p<0.01$.

(Rivera Reyes, 2019), quien en su tesis opto por el siguiente título: "*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*". El motivo general fue analizar la CS brindado

mediante Servqual. Su propósito fue reconocer la satisfacción en los compradores exportadores de esta organización. Tuvo como muestra a 180 clientes de la organización mencionada en el título de la investigación. Se afirmó que el nivel de significancia que fue 0.5, es mayor al p valor .000, debido a esto se aprobó la hipótesis propuesta, indicando que la primera variable de este estudio sostiene influencia sobre la segunda variable. Se concluyó que p valor .000 fue inferior al grado de significancia .05, y de esa forma se comprobó la hipótesis propuesta de la tesis.

(Gutiérrez Candela , 2018), en su tesis titulada: "*CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD C, ZONA 7 DE LA PROVINCIA DE EL ORO.*", tuvo por fin hallar la conexión entre las variables aludidas en esta exploración. La metodología tuvo un enfoque mixto, para usuarios del establecimiento de salud fue cuantitativa y para la directora y colaboradores del nosocomio fue cualitativa. Es de tipo descriptivo. La muestra fue 376 ciudadanos que asistieron una o más veces al hospital. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario. Se afirmó la influencia que el medio tiene en la satisfacción de los pacientes.

Así también, se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes nacionales:

(Fermin Pinedo, 2018), en su tesis: "*Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018*". Esta tesis tuvo la finalidad de: encontrar cual es la conexión entre el CO y la CS de la oficina Fondepes, año 2018, la técnica y diseño que empleo fue: básica y no empírico respectivamente, tuvieron como muestra 60 colaboradores, aplicaron dos cuestionarios, encontraron los siguientes valores $r=0.887$ y el p valor fue $0,000<0.05$, lo cual le permitió, confirmar una relación significativa, concluyendo que a medida que el compromiso organizacional en los colaboradores será fuerte o tenga un alto nivel permitirá entregar una mejor calidad en el servicio.

(Ñañez Severino, 2017), en su tesis: "*Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional*

Mayor de San Marcos". Esta tesis tuvo por objetivo: hallar el nexo entre cultura empresarial y la CS de la UNMSM en el 2017, se utilizó un cuestionario, su muestra fueron 96 estudiantes, con los resultados de logró establecer el contraste de las hipótesis mediante Chi cuadrado para lograr decretar la conexión entre las variables citadas. Encontraron resultados que demostraron que la variable cultura SI influye en la calidad

(Tello Rabanal y Torres Fernández, 2020), en su tesis titulada: "*COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE UNA AEROLÍNEA SEDE EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020*". Estos autores tuvieron por objetivo: determinar el vínculo entre ambas variables de la compañía aérea ubicada en Cajamarca-Perú en el año 2020. Utilizó el tipo descriptiva, básica y correlacional con método hipotético-deductivo. Su muestra fueron 23 colaboradores. El instrumento tuvo escala de likert, obteniendo una confiabilidad de 0.868, se logró establecer una relación elevada entre las variables mencionadas con el valor de (0.917774353).

(Herrera Enriquez, 2020), en su tesis titulada: "*Compromiso organizacional y calidad de servicio al personal del área de Tomografía del hospital "Daniel Alcides Carrión", Huancayo-2020*", tuvo por objetivo: establecer el vínculo entre compromiso y calidad de servicio empresarial, en el área de tomografías del citado dispensario. Esta indagación fue cuantitativa, siendo correlacional, y no empírico y transversal. Se comprobó la existencia de la ilación en las variables examinadas con un 0.917 ce correlación y con un 0.000 de significancia.

(Gave Parraga, 2022), en su tesis titulada: *Compromiso organizacional y la calidad de servicios de la financiera Crediscotia en agencia Huancayo – 2021*. Su objetivo fue: identificar la ilusión entre las variables mencionadas. La autora utilizó una metodología cuantitativa y no experimental, aplicó la encuesta. Como consecuencia obtuvo la confirmación de su (hi), por ende, se corroboró una unión directa entre sus variables.

(Raymundo Balvin, 2019), en su tesis titulada: *“Compromiso organizacional y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, atendidos a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades del ciclo académico 2018-II”*. El autor quiso encontrar la relación entre: compromiso organizacional- calidad de servicio, tuvo por diseño el correlacional descriptivo, su muestra fue 221 estudiantes. Se estableció que existió una directa relación en las dos variables.

(Ayala Bustamante y Bustamante Sánchez, 2019), en su tesis titulada: *“Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018”*. Su finalidad fue evidenciar si la influencia entre las variables citadas en su título es directa. Tuvo como población finita a 31 colaboradores, estos autores emplearon un tipo y diseño no empírico y transversal respectivamente, según los resultados, hay 0.520 de prueba de correlación R de Pearson, lo cual comprueba la conexión en las variables examinadas, esto indica que, a mayor compromiso por parte de los colaboradores, mostrarán un mejor desempeño al ejercer sus funciones establecidas.

(Buitrón Cortez, 2020), en su tesis que tiene como título: *“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN UN GRUPO DE DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD DEL SECTOR EDUCATIVO EN LIMA”*, como finalidad tuvo precisar el nexo entre compromiso organizacional con la satisfacción laboral, tuvo como muestra a 188 docentes, el autor utilizó un tipo aplicada y diseño correlacional, concluyó que si hay un enlace positivo entre las variables antes mencionadas. Lo que indica que cuando un colaborador se siente más satisfecho en su lugar de labores sentirá un mayor grado de compromiso.

(Troncos et al., 2018), en su tesis: *“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA TRANSPORTE CRUZ DEL SUR CARGO S.A.C. SANTA ANITA 2018”*, plantearon como objetivo encontrar: la conexión entre la CS y la variable satisfacción del cliente. Este estudio fue descriptivo correlacional. Su muestra fueron 63 personas de la

clientela, cuestionario como instrumento, prueba piloto 20 clientes. Los resultados según Cronbach fueron igual a 0.878 y 0.659 con respecto a ambas variables, indicando alta confiabilidad. Se afirmó la conexión entre las dos variables, así mismo se obtuvo un 0.854 en el coef. Rho Spearman con p igual a 0.000. Gracias a estos valores pudieron aceptar H_1 y rechazar H_0 .

(Morocho Revolledo, 2018), en su tesis: "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*", tuvo por fin: establecer la conexión entre calidad de serv. y satisf. del cliente en la organización de Alpecorp S.A, empleó un estudio con tipo y diseño correlacional y no experimental, así mismo se utilizaron dos encuestas, ambas con escala Likert. Su muestra fueron 69 clientes. Se obtuvo 0.821 en Rho de Spearman y p valor de $(0.000 < 0.05)$ indicando la conexión directa y con gran significancia en ambas variables.

Así mismo, se consideraron los siguientes antecedentes locales:

(Sevilla Angelaths, 2019), en su tesis que lleva por título: "*El compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de una Universidad de la ciudad de Trujillo año 2019*", el autor planteó el objetivo general como: determinar y examinar la relación que se encuentra sobre el CO y la percepción del cliente sobre la CS, su enfoque fue mixto. Su muestra en la parte cualitativa fueron 3 docentes y por la parte cuantitativa fueron 376 estudiantes. En sus hallazgos encontró que la conexión fue de 0.727 con un p-valor igual a 0.002, concluyendo que su relación es directa y significativa.

(Monzón Reyes, 2021), en su tesis: "*Compromiso laboral y calidad de servicio de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario – Huamachuco, 2021*". En su estudio, el autor efectuó la siguiente finalidad: decretar la interacción entre compromiso laboral y dependiente calidad de servicio, fue una teoría fundamental, no empírico, con cierto grado de descripción y correlación. Se empleó a 23 servidores como muestra. La correlación se obtuvo mediante Spearman, dando como resultado 0,734, demostrando la correlación positiva y alta de las variables mencionadas anteriormente.

(Floriano Avalos, 2020), en su tesis: *“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa América Express S.A. en el distrito de Trujillo – 2020”*, tuvo por objetivo: explicar la conexión entre la variable CS y la satisfacción de los clientes. Así mismo empleo como parte de su metodología un estudio transversal, aplicado y no empírico. Tiene 80 clientes como muestras. Su herramienta fue un cuestionario con escala ordinal, también utilizado por Rho Spearman, dando 0,592, en resumen, la conexión fue positiva, moderada y alta, ya que el p-valor también es mayor a 0,05, es decir, a un mayor nivel en cuanto a la calidad permitirá que el cliente quede más satisfecho.

(Inga Cueva y Montoya Salinas, 2021) en su tesis: *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Ferretería Central, Trujillo – 2021”*. Elaboraron su tesis en el firme objetivo de: establecer el vínculo entre calidad de servicio-satisfacción del cliente, así mismo utilizaron diseño cuantitativo y análisis no empírico de correlaciones transversales. Tuvieron por muestra a 384 clientes, se empleó un cuestionario. Se obtuvo una conexión módica entre las variables expuestas, pues el Rho fue 0.670 y 0.661 respectivamente.

(Sánchez Morales, 2020), en su tesis: *“Clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano”*, elaboró su investigación cuyo objeto fue determinar la conexión existente en el clima y el compromiso organizacional en una empresa dedicada a comprar y vender materiales de construcción en la región norte del Perú. Se empleó el diseño no empírico y transeccional. Su muestra fue de 80. Se empleo el cuestionario. Se obtuvo una correlación de 0.896 y significancia de 0.000 demostrando así que la vinculación es positiva y directa, es decir a mayor clima mayor es el compromiso organizacional.

(Medina Mamani & Mendoza Suyco, 2021), en su tesis titulada: *“Relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Caylloma Arequipa – 2021”*. Su objetivo general fue encontrar la conexión entre compromiso laboral y calidad de servicio. Su metodología fue no correlacional y a su vez no se manipuló a nadie. Analizaron a 94

funcionarios de esta institución. Llegaron a la conclusión de que existe relación considerable entre los tres tipos de compromiso (CA, CC y CN) y calidad de servicio.

(Perez Barrenechea, 2019), en su tesis que tiene como título: *“Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo - La Libertad, 2019.”* El autor quiso identificar: la influencia que hay en la satisfacción en el trabajo con el compromiso empresarial de los colaboradores, utilizó como instrumentos dos cuestionarios que fueron aplicados a 82 trabajadores. La satisfacción laboral tiene influencia proporcional y directa en el compromiso empresarial de los colaboradores de la cooperativa mencionada con los siguientes valores $r_s = 0.615$ y $p=0.000<0.05$.

(Castañeda Muñoz, 2019), en su tesis titulada: *“Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de la Empresa Ópticas Peruanas Unidas S.A.C., Trujillo, 2019.”* Su finalidad fue establecer que nexo existente entre las variables. Esta investigación fue cuantitativa, no empírica y correlacional. Su muestra fue 48. Se encontró el valor de 0.812, concluyéndose que existe una vinculación directa y con un nivel elevado de significancia.

(Anticona Carbajal y Rojas Cabanillas, 2019), en su tesis que tiene como título: *“CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA “CURTIEMBRE & SERVICIOS LIBERTAD S.A.C., 2018”*, tuvo como finalidad: establecer si hay una conveniencia entre la CA que ofrece la curtiembre y la SC en la mencionada organización. La tesis fue descriptiva y con correlación, diseño no empírico-transaccional. La muestra fueron 15 clientes de la curtiembre. Se encontró que existe una conexión moderadamente, así mismo, positiva entre ambas variables.

