



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Influencia del Compromiso Organizacional en los Niveles de Calidad de  
Servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel  
Divino S.A.C. Chiclayo”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Br. Cieza Carrasco, Elva Nataly (ORCID: 0000-0003-1192-5212)

Br. Soriano Flores, Merly Estefany (ORCID: 0000-0003-1618-9488)

ASESORA:

Mgtr. Vásquez Huatay, Kelly (ORCID: 0000-0002-3070-2340)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

*En primer lugar a Dios, por darme las fuerzas necesarias de lograr mis metas trazadas. A mi madre Flor, por ser el ejemplo y brindarme siempre su afecto de amor, cariño y más que todo su apoyo en estos cinco años de mi carrera. A mi padre, que a pesar que no lo tengo conmigo, siento que estás siempre presente en cada paso que doy y aunque nos faltaron muchas cosas por compartir juntos, sé que este momento también hubiera sido tan significativo para él. A mis hermanos José Luis y Paola por estar siempre presentes, acompañándome y otorgándome su apoyo moral, a lo largo de esta etapa de mi vida. A mi amiga Merly que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino. ¡GRACIAS DIOS!*

### ***Elva Nataly Cieza Carrasco***

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme llegar hasta este momento de gran importancia de mi formación profesional. A mi madre Saby, por el aliento de seguir persistiendo y por haberme brindado su apoyo incondicional, pero más que nada, por su amor. A mi padre Walter, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. A mis hermanos; Jordy por ser ejemplo de un hermano mayor, aprendí de él que en el transcurso de la vida universitaria hay cosas fáciles y difíciles que nos enseñan mucho; a mi hermano Adrian por estar acompañándome en todo este trayecto de mi vida educativa, siendo yo ejemplo de él, y como olvidarte si fuiste parte de nosotros tío Zenobio esto va dedicado a ti por el amor y el cariño que te tuvimos y que te seguimos teniendo. ¡Gracias a ustedes!*

***Merly Estefany Soriano Flores***

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros asesores, Dr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales y Mgtr. Limberg Zuñe Chero, por su gran apoyo, motivación y tiempo para la culminación del desarrollo de tesis y a cada uno de los docentes que formaron parte de todo el proceso de nuestra vida universitaria.

Al contador Miguel Ángel Vásquez Muñoz, encargado de la empresa de transportes tours Ángel Divino, por brindarnos la facilidad de poder realizar nuestro estudio de investigación y a cada uno de los trabajadores por su tiempo.

A todos nuestros amigos y compañeros del aula a poco de ser colegas, vivimos bonitas experiencias en este transcurso de nuestra vida universitaria ya que se compartieron buenos y malos momentos.

Gracias a todo los que nos brindaron su ayuda de manera directa e indirectamente en este proyecto y desarrollo de investigación.

**Nataly Cieza & Merly Soriano.**



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de Pimentel, siendo las 2:00 PM horas del día 24 de junio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 1000, de fecha Junio 19 de junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS ÁNGEL DIVINO S.A.C. CHICLAYO, presentada por las bachilleres CIEZA CARRASCO, ELVA NATALY Y SORIANO FLORES, MERLY ESTEFANY, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado (a) en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE** : Dr. Franklin Uriol Gonzales  
**SECRETARIO (A)** : Mgtr. José Manuel Armas Zavaleta  
**VOCAL** : Mgtr. Limberg Zuñe Chero

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve **APROBAR POR UNANIMIDAD**, Siendo las 2:55 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

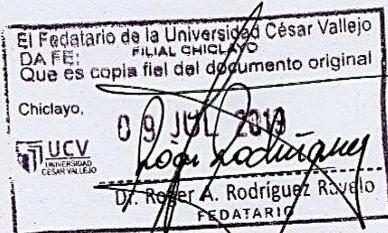
Pimentel, 24 de junio del 2019

Dr. Franklin Uriol Gonzales

Presidente

Mgtr. José Manuel Armas Zavaleta  
Secretario (a)

Mgtr. Limberg Zuñe Chero  
Vocal



### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Cieza Carrasco Elva Nataly, identificado con DNI N° 75907011.