Se consideró los siguientes antecedentes en inglés:

(Esmailpour y Ranjbar, 2018), en su tesis titulada: "INVESTIGATING THE IMPACT OF COMMITMENT, SATISFACTION, AND LOYALTY OF EMPLOYEES ON PROVIDING HIGH-QUALITY SERVICE TO CUSTOMER" Su objetivo fue examinar los efectos del compromiso y la satisfacción de los colaboradores, utilizaron un tipo descriptivo y diseño correlacional, como muestra tuvo a 250 personas entre colaboradores de la empresa y clientes de esta. De acuerdo con los resultados, las variables mencionadas en esta investigación tuvieron un efecto positivo significativo.

(Gökkyer, 2018), en su tesis que tuvo como título: "Organizational Commitment of High School Teachers" tuvo como fin reconocer el compromiso de los profesores de secundaria con el desarrollo escolar, los colegas, la profesión docente y el sentido del deber. Tuvo como muestra a 461 docentes que trabajaban en 12 escuelas seleccionadas al azar de estos estratos. Se obtuvo como resultados que los profesores de secundaria se sentían plenamente comprometidos solo con la profesión docente, mientras que "muchas veces" se sintieron comprometidos en otros subdimensiones y en toda la escala.

(Helvaci y Kiliçoglu, 2018), en su tesis que tuvo como título: "The Relationship between the Organizational Change Cynicism and Organizational Commitment of Teachers" tuvo como propósito es determinar los niveles de cinismo del cambio organizacional y los grados de compromiso empresarial de los profesores y averiguar la correlación entre los niveles de cinismo del cambio organizacional. La muestra fue de 352 maestros de escuelas primarias y primarias que trabajaban en Denizli. Los resultados demuestran que el nivel de cinismo del cambio organizacional de los profesores es bajo, la jerarquía de compromiso organizacional fue alto, al igual que la conexión entre el cinismo del cambio con el compromiso organizacional.

(Im y Park, 2018), en su tesis titulada "The Effects of Patient Safety Culture Perception and Organizational Commitment on Patient Safety Management Activities in General Hospital Nurses", tuvieron como objetivo: identificar el efecto de la impresión sobre la seguridad del paciente, el compromiso

organizacional en las actividades de gestión de seguridad del usuario en enfermeras de hospitales generales. Se recopilaron datos de 191 personas mediante cuestionarios. Se obtuvo como resultados que las actividades de gestión de seguridad del paciente tenían correlaciones significativas con la sensación del paciente y el compromiso con la empresa.

(Normariati Silaban y Tantri Yanuar Rahmat Syah, 2018), en su tesis titulada: "The Influence of Compensation and Organizational Commitment on Employees' Turnover Intention". Tuvo como motivo analizar el poder de la compensación y el compromiso empresarial sobre el nivel de cambio de puesto del trabajador, utilizaron una encuesta. Este estudio es de análisis descriptivo con modelo de causalidad. En el cuestionario de este estudio hubo 21 preguntas, por lo que el número mínimo de encuestados eran 105 encuestados. En este estudio, se distribuyeron 120 cuestionarios, 15 no fueron devueltos. Se obtuvo como resultados que, a mayor compensación, menor intención de rotación y viceversa, menor compensación, mayor es la intención de rotación.

Así mismo se consideró los siguientes artículos:

(Luna Solis y Sanchez Pinedo, 2018) , en su artículo: "*EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA. LIMA. 2018*". Tuvieron como motivo disponer la conexión existente en la administración de la institución y la calidad de servicio. Emplearon un tipo descriptivo y correlacional. Obtuvieron como resultado, demostrando que existe una relación elocuente entre las dos variables estudiadas, comprobándose con el p valor < a 0.05 y el coef. de correlación $r=0.0405$.

(Crispín et al., 2019), en su artículo titulado: "*Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados*". Tuvieron como fundamental finalidad: precisar el nivel de impacto entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en financieras privadas ubicadas en la ciudad del mejor clima del mundo (Huánuco). Este artículo tuvo como enfoque

cuantitativo y a su vez fue no empírico. Se utilizó un cuestionario. Su muestra incluye 380 clientes. Se encuentra que existe influencia entre las variables referidas en este estudio cuando la correlación encontrada es de 0.785 con un nivel de significancia de 0.000.

(Grijalba et al., 2021), en su artículo: *“Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo”*. Su meta fue valorar la CS que promete el grupo encargado de gestionar la parte administrativa de una universidad. Se utilizaron a 284 estudiantes como muestra. Se utilizó el cuestionario. Los resultados demostraron que el personal no muestra un buen servicio en todas sus modalidades hacia los estudiantes. Se pudo concluir que la universidad no tiene una buena gestión y no es considerada un modelo, es por ello que se debe hacer una reingeniería para que el personal administrativo pueda brindar un servicio de buena calidad y sea uno de los pilares frente a la comunidad.

(Badajoz De La Cruz, 2019), en su artículo: *“El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C”*. Su objetivo fue encontrar la conexión que existe en el mkt educativo y la calidad de servicio en la organización mencionada dedicada a brindar educación, ubicada en Miraflores-Lima en el año 2019. Se empleó una encuesta, su muestra fueron 100 egresados. Encontraron resultados que demuestran una conexión positiva sumamente fuerte entre las ambas variables, afirmando así la influencia que tiene el mkt educativo sobre la calidad de servicio, de dicha compañía.

(Gutiérrez et al., 2018), en su artículo de revista titulado: *“Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Vea Real Plaza Trujillo primer semestre 2018”*, su finalidad fue: encontrar la conexión entre la CA y posicionamiento del centro de abastos Plaza Vea en los primeros 6 meses del año 2018. Esta investigación fue transaccional causal con un corte transversal. Su muestra fueron 230 clientes. Se pudo concluir que las variables estudiadas están fuertemente relacionadas, es por ello que la calidad de servicio en este supermercado influirá en el posicionamiento del mismo.

(Burgos Chávez y Morocho Revollo, 2018), en su artículo que tiene como título: *“Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018”*. Tuvo como finalidad especificar la relación existente entre CS que brinda la organización en pro de lograr la satisfacción del cliente en la organización mencionada. Aplicaron una encuesta a 69 clientes. Se obtuvo como resultados que el Rho de Spearman tuvo un valor de 0.821, esto quiere decir que hay una conexión directa. Se concluyó que las variables citadas en esta investigación están significativamente relacionadas.

(Cervantes et al., 2018), en su artículo titulado: *“CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA.”*, buscaron medir: la calidad del servicio de acuerdo a los requisitos procedimentales establecidos por los clientes de un instituto privado. Este artículo desarrolló un enfoque descriptivo. Tuvo como muestra a 80 estudiantes. Como resultados se obtuvo que las expectativas y necesidades de las personas de ambos programas, se diferencian en algunos aspectos específicos como es el caso de itinerarios, diligencias, etc.

(Rodríguez et al., 2018), en su artículo que tuvo como título: *“Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia”*, tuvieron por objetivo hallar el grado de impresión que manejan los pasajeros referente a la calidad de servicio que ofrece este STU, utilizaron como instrumento un cuestionario, esta investigación fue de tipo descriptiva, tuvo como muestra a 783 personas, concluyendo que la calidad de servicio de transporte es concebida como bajo nivel por los usuarios de esa ciudad.

(Bao-Condo et al., 2020), en su artículo titulado: *“Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú”*, tuvieron por finalidad: establecer la conexión entre la gestión realizada por el área donde se lleva a cabo los procesos administrativos y la calidad de servicio. Su muestra fueron 147 alumnos. Se concluyó que si existe conexión entre sus variables.

(Bollet et al., 2019), en su artículo que tiene como título: *“LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, PUCALLPA, 2018”*, tuvieron por propósito: disponer la conexión que hay entre la calidad de servicio que otorga esta entidad pública y la satisfacción del cliente, así mismo utilizaron una metódica aplicado-correlacional, la muestra fue no probabilística. Se pudo concluir que si hay una conexión significativa, puesto que se halló el valor de “r” igual a 0,896 entre sus variables.

(Flores M. y Gómez V., 2018), en su artículo titulado: *“APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA, PERÚ”*, tuvieron por objetivo: establecer la manera en cómo se entrelazan entre el apoyo institucional desde la impresión de persona que utiliza el servicio y el compromiso organizacional que brinda la empresa, su muestra fue de 155 teleoperadores de un call center. De dicha muestra, 56 % fueron mujeres y 44% fueron hombres, siendo la edad promedio 24 años, finalmente se comprobó su hipótesis en la cual se afirmó una correspondencia positiva, lo que quiere decir que, si un colaborador considera que tiene el apoyo de la empresa en donde labora influirá en su decisión de permanencia en la organización.

(Ramírez Sánchez y Fabiola de Jesús Mapén , 2019), en su artículo titulado: *“Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México”*, tuvieron como meta analizar el compromiso organizacional que los funcionarios estatales tienen con una institución del Poder Ejecutivo ubicado en Tabasco. Entre sus principales hallazgos se halló un porcentaje de 60 sobre el grado de CO de los empleados, siendo más específicos en la dimensión afectiva que es la que más tendencia al alza tiene, en contraste está la dimensión de continuidad que presenta una tendencia más baja.

(Manzano Díaz, 2019), en su artículo de revista titulado: *“Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: un estudio en una institución educativa pública y privada de Quito-Ecuador”*, tuvo el propósito de instaurar la unión sus variables, usaron una muestra de 65 profesores. A través del análisis estadístico se pudo describir los componentes de la

primera variable mencionada que son: normativo, continuidad y afectivo; respecto al sentido de pertenencia en los docentes de describió a 4 factores. Se concluyó que en esta institución del sector público prevalece el compromiso normativo. En la institución privada los profesores demostraron que tienen un grado superior de compromiso en la dimensión afectiva.

(Quispe Flores y Paucar Sullca, 2020), en su artículo de revista titulado: *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú”*, tuvieron como objeto evaluar la conexión entre SL y CO. El estudio se desarrolló con una población de 256 profesores, su muestra fueron 144, como resultado se obtuvo que los profesores que se encuentran satisfechos pueden triplicar la posibilidad de tener un mayor nivel de compromiso organizando haciendo comparación con los que se encuentran insatisfechos. Hay una relación positiva entre ambas variables.

(VEGA et al., 2020), en su artículo de revista: *“La influencia del compromiso organizacional y la orientación al aprendizaje sobre innovación y desempeño en los agronegocios”*, tuvieron como objetivo: analizar si el CO y la guía que permite aprender influyen positivamente sobre la innovación y el desempeño. Se realizó análisis cuantitativo de tipo transversal. La muestra fue de 347 pymes en agronegocios. Se concluyó que, si hay un impacto positivo entre las variables expuestas, caso contrario con la relación entre compromiso organizacional e innovación, donde no tuvo un efecto positivo y significativo.

(Estrada Araoz y Gallegos Ramos, 2021), en su artículo de revista: *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana”*. La finalidad del presente fue: hallar la conexión entre las variables antes mencionadas. Su enfoque fue cuantitativo, y diseño no empírico, a su vez tipo correlacional. La muestra fue de 185 profesores. Existe una conexión directa entre las variables presentadas en esta investigación según los valores siguientes ($r_s=0,539$; $p=0,000<0,05$).

(Puma, 2020), en su artículo titulado: *“La motivación laboral y el compromiso organizacional”*, la finalidad fue: establecer la relación existente

entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los subordinados, además aplicaron el tipo cuantitativa y diseño no empírico, su muestra fueron de 80 empleados de la mencionada institución, para ello, se realizó un muestreo probabilístico. Se hallaron los siguientes datos estadísticos $r=0.759$ y p valor igual a $0.000 < 0.05$, deduciendo que si existe correlación entre las variables y a su vez presentan un grado alta y positiva

(Paredes-Pérez et al., 2021), en su artículo de revista que tuvo como título: “*Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín*”, su propósito general fue: explicar la jerarquía de compromiso organizacional en los colaboradores, esta investigación fue cuantitativa, diseño transeccional, además su muestra fueron 210 trabajadores. Se utilizó el cuestionario. Se determinó la existencia de un grado elevado en el CO, mientras que en sus dimensiones se presentó un grado medio.

(López Armes, 2021), en su artículo que tiene como título: “*Social responsibility and the organizational commitment of public employees of Perú*”. El presente tuvo por finalidad encontrar la conexión existente entre la responsabilidad social y el compromiso empresarial del municipio que se encuentra en Huancayo. Se utilizó un cuestionario. Su muestra fueron 196 empleados. En los resultados encontraron $r=0.098$ y $p=0.182$, esto no muestra una idoneidad significativa entre las dos variables, es por eso que, se concluye que los empleados desconocen la responsabilidad social y por ende no demuestran compromiso en su organización.

(Trujillo y Vera Martinez , 2018), en su artículo: “*Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico*”. Su finalidad fue: dar una explicación acerca de la consecuencia que es provocada por la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en las instituciones públicas. Su estudio fue explorativo y analítico, se armó una escala donde se midió la percepción de los pacientes. Su muestra fueron 600 pacientes. La calidad de servicio que se brindó por el personal tuvo un impacto positivo es por ende que la satisfacción de los pacientes también fue positiva.

(Palomino et al., 2021), en su artículo: "*Organizational culture and commitment: Indirect effects of the employer brand experience*". Este estudio analizó las consecuencias no directas de lo que experimenta la etiqueta empleadora como un factor estimulador en la cultura en el compromiso organizacional. Su estudio fue cuantitativo. Su muestra fueron 369 docentes. Se determinó que existen relaciones positivas, directas y significativas entre la experiencia de marca, cultura y compromiso; también relación moderada a significativa entre cultura y compromiso.

(Herrera y Román , 2019), en su artículo: "*Organisational commitment in working environments with extrinsic motivational factors*". Su objetivo fue analizar que dinámica tiene el compromiso organizacional en los servicios de salud, ya que últimamente esto fue objeto de muchos debates. Se obtuvo como resultado que las enfermeras si mantienen un sentido de compromiso basadas en las capacidades de la organización, se concluyó que no se debe relajar la conexión que hay entre la organización y los colaboradores en cuanto a mantener objetivos comunes.

Por otro lado, se presentaron las siguientes teorías:

La teoría para el compromiso organizacional según: (Mayer y Allen, 1991), citado por (Fermin Pinedo, 2018), mencionan que es un estado mental que sirve como característica en la relación que tiene una persona y una empresa, que influye al momento de decidir si se continua o se deja la organización, además el compromiso organizacional comprende tres tipos: el de continuidad, el normativo y afectivo.

De lo mencionado anteriormente, (Mayer y Allen, 1991), mencionan 3 etapas de desarrollo: 1)Etapa de internacionalización, se evidencia cuando el colaborador se siente representado con los principios de la organización ya que los considera iguales a sus valores personales y es por ello que desea permanecer allí; la presente se encuentra relacionada con la dimensión afectiva. 2)Etapa de cumplimiento, aquí los colaboradores permanecen en la organización por el salario y prestaciones de ley que tienen; esta etapa guarda estrecha relación a la dimensión de continuidad. 3)Etapa de

identificación, esta etapa se da cuando los empleados son influenciados por el personal que ya laboran mucho tiempo en la empresa los cuales se sienten como una parte importante de esta y realizan sus funciones con identidad propia, contagiando así las ganas de mantenerse en la organización; etapa se encuentra relacionada con la dimensión normativa.

Dimensiones

Según esta teoría, son tres las dimensiones del compromiso organizacional:

Compromiso Afectivo:

Para (Mayer y Allen, 1991), citado por (Fermin Pinedo, 2018), afirma que: “es la unión emocional que un individuo tiene referida a una empresa, se trata de cumplir con las necesidades y expectativas de los empleados”. Según (De la Puente Ruiz, 2017) citado por (Fermin Pinedo, 2018) Estos autores se basan en el trabajo de Mowday, Porter y Steers para identificar tres categorías: 1) rasgos de personalidad: edad, sexo, educación, 2) rasgos estructurales: relación colaborador- jefe, título del trabajo, estado del trabajo, estado del trabajo, 3) características relacionadas con el trabajo. (capacidad de toma de decisiones y expresión de valores, experiencia laboral).

Compromiso de Continuidad:

Para (De la Puente Ruiz, 2017) citado por (Fermin Pinedo, 2018), afirma que: “el compromiso de continuidad es una promesa de sucesión, es una forma de lealtad a la empresa, como si fuera una madre tratando de quedarse con ella mientras su remuneración no esté en riesgo”.

Compromiso Normativo:

Según (De la Puente Ruiz, 2017) tomado como referencia por (Fermin Pinedo, 2018) manifiesta sobre el compromiso normativo que: “el sueldo que percibe un colaborador por sus servicios no es una motivación suficiente para desarrollar un grado superior de compromiso organizacional, para aprender, desarrollar habilidades personales e identificarse con los metas de la empresa, esto es considerado por los empleados más importante y por lo tanto una fuente más frecuente de compromiso”.

La teoría para la calidad de servicio según: (Parasuraman et al., 1985), citado por (Fermin Pinedo, 2018), la calidad del servicio se define como: la valoración global que el cliente realiza tras comparar expectativas y comprender la calidad de servicio recibido. Asimismo, consideran a cinco dimensiones.

Dimensiones:

Según esta teoría son cinco las dimensiones de calidad de servicio:

Elementos tangibles

Para (Parasuraman et al., 1985), citado por (Fermin Pinedo, 2018), se refiere: al equipo de aspecto actualizado, instalaciones gratas, apariencia individual y elementos tangibles atractivos, es decir los elementos tangibles son todos los activos fijos que tiene la empresa y que son primordiales para ofrecer un servicio.

Fiabilidad:

Para (Parasuraman et al., 1985) citado por (Fermin Pinedo, 2018) es la percepción de "cumplir las promesas, cuidar la solución de los problemas y entregar el servicio a la primera en la fecha prometida y sin errores ", según estos autores la fiabilidad se da cuando la empresa cumple con las promesas ofrecidas de forma inmediata provocando así confianza en el cliente.

Capacidad de respuesta:

Para (Parasuraman et al., 1985) referido por (Fermin Pinedo, 2018), “es la percepción de la disposición de una empresa en ayudar a sus usuarios y brindar un servicio veloz”, en otras palabras; es la predisposición que tiene una empresa para brindar un servicio veloz.

Seguridad:

Para (Parasuraman et al., 1985), citado por (Fermin Pinedo, 2018), manifiesta que: “es la percepción de la seguridad, el conocimiento y la atención de los empleados y su capacidad de infundir confianza”. En otras palabras, la seguridad se da cuando la empresa tiene amplios conocimientos, prestigio y confianza al brindar sus servicios.

Empatía:

En esta última dimensión (Parasuraman et al., 1985) citado por (Fermin Pinedo, 2018) manifiesta que, empatía es “atención personalizada, horario a medida, atención individualizada, preocupación por los intereses y necesidades del cliente”, es decir, empatía es ponerse en el lugar del cliente, brindar un excelente servicio y sobre todo ser tratado como usted lo haría gusta ser tratado.

Continuamos definiendo la primera variable, según (Mayer y Allen, 1991), el compromiso organizacional: “es un estado mental existente entre una persona y una organización”. Lo conforman tres tipos: el de continuidad, el normativo y afectivo.

Posteriormente definimos la segunda variable, satisfacción del cliente. Para (Parasuraman et al., 1985), nos mencionan que: “es la afirmación que aparece en el usuario tras comparar sus expectativas y percepciones sobre el servicio recibido”.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

En la presente utilizamos el tipo aplicada, (Baena Paz, 2017), en su libro titulado: “*Metodología de la Investigación*” nos menciona que en este tipo de investigación se aborda una cuestión concreta el cual exige resoluciones rápidas. Esta indagación presenta como objetivo el estudio de algún problema referente a un determinado suceso, en donde si se plantea de manera correcta la investigación aplicada se podrá tener el correcto cuidado en aquellos medios precisos para que se pueda dar práctica a las teorías globales aplicando el trabajo de dar solución a las necesidades que requiere la organización. De esta manera se buscará dar solución a aquellos problemas que se pudo detectar dentro de la empresa Miranda S.A.C.

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño aplicado fue no experimental donde el autor (Avila Baray, 2006), en su libro titulado: “*Introducción a la Metodología de la Investigación*” menciona que se da cuando no se manipulan las variables, es por eso que no se debe de alterar de manera intencionada aquellas variables independientes, pues se tiene que examinar las manifestaciones en cómo es que se están dando en su entorno natural para que se pueda dar el correcto análisis.

Por otra parte, también se dio una investigación de tipo transversal, es decir los datos se obtendrán en un solo periodo de tiempo.

Así mismo, este estudio fue de tipo correlacional, según el autor (Tamayo y Tamayo, 2003), indica que: “en este tipo de investigación se busca establecer el grado en el que las variaciones de uno o más factores son asociadas a las variaciones de otros”.

3.2. Variables y operacionalización:

Se determinaron dos variables para la investigación :

La primera fue el compromiso organizacional, que fue una variable independiente y cuantitativa.

Definición conceptual:

Según (Mayer y Allen, 1991), nos mencionan: “que el compromiso organizacional es un estado psicológico existente entre una persona y una organización”. Lo conforman tres tipos: el de continuidad, el normativo y afectivo.

Definición operacional:

La variable compromiso organizacional, se midió a través de la técnica de la encuesta, con un cuestionario con escala de Likert, este instrumento abarcará tres dimensiones y seis dimensiones.

Indicadores:

La variable compromiso organizacional contó con 3 dimensiones:

La primera dimensión compromiso afectivo, la cual contó con dos indicadores: el primero sentimiento de felicidad y el segundo valoración de la institución.

La segunda dimensión compromiso de continuidad, aquí se tomó también a dos indicadores: costumbre de la institución y alternativas inexistentes.

Por último tenemos a la dimensión compromiso normativo, esta contó igualmente con 2 indicadores: lealtad y responsabilidad en permanecer.

Escala de medición:

Ordinal.

La segunda fue la calidad de servicio, que fue una variable dependiente y cuantitativa.

Definición conceptual:

Según (Parasuraman et al., 1985), nos mencionan que: la calidad de servicio, es un juicio que se da en el usuario luego de hacer comparación entre sus expectativas y percepciones sobre el servicio recibido.

Definición operacional:

La variable calidad de servicio se midió a través de la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario con escala de Likert, dicho instrumento contiene cinco dimensiones y veintidós indicadores.

Indicadores:

La variable calidad de servicio tuvo 5 dimensiones:

La primera dimensión tangibilidad, contó con 4 indicadores: 1.equipamiento, 2.infraestructura, 3.apariencia física del personal y 4.atractividad.

La segunda dimensión fiabilidad contó con 5 indicadores: 1.compromiso, 2.apoyo, 3.servicio idóneo, 4.eficiencia y 5.prevenición del riesgo.

La tercera dimensión capacidad de servicio contó con 4 indicadores: 1.información oportuna, 2.rapidez, 3.disposición para ayudar y 4.atención al ciudadano.

La cuarta dimensión seguridad contó con 4 indicadores: 1.confianza, 2.seguridad, 3.amabilidad y 4.información confiable.

La última dimensión empatía contó con 5 indicadores: 1.atención individualizada, 2.atención personalizada, 3.comprensión, 4.orientación al servicio y 5.flexibilidad.