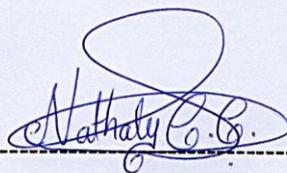
Yo, Soriano Flores Merly Estefany, identificado con DNI N° 72205259.

A efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académica Profesional de Administración, siendo autores de la tesis titulada “Influencia del Compromiso Organizacional en los Niveles de Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C. Chiclayo”

Declaramos, asimismo bajo juramento que toda la documentación, datos e información que se presenta son auténticos y veraces.

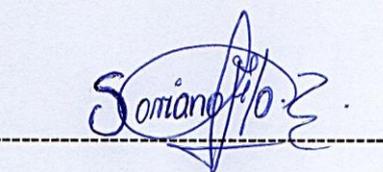
En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 31 de mayo del 2019



**Cieza Carrasco Elva Nataly**

**DNI: 75907011**



**Soriano Flores Merly Estefany**

**DNI:72205259**

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación: .....	20
2.2. Operacionalización de variables: .....	21
2.3. Población, muestra y muestreo. ....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad: .....	25
2.5. Procedimiento .....	26
2.6. Método de análisis de datos .....	26
2.7. Aspectos éticos .....	26
III. RESULTADOS. ....	27
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	49
Acta de Originalidad .....	71
Autorización.....	72
Visto Bueno.....	74

## RESUMEN

El presente estudio se titula: “Influencia del Compromiso Organizacional en los Niveles de Calidad de Servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C. Chiclayo”, como objetivo general busca determinar la influencia del Compromiso Organizacional en los Niveles de Calidad de Servicio de los trabajadores, la investigación fue de naturaleza descriptiva, diseño no experimental.

Se consideró como población a 80 personas, entre trabajadores (50) y clientes (30), de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C. quienes se constituyeron como las unidades de análisis del estudio; la técnica empleada para recolectar información se utilizó como instrumento la entrevista y el cuestionario con una escala de Likert; Siempre (5), Casi Siempre (4), Indiferente (3), Algunas Veces (2) y Nunca (1), para las dos variables, esto fue debidamente validado a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad de 0.801 mediante el estadístico SPSS.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) el compromiso organizacional tuvo una influencia significativa en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores, (b) existe una influencia significativa moderada entre el compromiso organizacional y el nivel mediocridad de los trabajadores, (c) existe una influencia significativa moderada entre el compromiso organizacional y el nivel presencia y responsabilidad de los trabajadores, (d) existe una influencia significativa moderada entre el compromiso organizacional y el nivel compromisos serios de los trabajadores, (e) existe una influencia significativa alta entre el compromiso organizacional y el nivel Excelencia de los trabajadores.

**Palabras claves:** Compromiso Organizacional, Niveles de Calidad de Servicio.

## ABSTRACT

The present study is titled: "Influence of the Organizational Commitment in the Levels of Service Quality of the workers of the transport company Ángel Divino SAC Chiclayo", as a general objective, seeks the influence of the Organizational Commitment in the Levels of Quality of Service of the workers, The research was descriptive in nature, not experimental design.

80 people were included as a population, among workers (50) and clients (30), of the transport company Ángel Divino S.A.C. who were constituted as units of study analysis; the technique used to collect information has been used as an instrument for the interview and the questionnaire with a Likert escalation; Always (5), Almost Always (4), Indifferent (3), Sometimes (2) and Never (1), for the two variables, this was so, validated through expert judgments and with reliability test of 0.801 using The SPSS statistic.

The following conclusions have been found: (a) The commitment of the organization has been taken into account The levels of service quality of the workers, (b) There is a significant and moderate influence between the organizational commitment and the level of mediocrity of the workers, (c) there is a moderate significant influence between the organizational commitment and the level of presence and responsibility of the workers, (d) there is a significant moderate influence between the organizational commitment and the level of serious commitments of the workers, (e) There is a significant influence on the relationship between organizational commitment and the level of excellence of workers.

**Keywords:** Organizational Commitment, Quality of Service Level.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones consideran al capital humano como un factor primordial, para su mejor desenvolvimiento y desarrollo de sus actividades, siendo muchas las variables que día a día presenta cada uno de los trabajadores y que son de gran influencia para cada organización; al respecto, Ruíz (2013), señala que la primera variable es uno de los argumentos más importantes en las organizaciones, ya que aporta a la mejora continua, al logro y cumplimiento de objetivos.

A nivel mundial, y nacional el compromiso organizacional y la calidad de servicio es uno de los temas que presta gran importancia, esta a su vez puede ser una herramienta de gran utilidad para conservar una afinidad de tiempo ilimitado y así poder lograr que las empresas de transportes brinden a sus clientes un servicio de calidad ya que ellos son los que generan el movimiento económico, la venta y compra de pasajes a diferentes lugares, pues de ello dependerá que la empresa subsista y siga compitiendo en el mercado.

La calidad de servicio es una herramienta de competitividad que requiere de un conocimiento organizativo, de acuerdo a un compromiso con cada uno de los individuos, dentro de un proceso continuo de evaluación y perfección, para conquistar la lealtad del usuario y distinguirse de la competencia como una táctica de beneficio. (Hernández, Chumaceiro & Atencio, 2009, p. 460)

Sin embargo, Frías (2014) refiere que el personal de la empresa se identifica o muestra un sentimiento de pertenencia cuando la organización motiva, capacita y brinda las mejores condiciones y herramientas para que estos puedan desempeñarse de manera eficaz y eficiente en cada una de sus actividades a realizar. Así mismo, el diario El Comercio (2009) menciona que en el Perú el porcentaje de trabajadores que sufren de estrés y ansiedad por las actividades que realizan es del 78% el cual se ve afectado en la calidad de servicio brindado.

Anteriormente se ha nombrado sobre calidad de servicio y muchas veces se ha empleado como una técnica eficaz para una diferenciación de competitividad empresarial. La calidad de servicio es un aspecto del día a día de nuestra actividad y de nuestra labor de trabajo porque nos va a permitir desarrollarnos mejor en el ámbito del desenvolvimiento con

nuestros clientes, parte de ello nos veríamos como una fortaleza diferenciadora de las pequeñas empresas, en base a los niveles globales y nacionales.

A nivel local en la ciudad de Chiclayo el servicio de transportes interprovincial es muy requerido ya que las personas viajan continuamente, es por ello que los trabajadores se ven obligados a poder brindar constantemente una excelente calidad de servicio ya que; cada vez los compradores es decir los pasajeros que se convierten en un pieza fundamental para la existencia de la empresa deben de tener en cuenta la atención al cliente, instalaciones, comunicación, etcétera. Y compromiso de los trabajadores para conservarlos a contentos, atendiendo todos sus intereses. La calidad de servicio que se ofrece en la Empresa de Transporte Tours Ángel Divino S.A.C. de la ciudad de Chiclayo es deficiente debido al poco conocimiento, al momento de querer interactuar con el usuario.

Es muy importante que el gerente o encargados de la Empresa, hagan sentir a sus trabajadores un compromiso con la organización capacitándolos con respecto a la atención, trato, brindar información, y sobre todo dar soluciones respectivas ante quejas o reclamos, así mismo la calidad del servicio se debe brindar desde el ingreso del usuario hasta la salida de este mismo. Es por ello que surge la interrogante ¿El compromiso organizacional influye en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transporte tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo - 2018?

Reyes (2014) en su estudio titulado “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango” para obtener el título profesional de licenciado en administración concluye:

Que los usuarios señalan que la calidad del servicio es admisible en un 72%, y que al aplicarse la capacitación a los colaboradores, aumentó a un 95%, este incremento se debió a que fueron consideradas las sugerencias del líder y los participantes para responder a una alta calidad del servicio. En el caso de los colaboradores el 100% revela que la calidad que perciben los interesados externos es la apropiada ya que atienden de modo cordial y cortés. Así mismo se observa también que después de dicha capacitación de calidad del servicio se mantiene un servicio favorable ya que estos ponen en práctica lo aprendido en la capacitación.

Méndez (2015), en su tesis titulada “Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico en México”, Para obtener el título profesional de licenciado en administración, concluye:

Que el compromiso que las organizaciones deben de considerar como mejor es el compromiso afectivo, ya que los colaboradores poseerán un vínculo emocional y desearan trabajar en la empresa generando que ellos lo vean parte de un hobby por el cual acuden a su centro de labores. El compromiso normativo muy beneficioso también para la empresa, esto debido a que los colaboradores se sentirán en deuda y en forma de agradecimiento permanecerán en ella, en este su desempeño será bueno pero no tanto como el de los colaboradores con compromiso afectivo.