Escala de medición:

Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:

3.3.1 Población:

Debido a la data obtenida de la Empresa Miranda S.A.C., se consideraron a 25 colaboradores como población.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores permanentes de la Empresa Miranda S.A.C.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores temporales de la Empresa Miranda S.A.C.

3.3.2 Muestra:

Se consideró al total de la población, es decir tuvimos una muestra censal.

3.3.3 Muestreo:

Debido a la cantidad de la muestra, no se aplicó técnica de muestreo.

3.3.4 Unidad de análisis:

Cada colaborador de la Empresa Miranda S.A.C

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnica:

Para el estudio se creyó pertinente emplear la técnica de la encuesta, debido a que ella nos permitió explicarles de una manera más apropiada y sencilla al personal de la organización, además de analizar a mayor detalle los resultados recolectados.

3.4.2 Instrumentos:

Utilizamos dos cuestionarios como instrumento, cada uno de ellos guardaba relación con cada variable.

3.4.3 Validez:

El cuestionario para medir el “compromiso organizacional” y “Calidad de Servicio” fueron validados mediante el juicio de expertos, siendo estos, el MBA Pinglo Bazán Miguel Elías , el

MBA Cervantes Mendoza Hugo y el Maestro en Gestión del Talento Humano Ciudad Fernández Pablo Ricardo. Dichos evaluadores dieron como valoración “Bueno” a los dos instrumentos. **Anexo 4**

3.4.4 Confiabilidad:

Para precisar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto con 15 muestras, hallándose un Alfa de Crombach de 0,813 y 0,801 respectivamente; lo cual nos indicó que nuestros instrumentos son confiables. **Anexo 8**

3.5. Procedimientos:

Se empezó identificando el problema que existía en la Empresa Miranda, luego se envió una solicitud de permiso a esta empresa para tener la seguridad que nos permitirían seguir con la investigación, recibimos la aprobación de dicha empresa y procedimos a revisar la bibliografía, se determinó los objetivos, se planteó la hipótesis, se seleccionó el instrumento de recolección de datos, también se determinó la población y la muestra con los datos obtenidos de la empresa, posteriormente procedimos aplicar el instrumento a los 25 colaboradores. **Anexo 5**

3.6. Método de análisis de datos:

Para la examinación de los datos utilizamos en primera instancia el programa informático de Excel, en el cual almacenamos nuestros resultados que obtuvimos luego de encuestar al personal de la empresa. Posterior a ello usamos el programa SPSS que nos facilitó emplear los métodos estadísticos tanto el descriptivo como lo son las tablas, figuras y medidas; y a su vez la estadística inferencial como pruebas de normalidad y correlaciones para contrastar la hipótesis planteada en la investigación.

3.7. Aspectos éticos:

Utilizamos como criterios, el respeto a la producción científica previa a través de la adecuada citación y referencias respetando el derecho del autor, también cumplimos con lo establecido en la RESOLUCIÓN RECTORAL N° 760-2007/UCV CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, es por ello que se respetó los objetivos establecidos por las normas APA, es decir efectuar las buenas prácticas de investigación. Se registró el permiso dado por la Empresa Miranda S.A.C. para poder aplicar los cuestionarios con fines de carácter netamente académicos y siendo confidencial con los resultados obtenidos. Se siguió los siguientes principios de ética: autonomía, justicia, libertad y transparencia.

IV. RESULTADOS:

De acuerdo a los datos encontrados mediante los instrumentos, se obtuvo lo siguiente:

Objetivos Específico 1:

Tabla 1

Relación entre el compromiso afectivo y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022

		Compromiso Afectivo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,398*
	Calidad de Servicio	N	,049
		N	25
Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,398*	
	Sig. (bilateral)	1,000	
Calidad de Servicio	N	,049	
	N	25	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).
Fuente:SPSS

En la tabla 1, se observa que el Coeficiente de correlación “rho” de Spearman fue de 0.398, ante ello deducimos la existencia de una correlación positiva baja. Pero, el valor de significancia fue 0.049, siendo menor al 0.05 es decir, se observó la existencia de una relación significativa entre las variables.

Objetivo Específico 2:

Tabla 2

Relación entre el compromiso de continuidad y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022

		Compromiso de Continuidad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso de Continuidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	
		1,000	,321
		N	,118
		25	25
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	
		,321	1,000
		,118	
		N	25

Fuente: SPSS

En la tabla 2, se observa que el Coeficiente de correlación “rho” de Spearman fue 0.321, es decir existe una correlación positiva baja. A si mismo, el valor de significancia bilateral fue 0.118, este resultado fue mayor a 0.05, es decir no existe relación entre las variables.

Objetivo Específico 3:

Tabla 3

Relación entre el compromiso normativo y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022

			Compromiso Normativo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	1.000	.037
		Sig. (bilateral)		.859
		N	25	25
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.037	1.000
Sig. (bilateral)		.859		
N		25	25	

Fuente: SPSS

En la tabla 4, se observa que el Coeficiente de correlación “rho” de Spearman fue 0.037, en otras palabras, existe una correlación positiva muy baja. Mientras que, el valor de significancia bilateral fue 0.859, siendo mayor a 0,05 es decir no existe relación entre las variables.

Por último, el Objetivo General

Tabla 4

Relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022

			Compromiso Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,283
		Sig. (bilateral)		,170
	N	25	25	
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,283	1,000
Sig. (bilateral)		,170		
N		25	25	

Fuente: SPSS

Según los datos encontrados, en la tabla 4: Se observa que el Coeficiente de correlación “rho” de Spearman fue igual a 0.283, esto nos hace afirmar que las variables tienen una correlación positiva baja. Por otro lado, el valor de significancia bilateral fue 0.170, siendo superior a 0.05, lo cual nos indica que no existe relación entre las variables.

Debido a los anteriores resultados decidimos rechazar la hipótesis general, es decir, no existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022.

V. DISCUSIÓN:

De acuerdo al objetivo específico número uno que se puede visualizar en la tabla 1 de los resultados. Según, (Fermín Pinedo, 2018), nos menciona que: “este tipo de compromiso es la unión emocional que un individuo tiene referida a una empresa, se trata de cumplir con las necesidades y expectativas de los empleados”, entonces podemos decir que el compromiso afectivo es el vínculo emotivo que un colaborador tiene para con su centro de labores, por ejemplo, si un recepcionista se siente identificado y vinculado emocionalmente con la empresa en donde trabaja, atenderá con una sonrisa a las personas que lleguen a esta, esto producirá que los clientes se lleven una grata experiencia y consideren un alto nivel en la calidad de servicio que ofrece la organización.

De acuerdo a los resultados encontrados, obtuvimos que existe una correlación positiva baja ($\rho=0,398$), por lo que se determinó que el compromiso afectivo está ligado a la calidad de servicio. Esto tiene similitud con los resultados de (Herrera Enriquez, 2020), donde en su investigación que contó con 28 trabajadores del área de tomografía, encontró una correlación positiva perfecta entre compromiso afectivo y calidad de servicio, lo que indica que si el trabajador tiene un vínculo emocional por la empresa en donde labora, incrementara la calidad de servicio que brinde hacia los clientes y/o usuarios, esto tiene relación con el ejemplo mencionado en el párrafo anterior. Por otra parte (Fermín Pinedo, 2018), en su estudio realizado a 60 trabajadores del Fondepes, refuerza estos resultados al afirmar que el compromiso afectivo y la calidad de servicio se encuentran relacionados, lo que indica la importancia para las empresas el trabajar en este tipo de vínculo con sus colaboradores, de manera que cada vez se sientan más compenetrados con la organización.

De acuerdo al objetivo específico número dos que se puede visualizar en la tabla 2 de los resultados. Respecto a ello, (Fermín Pinedo, 2018), afirma que: “el compromiso de continuidad es una promesa de sucesión, es una forma de lealtad a la empresa, como si fuera una madre tratando de quedarse con ella mientras su remuneración no esté en riesgo”. Podemos

mencionar que este tipo de compromiso es la intención en el empleado de querer seguir laborando en la institución, porque se siente a gusto y considera que puede crecer tanto personalmente como profesionalmente por lo que lo visualiza como una oportunidad.

De acuerdo a los resultados encontrados, obtuvimos que existe una correlación positiva baja ($\rho = 0,321$), determinamos que el compromiso de continuidad y la calidad de servicio van en la misma dirección. Dichos resultados coinciden con (Gave Parraga, 2022), en su tesis que utilizó a 20 trabajadores de una financiera, descubrió que existió una correlación positiva y de nivel considerable entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable calidad de servicio, es decir es importante el deseo de permanecer en la institución u organización para ofrecer un mejor servicio, debido a la experiencia que tiene el colaborador lo cual le permite volverse más eficiente al cumplir sus labores. Así mismo (Ramírez García, 2019), manifestó en su investigación la cual contó con 301 personas, que existe relación moderada entre compromiso de continuidad y calidad de servicio, en otras palabras, es imprescindible que el colaborador sienta el deseo de seguir formando parte de la empresa y no sentirse obligado a laborar, esto permitirá que muestre voluntad para ejercer las actividades que se le encomiendan.

De acuerdo al objetivo específico número tres que se puede visualizar en la tabla 3 de los resultados. Según, (Fermín Pinedo, 2018), manifiesta sobre el compromiso normativo que: “el sueldo que percibe un colaborador por sus servicios no es una motivación suficiente para desarrollar un grado superior de compromiso organizacional, para aprender, desarrollar habilidades personales e identificarse con los metas de la empresa, esto es considerado por los empleados más importante y por lo tanto una fuente más frecuente de compromiso”. Podemos mencionar que este tipo de compromiso significa la permanencia del colaborador en la organización porque siente lealtad hacia ella, además de sentir responsabilidad laboral y confianza para con sus compañeros y superiores al momento de ejercer sus funciones. También, aquí el colaborador busca la dependencia, es por ello que trata de

cumplir sus obligaciones a conciencia, para generar así un compromiso normativo y llegar a ser un trabajador con mayor antigüedad.

Según los resultados encontrados, obtuvimos que existe una correlación positiva muy baja ($\rho=0,037$) es decir, el compromiso normativo y la calidad de servicio van hacia la misma dirección. Dichos resultados son semejantes con lo dicho por, (Medina Mamani & Mendoza Suyco, 2021), quienes en su estudio que tuvo como muestra a 94 colaboradores de la Municipalidad de Caylloma, señalan que existe relación considerable entre el compromiso normativo y calidad de servicio, por lo que si los colaboradores no se sienten identificados con la organización en donde trabajan no podrán brindar un servicio de calidad perjudicando a la entidad. Así mismo, (Gave Parraga, 2022), en su investigación que tuvo como muestra a 20 colaboradores de una financiera, identificó una correlación positiva y muy fuerte entre el compromiso de dicha entidad con la calidad de servicio que se brindaba, es por ello que, considera relevante este tipo de compromiso para el servicio que se brinda hacia el público.

Por último, de acuerdo al objetivo general que se puede visualizar en la tabla 4. Según, (Mayer y Allen, 1991), el compromiso organizacional: “es un estado mental existente entre una persona y una organización”. En base a ello, podemos mencionar que es un sentimiento que el trabajador mantiene con su centro laboral, es por ello que está en constante búsqueda de mejoras personales para poder ofrecer a su organización lo mejor de él y por ende a que su organización le brinde el mismo respaldo para que pueda cumplir con sus tareas con total tranquilidad ya que si en la empresa existe un buen clima laboral este se sentirá como en casa, lo que llevaría a que su compromiso sea cada día mayor.

Así mismo, (Parasuraman et al., 1985), nos mencionan sobre la calidad de servicio que: “es la afirmación que aparece en el usuario tras comparar sus expectativas y percepciones sobre el servicio recibido”, entonces podemos decir que esta variable cumple un rol de vital importancia para toda organización que se encuentre tratando de satisfacer una necesidad en el mercado. Como bien es conocido, del servicio dependerá si el cliente vuelve

a comprar y se tiene la oportunidad de fidelizarlo o si este se decide por otras opciones (en el peor de los casos: la competencia) debido a que no quedó conforme con lo que adquirió. Por ello es fundamental que la empresa lleve un control responsable y constante sobre todo el proceso que tiene e identificar la falla que produce esta percepción negativa en el cliente.

Según los resultados obtenidos en la investigación, encontramos que existe una correlación positiva baja ($\rho=0,283$). De lo antes mencionado, se encontró una coincidencia con (Fermin Pinedo, 2018), en su estudio que contó con 60 trabajadores, encontró que existe correlación fuerte entre ambas variables, en otras palabras, mientras el compromiso en una empresa crece, la calidad de servicio de la misma también experimentará un alza que beneficiará a la organización. De igual manera (Herrera Enriquez, 2020), en su estudio que se llevó a cabo en la ciudad Incontrastable de Huancayo donde analizó a 28 colaboradores del área de tomografía, halló que entre estas variables antedichas existió una correlación positiva perfecta, lo que indica que están indiscutiblemente relacionadas, por lo que si el personal de esta institución está comprometida con ella, al momento de realizar las radiografías a los pacientes tienen cuidado hasta con el más mínimo detalle provocando unos eficientes análisis. De la misma forma, (Ramírez García, 2019) en la investigación que llevó a cabo hace 3 años donde estudió a 301 personas que experimentaron el servicio de un hospital, encontró en sus resultados que entre las variables mencionadas existió una correlación positiva alta, esto fue debido a que las personas encuestadas consideraban que si el personal de dicha entidad se encontraba comprometida podrían ofrecer un trato mucho más amigable, con mayor delicadeza y transmitiendo seguridad. (Tello Rabanal & Torres Fernández , 2020) refuerzan estos resultados debido a que en su proyecto encontraron una correlación alta, se estudió a 23 empleados de una aerolínea, lo que hace indicar la importancia que tiene para esta empresa que sus colaboradores se sientan “parte de”, esto permitirá que atiendan a los usuarios con una mayor disposición y ocasionen una percepción positiva.

VI. CONCLUSIONES:

Primera, en cuanto al objetivo específico 1, se concluyó que existe una correlación positiva baja entre las variables compromiso afectivo y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; debido a que se halló el valor de $\rho=0,398$ en la correlación de Spearman, así mismo obtuvimos un valor de sig. de 0,049 el cual es menor a 0,05 es decir existe relación significativa entre ambas variables, este resultado se dio debido a que el personal de Empresa Miranda considera importante el hecho de sentirse valorado y realizar sus funciones en un clima laboral apropiado que les permita desenvolverse de la mejor manera.

Segunda, en cuanto al objetivo específico 2, se concluyó que existe una correlación positiva baja entre las variables compromiso de continuidad y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; debido a que se halló el valor de $\rho=0,321$ en la correlación de Spearman, así mismo obtuvimos un valor de sig. de 0,118 el cual es mayor a 0,05 es decir no existe relación significativa entre ambas variables, este resultado se dio debido a que el personal de Empresa Miranda no considera primordial su permanencia en la empresa, esto puede ser por diversos factores: que no se sienten a gustos con las funciones que realizan, con la inducción que reciben, con el trato que se les da los líderes de cuadrilla, con el horario laboral establecido, etc.

Tercera, en cuanto al objetivo específico 3, se concluyó que existe una correlación positiva muy baja entre las variables compromiso normativo y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; debido a que se halló el valor de $\rho= 0,037$ en la correlación de Spearman, así mismo obtuvimos un valor de sig. de 0,859 el cual es mayor a 0,05 es decir no existe relación significativa entre ambas variables, este resultado se dio debido a que el personal de Empresa Miranda considera que tiene una lealtad poca pronunciada con la organización y que cumple sus funciones sin visualizarse en que pueda crecer laboralmente en ella.

Cuarta, en cuanto al objetivo general, se concluyó que existe una correlación positiva baja entre las variables compromiso organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022; debido a que se halló el valor de $\rho = 0,283$ en la correlación de Spearman, así mismo obtuvimos un valor de sig. de 0,170 el cual es mayor a 0,05 es decir no existe relación significativa entre ambas variables, este resultado se dio debido a que el personal de Empresa Miranda no se encuentra comprometido con la calidad que se ofrece, es decir, se cumple las funciones buscando el objetivo personal sin tomar en cuenta los objetivos de la empresa que involucra el trato correcto hacia el cliente. Esto se debe a que la mayoría del personal se encargan mayormente a la estiba de mercadería, mas quien el que tiene comunicación con el cliente es solo una persona, en este caso, el encargado de guía en cuanto a la entrega de domicilio. En cuanto al recojo de mercadería también hay una persona encargada de brindarle la atención.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera, se recomienda a la Empresa Miranda S.A.C. que continúen poniendo en práctica programas de reconocimiento hacia los colaboradores como: reuniones de compenetración, eventos de recreación, actividades deportivas, etc.

Segunda, se recomienda a la Empresa Miranda S.A.C. capacitar constantemente a sus trabajadores con el fin de aumentar su conocimiento y, por ende, su eficiencia.

Tercera, se recomienda a la Empresa Miranda S.A.C. ponga en práctica programas de reconocimiento monetarios como, por ejemplo, el colaborador del mes, pago de bonos por superar el objetivo mensual, entre otros.

Cuarta, se recomienda a la Empresa Miranda S.A.C. fomentar un clima laboral correcto para que los colaboradores pueden realizar sus funciones de la mejor manera y por ende ofrecer a sus clientes una excelente calidad de servicio.

Quinta, se recomienda abarcar una población más extensa que permita un mejor estudio y, por ende, obtener mejores resultados que puedan servir para un análisis más exhaustivo.

Sexta, se recomienda a la universidad seguir promoviendo investigaciones que ayuden a los estudiantes a enriquecer sus conocimientos y comprender mejor a las organizaciones o lugares donde apliquen sus estudios.

REFERENCIAS

- Anticona Carbajal, V. K., & Rojas Cabanillas, S. S. (2019). "CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA "CURTIEMBRE & SERVICIOS LIBERTAD S.A.C., 2018". Trujillo. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23312/Rojas%20Cabanillas%20Santos_Anticona%20Carbajal%20Vivian.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aranda, W. (2021). La Libertad: constatan mala señal en servicio de telefonía en la sierra. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/31/la-libertad-constatan-mala-senal-en-servicio-de-telefonía-en-la-sierra-lrnd/>
- Avila Baray, H. L. (2006). *INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=r93TK4EykfUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ayala Bustamante, C. M., & Bustamante Sánchez, A. J. (2019). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018*. Arequipa. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Crhistian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Badajoz De La Cruz, M. Y. (2019). El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19133>
- Baena Paz , G. (2017). *Metodología de la Investigación* . Grupo Editorial Patria . Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Benavides Benavides, D. A. (2020). *Capital Psicológico y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la ONG. Compassion International extensión Cayambe-Ecuador*. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24210/1/UCE-FCP-BENAVIDES%20DIEGO.pdf>
- Bollet Ramírez, F., Oyola Cuella, S. B., & Ferrari Fernández, F. E. (2019). LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, PUCALLPA, 2018. *Alicia Acceso Libre a Información Científica para la Innovación*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUPP_40fac61eda1427d971c2ded6d7857fef
- Buitrón Cortez, K. M. (2020). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN UN GRUPO DE DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD DEL SECTOR EDUCATIVO EN LIMA*. Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Valor AGREGADO*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Cárdenas, M. (2021). Perú: 85% de empresas se resiste a las nuevas formas de trabajo. *Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-85-empresas-se-resiste-a-las-nuevas-formas-trabajo-844788.aspx>
- Castañeda Muñoz, Y. V. (2019). *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de la Empresa Ópticas*. Trujillo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46549/Casta%
%c3%b1eda_MYV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46549/Casta%c3%b1eda_MYV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cervantes Atía, V., Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Í. C., & Salgado Herrera, R. P. (2018). CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. *SciELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382018000200027&script=sci_abstract&tlng=en

Contreras Naranjo, C. D. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DENTRO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS*. Universidad Autónoma de México. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2018/junio/0774974/0774974.pdf>

Crispín Aranda, J., Torero Solano de Martel, N., & Martel Carranza, C. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11. doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>

Cuadra, F. (2022). Vacaciones y días de descanso benefician al trabajador y a la empresa. *EL IMPARCIAL*. Obtenido de <https://www.elimparcial.com/locurioso/Vacaciones-y-dias-de-descanso-benefician-al-trabajador-y-a-la-empresa-20220411-0080.html>

De la Puente Ruiz, L. A. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/298>

Esmaeilpour , M., & Ranjbar , M. (2018). *INVESTIGATING THE IMPACT OF COMMITMENT*. Obtenido de <https://www.sciendo.com/pdf/10.2478/sbe-2018-0004>

Estrada Araoz, E. G., & Gallegos Ramos, N. A. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7718146>

- Fermin Pinedo, J. (2018). *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15450>
- Flores M., J., & Gómez V., I. (2018). APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA, PERÚ. *SciELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext#_ftn1
- Floriano Avalos, C. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa América Express S.A. en el distrito de Trujillo – 2020 [Tesis de Bachiller, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55615>
- Gave Parraga, J. (2022). *Compromiso organizacional y la calidad de servicios de la financiera Crediscotia en agencia Huancayo - 2021*. Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11210#:~:text=Abstract%3A,de%20la%20financiera%20Crediscotia%20%E2%80%93%202021.>
- Gökyer, N. (2018). *Organizational Commitment of High School Teachers*. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1175581>
- Grijalba Villanueva, R., Sandoval Laguna, M., Sito Justiniano, L., Zecenarro Vilca, J., & Campos Dávila, J. (2021). Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *Revista ConCiencia*, 7. doi:<https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-1.9>
- Gutiérrez Candela , G. M. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD C, ZONA 7 DE LA PROVINCIA DE EL ORO*. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11923/1/T-UCSG-POS-MGSS-167.pdf>

- Gutiérrez, G., Vásquez, K., & Vilca, M. (2018). Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Vea Real Plaza Trujillo primer semestre 2018. *SCIÉENDO*. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2402>
- Helvaci , M., & Kiliçoglu, A. (2018). *The Relationship between the Organizational Change Cynicism and Organizational Commitment of Teachers*. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1208388>
- Henao Colorado, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_arttext
- Herrera , J., & Román , A. (2019). Organisational commitment in working environments with extrinsic motivational factors. *Espacios*, 40(28).
- Herrera Enriquez, S. S. (2020). *Compromiso organizacional y calidad de servicio al personal del área de Tomografía del hospital “Daniel Alcides Carrión”, Huancayo – 2020* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58654/Herrera_ES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Im, S.-A., & Park, M.-J. (2018). *The Effects of Patient Safety Culture Perception and Organizational Commitment on Patient Safety Management Activities in General Hospital Nurses*. Obtenido de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201819757620266.page>
- Inga Cueva, K. K., & Montoya Salinas, J. I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Ferretería Central, Trujillo – 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77635>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2020). CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Revista Científica TZHOECOEN*, 13. doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>