Aburto y Pozo (2017) en su investigación titulada “influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte ITTSA bus – lima ,2017”, para obtener el título profesional de licenciado en administración concluye:

Que si existe una influencia por parte de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de IttSa Bus, el cual se obtuvo según los datos estadísticos además que permitió identificar que existe una correspondencia significativa entre ambas variables. Así mismo que la calidad del servicio que ofrece IttSa Bus, es favorable, la cual es una ventaja competitiva porque permite a que los usuarios estén orgullosos con el servicio que se les ofrece. También que la fiabilidad tuvo un alto porcentaje por ello fue lo que más destaco en la calidad de servicio al transmitir y generar buenas relaciones con el cliente.

Molina (2014) en su investigación titulada “El compromiso organizacional y su relación con la gestión de calidad del centro de rehabilitación Calidad de vida” de Huancayo – 2014”. Para obtener el título profesional de licenciado en administración Concluye:

Que existe un alto grado en la primera variable en el Centro de Rehabilitación Calidad de Vida por parte de los colaboradores tomando en cuenta los análisis estadísticos, podemos señalar que el grado de compromiso organizacional afectivo que es el vínculo emocional entre colaborador y empresa y de continuidad que es la permanencia frente a falta de oportunidades laborales son más relevante o de mayor grado a diferencia del compromiso normativo, el cual básicamente se basa en la obligación o deuda que tiene todo colaborador

con la organización en la que labora , sin embargo a modo general el compromiso organizacional con altos y bajos en los colaboradores es percibido que tiene un nivel elevado y favorable para dicha organización.

Díaz y Sánchez (2017) en su investigación titulada “calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo -2016”. Para obtener el título profesional de licenciado en administración Concluyo:

Que en la dimensión de elementos tangibles se ofreció un adecuado servicio de transporte el cual fue apreciado por los clientes con un 80.93%, lo que afirmo que la organización cuenta con elementos tangibles apropiados para la atención, así mismo la dimensión empatía reflejo un considerado porcentaje de aceptación , como último punto la dimensión capacidad de respuesta con un 55.8%; de acuerdo a esto se analizó que las dimensiones guardan un grado positivo de aceptación por parte de sus clientes, sin embargo ciertas actividades necesitan ser desarrolladas dentro de la organización para obtener un servicio como calidad total.

Pérez (2016) realizó una investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en la empresa Sipán distribuciones S.A.C – Chiclayo”. Concluye:

Que a pesar de que los colaboradores han tenido poco vínculo afectivo, estos han mostrado su agradecimiento con la empresa, valorando y mostrando lealtad. Ya que ellos consideran una experiencia muy buena el continuar aun en la empresa y desarrollarse profesionalmente lo que les permite poner en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas provocando un buen clima organizacional. Sin embargo ellos señalan que no descartan dejar la empresa frente alguna oportunidad de trabajo con mejoras en cuanto a remuneración y horarios que les permita nivelar lo laboral con lo familiar. Señalaron también la gran mayoría de colaboradores que existen pocas alternativas de empleo.

El Compromiso organizacional es definido como la suma de esfuerzos que ponen los colaboradores para lograr alcanzar los objetivos y metas que tiene establecido toda organización, esta se convierte en una variable primordial en la eficiencia, productividad y efectividad. Es el anhelo o compromiso de querer realizar las actividades encomendadas de

la mejor manera con la finalidad de que la organización marche bien, aceptando los principales objetivos y metas como personales (Rodríguez, Zarco y Gonzáles, 2009, p.60).

Para que los trabajadores se sientan comprometidos en cada cosa que hagan se considera principalmente importante recurrir a ciertas tácticas socializadoras especialmente aquellos que recién se integran o forman parte de la organización, para ello se indica las siguientes: (Rodríguez, Zarco y Gonzáles, 2009, p.61).