- JLConsultores. (2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *GESTIÓN*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Loidi, J. (2021). Calidad del servicio: por qué se convirtió en la prioridad de las empresas en el mundo post pandemia. *Infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas-en-el-mundo-post-pandemia/>
- López Armes, L. (2021). Social responsibility and the organizational commitment of public employees of Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 665-668. doi:10.19052/rvgluz.27.95.14
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Luna Solis, N. E., & Sanchez Pinedo, D. (2018). EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA. LIMA. 2018. *Igobernanza*, 3. Obtenido de <http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/49>
- Manzano Díaz, A. G. (2019). Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: un estudio en una institución educativa pública y privada de Quito-Ecuador. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*. Obtenido de <http://34.222.126.191/index.php/rnv/article/view/220>
- Mayer, & Allen. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-68.
- Monzón Reyes, T. M. (2021). *Compromiso laboral y calidad de servicio de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario – Huamachuco, 2021*

- [Tesis de Maestría, Universidad César Vañnejo]. Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85626>
- Morocho Revolledo , T. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].* Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>
- Normariati Silaban, & Tantri Yanuar Rahmat Syah. (2018). *The Influence of Compensation and Organizational Commitment.* Obtenido de file:///C:/Users/David%20Rebaza/Downloads/2018-The_Influence_of_Compensation_and_Organizational_Commitment_on_Employees_Turnover_Intention.pdf
- Ñañez Severino, C. (2017). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis de Magister,Universidad Nacional Mayor de San Marcos].* Repositorio de Tesis Digitales. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16676>
- Orcinoli, P. (2020). El compromiso con las empresas: ¿genuino o impuesto? *El Economista.* Obtenido de <https://eleconomista.com.ar/debates/el-compromiso-empresas-genuino-o-impuesto-n33548>
- Palomino Hurtado, A., Velásquez Dante de la Gala, B., Quintana Ccorisapra, F., & Ambrocio Quispe, A. (2021). Organizational culture and commitment: Indirect effects of the employer brand experience. *Universidad y Sociedad, 13(4),* 369-377.
- Parasuraman , P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing, 49,* 41-50.
- Paredes-Pérez, M. A., Palomino-Crispin, A. E., Cárdenas-Tapia, V. R., & Gonzales-Peralta, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de

las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1062>

Perez Barrenechea, L. G. (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo - La Libertad, 2019*. La Libertad. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14205/Perez%20Barrenechea%2c%20Lourdes%20Gabriela..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Alicia Acceso Libre a la Información Científica*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUAP_77d8664a27b3287153bddaca65166d66

Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252006/467662252006.pdf>

Ramírez Sánchez, V., & Fabiola de Jesús Mapén , F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062664>

Raymundo Balvin, Y. (2019). *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, atendidos a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades del ciclo académico 2018-II*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3843/TM%20AD-Gp%204738%20R1%20-%20Raymundo%20Balvin%20Yausef.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera Garcia, J. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CONSORCIO FREDY [Tesis de Licenciatura, Universidad autónoma del Perú]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/826>

- Rivera Reyes, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rodríguez Luna, L. D., Chacón Velázquez, E., & Orozco Castillo, E. (2018). Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia. *Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p35.pdf>
- Rodriguez Molina, A. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CONDOMINIO JARDINES DE LA CATÓLICA, LIMA 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/591>
- Sánchez Morales, S. E. (2020). *Clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55620>
- Sevilla Angelaths, M. A. (2019). *El compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de una Universidad de la ciudad de Trujillo año 2019 [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44632>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica (4taed.)*. México: Limusa.
- Tejada Toledo, O. S. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa, 2020*. Arequipa. Obtenido de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16818/1/TEJADA_TOLEDO_OMA_MOT.pdf

- Tello Rabanal , J., & Torres Fernández , C. (2020). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE UNA AEROLINEA SEDE EN LA CIUDAD CAJAMARCA EN EL AÑO 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27764>
- Troncos Vilchez, I. M., Maldonado Jimenez, O. E., & Ortega Chaparrea, D. (2018). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA EMPRESA TRANSPORTE CRUZ DEL SUR CARGO S.A.C. SANTA ANITA 2018, [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/887>
- Trujillo, A., & Vera Martinez , J. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduría, administración.*, 1-24. doi:10.1016/j.cya.2016.07.003
- VEGA, J. E., MARTINEZ, M. d., & GARCIA, J. J. (2020). La influencia del compromiso organizacional y la orientación al aprendizaje sobre innovación y desempeño en los agronegocios. *Revista Espacios*. Obtenido de <http://revistaespacios.com/a20v41n17/20411729.html>
- Zavaleta Mariños, W. W. (2019). *Compromiso Organizacional y productividad de empresas mineras no metálico ubicadas en la región de la Libertad y Ancash - 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31389/zavaleta_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: BASE DE DATOS

Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022																																																
N° Encuestas	COMPROMISO ORGANIZACIONAL																	CALIDAD DE SERVICIO																														
	Afectivo						De Continuidad						Normativo					Elementos Tangibles					Fiabilidad					Capacidad de Respues					Seguridad					Empatía										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TD	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TD	P1	P2	P3	P4	TD	P5	P6	P7	P8	P9	TD	P10	P11	P12	P13	TD	P14	P15	P16	P17	TD	P18	P19	P20	P21	P22	TD
1	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	4	4	1	22	3	3	3	5	3	3	20	3	2	3	2	10	2	4	3	3	3	15	3	2	3	3	11	4	3	4	4	15	3	4	4	3	2	16
2	3	3	3	2	4	3	18	3	2	2	1	3	1	12	2	4	4	3	3	1	17	4	2	3	3	12	2	3	4	4	2	15	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	2	3	4	3	16
3	1	3	5	4	4	3	20	4	4	2	2	4	4	20	4	2	2	2	2	1	13	2	4	4	4	14	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	15	4	3	5	4	16	2	3	4	4	5	18
4	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	1	4	3	20	2	3	1	5	2	1	14	1	2	3	3	9	2	4	4	3	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	3	4	4	23	4	3	5	3	4	3	22	3	5	5	5	1	3	22	3	2	4	4	13	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20
6	3	4	3	2	3	4	19	4	2	2	2	3	4	17	4	4	4	4	2	2	20	2	3	4	4	13	4	5	4	4	3	20	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	2	2	4	4	15
7	3	5	5	5	5	5	28	4	4	5	3	4	3	23	5	5	5	4	1	4	24	2	2	2	4	10	3	5	3	4	3	18	5	4	5	5	19	5	3	5	5	18	2	2	4	5	4	17
8	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	1	2	2	16	2	3	3	3	2	4	17	2	4	4	3	13	2	3	4	3	5	17	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	2	2	4	2	2	12
9	2	3	3	3	4	3	18	3	2	1	3	3	3	15	4	3	2	3	3	2	17	2	1	2	3	8	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	3	3	3	3	1	13
10	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	2	3	2	19	4	4	4	4	3	4	23	3	3	5	4	15	4	5	5	5	4	23	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	3	4	3	4	4	18
11	4	3	4	3	3	4	21	3	2	4	3	4	3	19	4	4	5	4	2	3	22	4	2	2	4	12	3	5	4	4	3	19	4	3	3	3	13	4	4	3	2	13	2	2	3	3	4	14
12	3	3	5	3	4	3	21	4	4	3	2	4	3	20	4	3	2	3	2	1	15	2	2	3	3	10	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	3	4	2	3	12	2	2	3	5	2	14
13	3	4	4	4	3	4	22	3	2	3	3	2	3	16	2	4	3	4	2	2	17	3	2	4	2	11	2	4	4	3	3	16	3	2	4	3	12	3	3	3	2	11	3	2	4	5	2	16
14	2	3	3	3	4	3	18	3	2	4	3	4	3	19	3	3	2	3	3	2	16	2	3	3	4	12	3	5	4	5	4	21	5	4	2	4	15	5	3	4	4	16	4	4	3	4	4	19
15	4	5	3	4	4	3	23	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	4	3	4	24	3	4	2	3	12	3	4	3	3	3	16	4	2	3	4	13	4	3	4	3	14	2	4	3	3	4	16
16	2	4	4	4	4	4	22	3	3	2	2	3	3	16	2	3	2	4	3	4	18	3	2	3	3	11	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	4	4	3	17
17	3	4	4	4	4	5	24	4	1	3	2	4	4	18	5	4	2	4	1	3	19	2	3	5	4	14	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	3	20	
18	4	4	4	4	4	4	24	1	4	3	3	3	3	17	1	1	1	4	1	1	9	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19
19	4	3	3	4	3	3	20	3	2	3	3	3	2	16	4	3	3	4	2	4	20	3	3	3	2	11	3	4	3	3	4	17	3	3	3	2	11	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	16
20	3	4	4	3	3	3	20	3	2	3	3	3	4	18	4	3	2	4	3	2	18	2	3	3	3	11	2	4	3	3	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	4	2	15
21	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	3	4	3	21	3	5	5	3	2	3	21	2	3	4	4	13	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	15	5	4	3	3	15	2	2	3	2	2	11
22	4	5	4	4	3	4	24	4	3	3	2	3	3	18	2	3	2	4	2	2	15	2	2	2	3	9	3	5	3	4	3	18	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	2	3	4	3	15
23	2	3	4	3	4	4	20	3	2	3	3	3	2	16	4	4	2	3	3	2	18	3	2	2	3	10	3	4	3	3	2	15	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	4	4	4	3	3	18
24	3	4	3	3	3	4	20	4	2	3	2	3	3	17	4	5	4	3	2	3	21	3	2	3	4	12	2	4	3	3	4	16	4	3	2	4	13	5	4	4	3	16	3	2	4	3	3	15
25	4	4	3	3	4	3	21	3	3	2	4	3	2	17	3	3	4	4	2	3	19	4	3	3	2	12	3	3	4	3	2	15	4	4	3	3	14	3	3	4	2	12	3	4	4	4	4	19

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022? <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022 <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y calidad 	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022.</p>	<p>Variable independiente: Compromiso organizacional</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de felicidad. Valoramiento de la institución. Costumbre de la institución. Alternativas inexistentes. Lealtad Responsabilidad en permanecer 	<p>Tipo de investigación: El tipo de investigación es aplicada.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño aplicado es no experimental, de tipo transversal y correlacional.</p>	<p>Población: 25 colaboradores</p> <p>Muestra: Censal = 25</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p>

<p>calidad de servicio de los colaboradores de servicio en la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022? • ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la 	<p>de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre compromiso de continuidad y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022 • Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y calidad de servicio de los 		<p>Variable Dependiente: Calidad de servicio</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento. • Infraestructura Apariencia física del personal • Atractividad • Compromiso • Apoyo. • Servicio idóneo. • Eficiencia. • Prevención del riesgo. • Información oportuna • Rapidez • Disposición para ayudar. 		
--	--	--	--	--	--

<p>calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022?</p>	<p>colaboradores de la empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Atención al ciudadano. • Confianza. • Seguridad. • Amabilidad • Información confiable. • Atención individualizada • atención personalizada. • Comprensión. • Orientación al servicio. • Flexibilidad 		
---	--	--	---	--	--

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso organizacional	Según (Mayer & Allen, 1991) nos mencionan que el compromiso organizacional es un estado psicológico existente entre una persona y una organización. Lo conforman tres tipos: el de continuidad, el normativo y afectivo.	La variable compromiso organizacional se medirá con un cuestionario, este instrumento abarcará tres dimensiones y seis dimensiones.	Compromiso Afectivo	Sentimiento de felicidad.	Ordinal
				Valoramiento de la institución.	
			Compromiso de Continuidad	Costumbre de la institución.	
				Alternativas inexistentes.	
			Compromiso Normativo	Lealtad.	
				Responsabilidad en permanecer	

Calidad de servicio	Según (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) nos mencionan que la calidad de servicio es un juicio que se da en el usuario luego de hacer comparación entre sus expectativas y percepciones sobre el servicio recibido. Así mismo, consideran como dimensiones de calidad de servicio	La variable calidad de servicio se medirá mediante un cuestionario, dicho instrumento contiene cinco dimensiones y veintidós indicadores.	Tangibilidad	Equipamiento	Ordinal
				Infraestructura	
				Apariencia física del personal	
				Atractividad	
			Fiabilidad	Compromiso	
				Apoyo	
				Servicio idóneo	
				Eficiencia	
				Prevención del riesgo	

	a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.		Capacidad de respuesta	Información oportuna	
				Rapidez	
				Disposición para ayudar	
				Atención al ciudadano	
			Seguridad	Confianza	
				Seguridad	
				Amabilidad	
				Información confiable	
			Empatía	Atención individualizada	

				Atención personalizada	
				Comprensión	
				Orientación al servicio	
				Flexibilidad	

ANEXO 4: INSTRUMENTOS Y MATRICES VALIDACIÓN

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES, EMPRESA MIRANDA S.A.C., TRUJILLO, 2022.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio en la Empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a los correos: mloyagaco@ucvvirtual.edu.pe

drebaza@ucvvirtual.edu.pe

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrara proposiciones sobre aspectos relacionados con el compromiso organizacional. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a la que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo

	Dimensión 1: Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
--	---	----------	----------	----------	----------	----------

1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera laboral en esta organización.					
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
3	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
4	Me siento ligado emocionalmente a la organización.					
5	Me siento integrado plenamente en la organización.					
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
	Dimensión 2: Compromiso de continuidad					
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización en estos momentos.					
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la organización.					
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
	Dimensión 3: Compromiso normativo					
13	Siento alguna obligación de permanecer en mi actual trabajo.					