Las Colectivas que se basa cuando el recién llegado se integra y forma experiencias colectivas, involucrando a los empleados a socializar con el propósito de transmitir respuestas generalizadas que perseveren al cumplimiento de los objetivos, las Formales que es donde se incorporan del rubro laboral habitual mientras se desarrolla su aprendizaje, las secuenciales los colaboradores nuevos reciben información incompleta, buscando promover la creatividad durante el periodo de socialización en la organización. Así mismo las fijas que aportan la mayor información y conocimientos de acuerdo a los programas propuestos y horarios según el área de trabajo y por ultimo las conjuntivas toman como modelos a seguir aquellos responsables de cada rol.

El compromiso organizacional se ha transformado en una de las razones primordiales ya que gracias a ello el compromiso de los colaboradores refleja la puntualidad, efectividad y eficiencia lo que conlleva a tener una mejor satisfacción laboral. Según lo señalado por el autor como dimensiones son las siguientes (Rodríguez, Zarco y Gonzáles, 2009, p.62):

Dimensión emocional; es la representación de valores, refleja un sentimiento de pertenencia, identidad e importancia para la organización, el cual se muestra en las actitudes, tales como un orgullo por formar parte de alguna compañía, así mismo demostrar un acto de solidaridad en los distintos problemas que surjan en la institución y querer involucrarse en ella cuando esta marcha satisfactoriamente. Aquellos trabajadores con un profundo vínculo emocional manifiestan una habilidad y destreza ante los diferentes sucesos que puedan surgir estos a su vez están preparados a laborar están dispuestos a trabajar más de lo encomendado (Rodríguez, Zarco y Gonzáles, 2009, p.62).

Dimensión comportamental; consiste en el interés que tiene el trabajador a las cosas materiales, el cual está relacionado con la empresa ya sea porque ha venido laborando tiempo, puesto esfuerzo o dedicación y que al salirse de ella perdería todo. Algo importante que señala esta dimensión es la falta de oportunidades que tiene un trabajador para tener otro

trabajo, que al ser reducidas éstas o presentarse menos vacantes o puestos hace que se incremente su inclinación por seguir manteniéndose en la empresa, además que aparte de los factores mencionados anteriormente intervienen la edad y la antigüedad de las cuales esperan se les brinden beneficios (Rodríguez, Zarco y Gonzáles, 2009, p.63).

Dimensión normativa; consiste que el personal de la organización puede presentar una actitud de pertenencia e identificación con esta, ya que el sentimiento que el trabajador suele brindar es por la lealtad que tiene con la empresa o también porque es su primera experiencia laboral, esto siempre sucede porque los trabajadores sienten que están en deuda con la organización esto hace que sea considerado o apreciado, brindándoles siempre los mejores estímulos de remuneración o premiación (Rodríguez, Zarco y Gonzáles, 2009, p.63)

El compromiso organizacional es aquel grado de responsabilidad cuando un colaborador se relaciona con la empresa en la que labora particularmente para el logro de los resultados establecidos, así también el de conservar su reciprocidad en ella Robbins y Judge (2009). Manifiesta que tiene tres componentes distintos: Compromiso afectivo; es aquel vínculo emocional, creencia de valores o cargas de los colaboradores con la organización, Compromiso para continuar; es el valor remunerativo que el colaborador recibe por permanecer en una empresa. Y Compromiso normativo; es aquella necesidad que tiene el colaborador de permanecer aun en la organización ya sea por motivos íntegros o éticos.

Mowday, Porter, y Steers (1982), Lo define como aquel impulso o iniciativa que tiene un colaborador con una organización tras la obtención de resultados que se está logrando y por último Salanick (1977) como aquella fase en la que el colaborador tras sus actitudes muestra un lazo de identidad con la organización.

La calidad de servicio es aquel valor agregado a lo que se ofrece, se satisfacen las necesidades que cada cliente muestra, para tener que otorgar en estas funciones mayores a las que el cliente espera Tigani (2006).es por ello que menciona cuatro niveles de calidad de servicio. El primer nivel mediocridad en este nivel podemos llegar cuando descuidamos las necesidades deseadas por el usuario. Es como cuando queremos salir con una alta nota en una evaluación dejando de lado muchas de las interrogantes, pero el saber que hemos respondido adecuadamente no nos garantizara sacar una buena nota. Como cuando muchos

de nosotros somos hábiles en algo y también pésimos en alguna otra cosa, nuestros clientes externos observan nuestro trabajo en forma de insuficiencia Tigani (2006).

Como segundo nivel Presencia y responsabilidad; abarca el que muchas de las organizaciones emprenden con inversiones de dinero para poder mejorar y otorgar un buen servicio a nuestro público. En la totalidad de los casos se hace una mala inversión en asuntos secundarios y que no se ven en la mejora de calidad de servicio que el cliente pueda percibir. Las compañías pretenden que porque han invertido capital en algún programa de aprendizaje, o algún valor adherido a su servicio tradicional, han renovado la calidad de su servicio sin embargo esto es ilógico Tigani (2006).

Como tercer nivel compromisos serios; este nivel surge una propuesta hecha de a dos, aquí la empresa busca realmente y lo que el cliente desea y se compromete a otorgarle manteniendo al cliente muy satisfecho. Empieza a lograrse una fidelización del cliente utilizando los recursos necesarios para la obtención de este. Esto se puede alcanzar tras una responsabilidad seria buscando información, interrogando y tratando con importancia al tema de la calidad de servicio que reciben de los colaboradores Tigani (2006).

Como cuarto nivel Excelencia; es un nivel que supera lo que el cliente necesita es decir sobrepasan las atenciones que el cliente espera por parte de la empresa, haciendo que esta sea más competitiva en el mercado globalizado. Por ello es muy importante que como organización se realice un análisis y un estudio general con la finalidad de, conocer al cliente a una mejor profundidad, utilizando las mejores estrategias, técnicas y procedimiento con el objetivo de generar una satisfacción general. El valor agregado será la diferencia de esos recursos utilizados en cada táctica, con la finalidad de asombrar al cliente Tigani (2006).

La Calidad de Servicio es como una diferenciación que el usuario necesita o como una de las expectativas que busca para la satisfacción de la misma en la organización Horovits (1993). Señala que la falta de la Calidad de Servicio, son fallas que a nuestro juicio son vistas como algo irrevocable y en otros casos por la falta de innovación como para realizar o hacer algo nuevo para el cliente. Tener un buen manejo de que se quiere lograr hacer obvia diversos errores. Pero hay que resaltar que hasta en las mejores empresas bien constituidas, planificadas e instauradas surgen arbitrajes mínimos en la Calidad de Servicio.

Los servicios no son realmente una regla sino una alteración ya que como se sabe es mejor corregir el servicio que hacerlo. Y para poder mejorar este servicio es primordial que los de la alta gerencia como jefes, y los colaboradores comprometidos muestren una buena aptitud para que se vea mejorado los servicios que prestan ya que les beneficiara a ellos en cuanto al crecimiento de su negocio Horovits (1993).

Muchas organizaciones decaen en sus pruebas al dar los primeros pasos debido a que se les resulta difícil ejecutar los cambios, pues esto no es un cambio rotundo sino que sería un proceso de mejoras en cuanto a continuidad para dirigir a la empresa hacia el servicio adecuado es decir se resiste a generar un cambio, para poder lograrlas estas se resumen en Horovits (1993).

Así mismo define la calidad como algo que es visible; si con el transcurso del tiempo la calidad de servicio brindada cumple principalmente las necesidades y intereses del cliente, es decir si este percibe de manera eficaz y eficiente los siguientes factores a mencionar Botero (2006); Elementos tangibles Lo define tangible a todas las cosas visibles como las cosas materiales que tienen un aspecto a las infraestructuras de la empresa, la imagen y presencia de los colaboradores en cuanto a la vestimenta y hasta los dispositivos que se utilizan como puede ser de cómputo, oficina, transporte, etcétera.

El Factor Fiabilidad se basa principalmente en realizar un producto sin falla alguna o evitando el más mínimo error ante este procedimiento logrando tener una ventaja competitiva y si es el caso de que surja alguno tratar de buscar alguna solución para evitar costos adicionales que generen pérdidas para la organización contando siempre cada día con el crecimiento y desarrollo de la tecnología y de las capacitaciones que reciban los colaboradores , dando un servicio de forma fiable y cuidadosa Botero (2006).