14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar la organización ahora.					
15	Me sentiría culpable si dejara la organización ahora.					
16	Esta organización merece mi lealtad.					
17	Abandonaría la organización en estos momentos, porque no tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
18	Estoy en deuda con la organización.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD SE SERVICIO

A continuación, encontrara algunas ideas de calidad de servicio de la organización. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Indiferente.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La organización cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la organización son atractivas.					
3	Se tiene en consideración la limpieza y el orden en la organización.					
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos.					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	Cuando esta organización promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, la organización muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La organización presenta bien el servicio.					
8	La organización brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.					
9	La organización cuida de no cometer errores en sus procedimientos.					

	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	Los colaboradores de la organización informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido.					
11	Se ofrece un servicio rápido y ágil a los clientes.					
12	Hay disposición en ayudar sobre cualquier tema a los clientes.					
13	Existe disponibilidad de tiempo para responder a las preguntas que hacen los clientes.					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El comportamiento mostrado transmite confianza a los clientes.					
15	Existe seguridad en el servicio otorgado por la organización.					
16	Existe amabilidad con los clientes.					
17	Se cuenta con los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas de los clientes.					
	Dimensión 5: Empatía					
18	Se realiza atención individualizada a los clientes.					
19	La organización cuenta con colaboradores que proporcionen atención personalizada.					
20	La organización entiende las necesidades de los clientes.					
21	La organización busca lo mejor para los intereses de los clientes.					
22	La organización tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los clientes.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	✓		✓		✓		
3	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	✓		✓		✓		
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.	✓		✓		✓		
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	✓		✓		✓		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	✓		✓		✓		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	✓		✓		✓		
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO								
13	Siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	✓		✓		✓		
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	✓		✓		✓		
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	✓		✓		✓		
16	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	✓		✓		✓		
18	Estoy en deuda con la organización.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, D^a/ Mg: Alcira Rodríguez Tello

DNI: 42043973

Especialidad del validador: Psicóloga

22 de 21 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas	✓		✓		✓		
3	Los servidores de la institución tienen apariencia de ser limpios y ordenados	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	Cuando esta institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	✓		✓		✓		
6	Cuando un usuarios tiene un problema, la institución muestran un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	La institución presenta bien el servicio	✓		✓		✓		
8	La institución brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado	✓		✓		✓		
9	La institución cuida de no cometer errores en sus procedimientos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Los servidores de la institución informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios	✓		✓		✓		
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema a los usuarios	✓		✓		✓		
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios	✓		✓		✓		
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución	✓		✓		✓		
16	Los servidores son amables con los usuarios	✓		✓		✓		
17	Los servidores de la institución tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	Los servidores realizan atención individualizada a los usuarios	✓		✓		✓	
19	La institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada	✓		✓		✓	
20	La institución comprende las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓	
21	La institución busca lo mejor para los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
22	La institución tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. María Polanco DNI: 90-73433

Especialidad del validador, Psicóloga

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es sencillo, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.

2 de octubre del 2018

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas	✓		✓		✓		
3	Los servidores de la institución tienen apariencia de ser limpios y ordenados	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	Cuando esta institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	✓		✓		✓		
6	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	La institución presenta bien el servicio	✓		✓		✓		
8	La institución brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado	✓		✓		✓		
9	La institución cuida de no cometer errores en sus procedimientos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Los servidores de la institución informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios	✓		✓		✓		
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema a los usuarios	✓		✓		✓		
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios	✓		✓		✓		
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución	✓		✓		✓		
16	Los servidores son amables con los usuarios	✓		✓		✓		
17	Los servidores de la institución tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	Los servidores realizan atención individualizada a los usuarios	✓		✓		✓	
19	La institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada	✓		✓		✓	
20	La institución comprende las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓	
21	La institución busca lo mejor para los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
22	La institución tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. ALAN RAMIRO ROSA DNI: 0607192

Especialidad del validador: Teoría

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de 02 del 2018

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	✓		✓		✓		
3	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	✓		✓		✓		
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.	✓		✓		✓		
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	✓		✓		✓		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	✓		✓		✓		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	✓		✓		✓		
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: COMPROMISO NORMATIVO								
13	Siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	✓		✓		✓		
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	✓		✓		✓		
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	✓		✓		✓		
16	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	✓		✓		✓		
18	Estoy en deuda con la organización.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, C/I Mg: *ALLAN ENRIQUE NOGA*

DNI: *0667352*

Especialidad del validador: *Teoría*

23 de 02 del 2015

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y breve.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Estaría feliz si pesara el resto de mi carrera en esta organización.	/		/		/		
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	/		/		/		
3	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	/		/		/		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	/		/		/		
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.	/		/		/		
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	/		/		/		
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	/		/		/		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	/		/		/		
10	Siento como si hubiera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	/		/		/		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	/		/		/		
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO								
13	Siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	/		/		/		
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	/		/		/		
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	/		/		/		
16	Esta organización merece mi lealtad.	/		/		/		
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	/		/		/		
18	Estoy en deuda con la organización.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opción de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: *RIVERA LIZ JUAN*

DN: *0801267*

Especialidad del validador: *Psicología*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar a componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems pertenecientes son suficientes para medir a dimensión.

de _____ del 20____

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas	✓		✓		✓		
3	Los servidores de la institución tienen apariencia de ser limpios y ordenados	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	Cuando esta institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	✓		✓		✓		
6	Cuando un usuarios tiene un problema, la institución muestran un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	La institución presenta bien el servicio	✓		✓		✓		
8	La institución brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado	✓		✓		✓		
9	La institución cuida de no cometer errores en sus procedimientos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Los servidores de la institución informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios	✓		✓		✓		
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios	✓		✓		✓		
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución	✓		✓		✓		
16	Los servidores son amables con los usuarios	✓		✓		✓		
17	Los servidores de la institución tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	Los servidores realizan atención individualizada a los usuarios	✓		✓		✓	
19	La institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.	✓		✓		✓	
20	La institución comprende las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓	
21	La institución busca lo mejor para los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
22	La institución tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: *Rivera Liz Jay*

DNI: *08012601*

Especialidad del validador: *Psicólogo*

.....de.....del 20.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

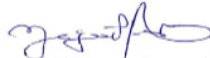

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Sentimiento de Felicidad	1. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera laboral en esta organización.						X	X	X	X						
			2. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.						X	X	X	X						
			3. Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.						X	X	X	X						
		Valoramiento de la institución	4. Me siento ligado emocionalmente a la organización.						X	X	X	X						
			5. Me siento integrado plenamente en la organización.						X	X	X	X						
	Compromiso de Continuidad	Costumbre de la institución	6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.						X	X	X	X						
			7. Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.						X	X	X	X						
			8. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.						X	X	X	X						
			9. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización en estos momentos.						X	X	X	X						
Compromiso Normativo	Alternativas inexistentes	10. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la organización.						X	X	X	X							
		11. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.						X	X	X	X							
		12. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.						X	X	X	X							
	Lealtad	13. Siento alguna obligación de permanecer en mi actual trabajo.						X	X	X	X							
		14. Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar la organización ahora.						X	X	X	X							
	Responsabilidad de permanecer	15. Me sentiría culpable si dejara la organización ahora.						X	X	X	X							
		16. Esta organización merece mi lealtad.						X	X	X	X							
		17. Abandonaría la organización en estos momentos porque no tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.						X	X	X	X							
			18. Estoy en deuda con la organización.						X	X	X	X						



Mg. Miguel Elias Pinglo Bazán
DNI N° 40717454

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

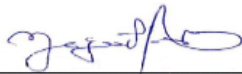
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°40717454.....

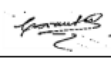
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Sentimiento de Felicidad	1. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera laboral en esta organización.						X		X		X		X		
			2. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.						X		X		X		X		
			3. Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.						X		X		X		X		
	Valoramiento de la institución	Valoramiento de la institución	4. Me siento ligado emocionalmente a la organización.						X		X		X		X		
			5. Me siento integrado plenamente en la organización.						X		X		X		X		
			6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.						X		X		X		X		
	Compromiso de Continuidad	Costumbre de la institución	7. Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.						X		X		X		X		
			8. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.						X		X		X		X		
			9. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización en estos momentos.						X		X		X		X		
Compromiso Normativo	Alternativas inexistentes	Alternativas inexistentes	10. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la organización.						X		X		X		X		
			11. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.						X		X		X		X		
			12. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.						X		X		X		X		
			13. Siento alguna obligación de permanecer en mi actual trabajo.						X		X		X		X		
	Lealtad	Lealtad	14. Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar la organización ahora.						X		X		X		X		
			15. Me sentiría culpable si dejara la organización ahora.						X		X		X		X		
	Responsabilidad de permanecer	Responsabilidad de permanecer	16. Esta organización merece mi lealtad.						X		X		X		X		
			17. Abandonaría la organización en estos momentos porque no tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.						X		X		X		X		
			18. Estoy en deuda con la organización.						X		X		X		X		


 Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
 DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°41034487.....

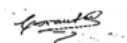
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Calidad de servicio	Tangibilidad	Equipamiento	1. La organización cuenta con equipamiento de aspecto moderno.						X		X		X		X		
		Infraestructura	2. Las instalaciones físicas de la organización son atractivas.						X		X		X		X		
		Apariencia física del personal	3. Se tiene en consideración la limpieza y el orden en la organización.						X		X		X		X		
		Atractividad	4. Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos.						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Compromiso	5. Cuando esta organización promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.						X		X		X		X		
		Apoyo	6. Cuando un usuario tiene un problema, la organización muestra un sincero interés en solucionarlo.						X		X		X		X		
		Servicio idóneo	7. La organización presenta bien el servicio.						X		X		X		X		
		Eficiencia	8. La organización brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.						X		X		X		X		
			Prevención del riesgo	9. La organización cuida de no cometer errores en sus procedimientos.						X		X		X		X	
Calidad de servicio	Capacidad de servicio	Información oportuna	10. Los colaboradores de la organización informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido.						X		X		X		X		
		Rapidez	11. Se ofrece un servicio rápido y ágil a los clientes.						X		X		X		X		
		Disposición para ayudar	12. Hay disposición en ayudar sobre cualquier tema a los clientes.						X		X		X		X		
		Atención al ciudadano	13. Existe disponibilidad de tiempo para responder a las preguntas que hacen los clientes.						X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	14. El comportamiento mostrado transmite confianza a los clientes.						X		X		X		X		
		Seguridad	15. Existe seguridad en el servicio otorgado por la organización.						X		X		X		X		
		Amabilidad	16. Existe amabilidad con los clientes.						X		X		X		X		
		Información confiable	17. Se cuenta con los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas de los clientes.						X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	18. Se realiza atención individualizada a los clientes.						X		X		X		X		
		Atención personalizada	19. La organización cuenta con colaboradores que proporcionen atención personalizada.						X		X		X		X		
		Comprensión	20. La organización entiende las necesidades de los clientes.						X		X		X		X		
		Orientación al servicio	21. La organización busca lo mejor para los intereses de los clientes.						X		X		X		X		
			Flexibilidad	22. La organización tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los clientes.						X		X		X		X	


 Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
 DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°41034487.....

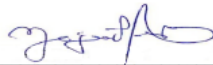
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de servicio	Tangibilidad	Equipamiento	1. La organización cuenta con equipamiento de aspecto moderno.						X		X		X		
		Infraestructura	2. Las instalaciones físicas de la organización son atractivas.						X		X		X		
		Apariencia física del personal	3. Se tiene en consideración la limpieza y el orden en la organización.						X		X		X		
		Atractividad	4. Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos.						X		X		X		
	Fiabilidad	Compromiso	5. Cuando esta organización promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.						X		X		X		
		Apoyo	6. Cuando un usuario tiene un problema, la organización muestra un sincero interés en solucionarlo.						X		X		X		
		Servicio idóneo	7. La organización presenta bien el servicio.						X		X		X		
		Eficiencia	8. La organización brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.						X		X		X		
		Prevención del riesgo	9. La organización cuida de no cometer errores en sus procedimientos.						X		X		X		
Capacidad de servicio	Información oportuna	10. Los colaboradores de la organización informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido.						X		X		X			
		Rapidez	11. Se ofrece un servicio rápido y ágil a los clientes.						X		X		X		
		Disposición para ayudar	12. Hay disposición en ayudar sobre cualquier tema a los clientes.						X		X		X		
		Atención al ciudadano	13. Existe disponibilidad de tiempo para responder a las preguntas que hacen los clientes.						X		X		X		
	Seguridad	Confianza	14. El comportamiento mostrado transmite confianza a los clientes.						X		X		X		
		Seguridad	15. Existe seguridad en el servicio otorgado por la organización.						X		X		X		
		Amabilidad	16. Existe amabilidad con los clientes.						X		X		X		
	Empatía	Información confiable	17. Se cuenta con los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas de los clientes.						X		X		X		
		Atención individualizada	18. Se realiza atención individualizada a los clientes.						X		X		X		
		Atención personalizada	19. La organización cuenta con colaboradores que proporcionen atención personalizada.						X		X		X		
		Comprensión	20. La organización entiende las necesidades de los clientes.						X		X		X		
		Orientación al servicio	21. La organización busca lo mejor para los intereses de los clientes.						X		X		X		
		Flexibilidad	22. La organización tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los clientes.						X		X		X		



Mg. Miguel Elias Pinglo Bazán
DNI N° 40717454

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

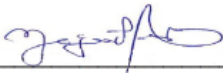
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente de acuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Tangibilidad	Equipamiento	1. La organización cuenta con equipamiento de aspecto moderno.						X		X		X		X		
		Infraestructura	2. Las instalaciones físicas de la organización son atractivas.						X		X		X		X		
		Apariencia física del personal	3. Se tiene en consideración la limpieza y el orden en la organización.						X		X		X		X		
		Atractividad	4. Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos.						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Compromiso	5. Cuando esta organización promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.						X		X		X		X		
		Apoyo	6. Cuando un usuario tiene un problema, la organización muestra un sincero interés en solucionarlo.						X		X		X		X		
		Servicio idóneo	7. La organización presenta bien el servicio.						X		X		X		X		
		Eficiencia	8. La organización brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.						X		X		X		X		
			Prevención del riesgo	9. La organización cuida de no cometer errores en sus procedimientos.						X		X		X		X	
Capacidad de servicio	Capacidad de servicio	Información oportuna	10. Los colaboradores de la organización informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido.						X		X		X		X		
		Rapidez	11. Se ofrece un servicio rápido y ágil a los clientes.						X		X		X		X		
		Disposición para ayudar	12. Hay disposición en ayudar sobre cualquier tema a los clientes.						X		X		X		X		
		Atención al ciudadano	13. Existe disponibilidad de tiempo para responder a las preguntas que hacen los clientes.						X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	14. El comportamiento mostrado transmite confianza a los clientes.						X		X		X		X		
		Seguridad	15. Existe seguridad en el servicio otorgado por la organización.						X		X		X		X		
		Amabilidad	16. Existe amabilidad con los clientes.						X		X		X		X		
		Información confiable	17. Se cuenta con los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas de los clientes.						X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	18. Se realiza atención individualizada a los clientes.						X		X		X		X		
		Atención personalizada	19. La organización cuenta con colaboradores que proporcionen atención personalizada.						X		X		X		X		
		Comprensión	20. La organización entiende las necesidades de los clientes.						X		X		X		X		
		Orientación al servicio	21. La organización busca lo mejor para los intereses de los clientes.						X		X		X		X		
		Flexibilidad	22. La organización tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los clientes.						X		X		X		X		



Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 40717454

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNANDEZ PABLO RICARDO_____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Sentimiento de Felicidad	1. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera laboral en esta organización.						X		X		X		X		
			2. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.						X		X		X		X		
			3. Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.						X		X		X		X		
		Valoración de la institución	4. Me siento ligado emocionalmente a la organización.						X		X		X		X		
			5. Me siento integrado plenamente en la organización.						X		X		X		X		
			6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.						X		X		X		X		
	Compromiso de Continuidad	Costumbre de la institución	7. Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.						X		X		X		X		
			8. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.						X		X		X		X		
			9. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización en estos momentos.						X		X		X		X		
			10. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la organización.						X		X		X		X		
			11. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.						X		X		X		X		
			12. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.						X		X		X		X		
	Compromiso Normativo	Lealtad	13. Siento alguna obligación de permanecer en mi actual trabajo.						X		X		X		X		
			14. Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar la organización ahora.						X		X		X		X		
			15. Me sentiría culpable si dejara la organización ahora.						X		X		X		X		
		Responsabilidad de permanecer	16. Esta organización merece mi lealtad.						X		X		X		X		
			17. Abandonaría la organización en estos momentos porque no tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.						X		X		X		X		
			18. Estoy en deuda con la organización.						X		X		X		X		



Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNÁNDEZ PABLO RICARDO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO _____



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 5: CARTA DE AUTO RIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20482237291
Empresa Miranda S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Nilton Emilio Miranda Flores	
Nombres y Apellidos Nilton Emilio Miranda Flores	DNI: 18131150

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Morelia Gredufina Loyaga Collave David Antonio Rebaza Rodríguez	DNI: 76875424 71212809

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 11/04/22 Trujillo

Firma:



Nilton Emilio Miranda Flores

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 7: PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Afectivo	,953	25	,289
Compromiso de Continuidad	,969	25	,617
Compromiso Normativo	,969	25	,614
Compromiso Organizacional	,939	25	,141
Elementos Tangibles	,976	25	,793
Fiabilidad	,916	25	,041
Capacidad de respuesta	,974	25	,746
Seguridad	,958	25	,376
Empatía	,958	25	,377
Calidad de Servicio	,948	25	,228

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

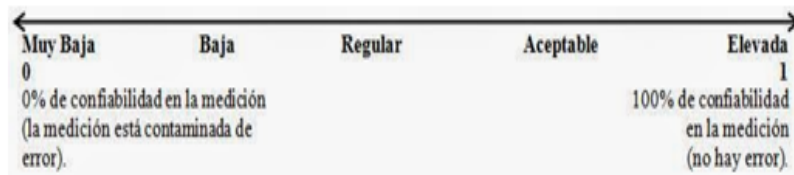
ANEXO 8: ALFA DE CROMBACH VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N° Encuestas Piloto	Preguntas/Ítems																		Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sum fila (t)
1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	3	3	5	3	3	67
2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	3	1	2	4	4	3	3	1	47
3	1	3	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	1	53
4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	1	4	3	2	3	1	5	2	1	59
5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	1	3	67
6	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	56
7	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	1	4	75
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	3	3	3	2	4	56
9	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	2	50
10	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	66
11	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	5	4	2	3	62
12	3	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	1	56
13	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	55
14	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	53
15	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	71
PROMEDIO	3,13	3,87	3,80	3,47	3,93	3,67	3,67	3,33	3,27	2,47	3,40	2,80	3,33	3,67	3,27	3,73	2,27	2,47	Varianza Total
DESVEST S_i	0,92	0,83	0,86	0,83	0,59	0,62	0,49	1,23	1,16	0,99	0,74	0,94	0,98	0,90	1,28	0,88	0,70	1,19	Columnas
VARIANZA por ítem	0,84	0,70	0,74	0,70	0,35	0,38	0,24	1,52	1,35	0,98	0,54	0,89	0,95	0,81	1,64	0,78	0,50	1,41	Varianzas total de ítems S_i^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i^2	15,31																		65,84

N° Ítems 18
Reemplazando:

$\alpha =$ **0,813**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

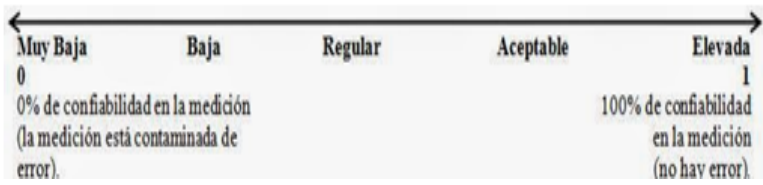


ANEXO 9: ALFA DE CROMBACH VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N° Encuestas Piloto	Preguntas/Ítems																						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Sum fila (t)
1	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	67
2	4	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	70
3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	3	4	4	5	80
4	1	2	3	3	2	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	85
5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	80
6	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	75
7	2	2	2	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	2	2	4	5	4	82
8	2	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	2	4	2	2	78
9	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	59
10	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	85
11	4	2	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	71
12	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	5	2	66
13	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	5	2	66
14	2	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	83
15	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	71
PROMEDIO	2,53	2,53	3,20	3,33	2,87	4,00	3,60	3,67	3,47	3,80	3,00	3,53	3,87	3,87	3,47	3,80	3,73	2,87	2,93	3,40	3,80	3,27	Varianza Total
DESV EST S_i	0,83	0,92	0,94	0,72	0,74	0,85	0,63	0,72	0,83	0,86	0,76	0,74	0,74	0,83	0,64	0,94	0,96	0,83	0,96	0,63	0,86	1,16	Columnas
VARIANZA por ítem	0,70	0,84	0,89	0,52	0,55	0,71	0,40	0,52	0,70	0,74	0,57	0,55	0,55	0,70	0,41	0,89	0,92	0,70	0,92	0,40	0,74	1,35	Varianza total de
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i^2	15,28																					64,84	

N° Ítems 22
Reemplazando $\alpha = 0,801$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022", cuyos autores son REBAZA RODRIGUEZ DAVID ANTONIO, LOYAGA COLLAVE MORELIA GREDUFINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 02-12- 2022 11:47:58

Código documento Trilce: TRI - 0455955