El Factor Capacidad de respuesta; explica la capacidad que tienen los colaboradores para ayudar a los clientes en lo que deseen y suministrar de un servicio fulminante y eficaz. Manifiesta que los clientes no tienen por qué solicitar ser atendidos, ni pedir que sus problemas o inconvenientes sean remediados, por el contrario los colaboradores están en la obligación de ver que necesitan sobrepasando las expectativas o dificultades que estos tengan Botero (2006).

El factor Seguridad es el conocimiento que se ofrece al cliente, la amabilidad prestada, la atención que dan los trabajadores, es aquella destreza para brindar comodidad y seguridad al cliente. Ante esto es aquel potencial que tienen los jefes y trabajadores para brindar de manera fácil, sencilla y precisa una calidad de servicio. Así vez se transmite confianza a los clientes para que ellos nos puedan indicar sus necesidades Botero (2006).

El Factor Empatía; Comprende aquellos sentimiento afectivos, percibiendo lo que el otro individuo siente frente a cualquier situación sea positiva o negativa de una forma racional, lo que involucra una buena relación, un nivel de comunicación asertiva por parte de los colaboradores con el cliente lo que hará que éste se identifique, es decir, que el cliente regresara a la empresa por la paciencia y trato que estos brindan a lo que llamamos una atención personalizada Botero (2006).

Por otro lado Tschoh (2008) detalla que la calidad de servicio es la alineación que persiguen los colaboradores de una organización para poder satisfacer a nuestros clientes; pues esto da a pertenecer a todos los trabajadores de la organización, ya que esto no es solo con los que tratan directamente con los clientes si no también con los que se informan por telefonía, fax, escrito, o de cualquier otro carácter.

Tschoh (2008) define importante tomar en cuenta las siguientes funciones: Retener a los consumidores, ampliar nuevas carteras en usuarios, respeto por las demás personas, cortesía, honestidad, confidencialidad, habilidad para ayudar, eficiencia, disponibilidad, simpatía, preparaciones y profesionalismo. Mencionado lo anterior nos damos cuenta de que la totalidad de los reclamos es provocada por la inadecuada, vaga e, incluso desvergonzada forma, con que son atendidos los clientes.

Tschoh (2008) señala los beneficios de la calidad de servicio las siguientes: Como primer beneficio es que los usuarios se vuelven fieles, lo que amplía la contribución del mercado y los niveles de rentabilidad en proporción con las ventas en segundo lugar el incremento de ventas y la frecuencia de estas.

También se logra tener ventas mucho más grandes acompañado de la repetición de pedidos, así mismo se logra fidelizar aquellos clientes que realizan mayores volúmenes de compra lo

que provocara que esto sea un ahorro en los presupuestos de mercadeo, anuncios y promociones de sus ventas.

Salvador F., M. (2008, p.27) define calidad de servicio como el resultado de un balance entre las percepciones del cliente y sus expectativas, por otro lado Duque, E.(25 de enero del 2005) como aquél resultado final que consiste en la efectividad del colaborador al prestar un servicio al cliente cumpliendo todas sus expectativas y por ultimo Larrea, P.(1991), como aquel valor agregado que tiene la empresa.

Es por ello que la formulación del problema principal es el siguiente: ¿El compromiso organizacional influye en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C, Chiclayo?, seguidamente de los problemas específicos: ¿El compromiso organizacional influye en la mediocridad de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C, Chiclayo?; ¿El compromiso organizacional influye en la presencia y responsabilidad de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C, Chiclayo? ; ¿El compromiso organizacional influye en los compromisos serios de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C, Chiclayo? Y ¿El compromiso organizacional influye en la excelencia de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C, Chiclayo?

En cuanto a la justificación teórica, el análisis de estas variables, nos permitirá adquirir un mayor conocimiento, esto debido a que el planteamiento de la realidad problemática aqueja a una localidad, esto ayudara a que las personas tengan información sobre la correlación de variables estudiada, como antecedente para futuras indagaciones. El comprobar que las teorías sobre compromiso organizacional y calidad de servicio, ratifican o niegan nuestras hipótesis, nos admitirá alcanzar a significativas conclusiones que valgan de base para posibles mejoras, en ayuda de la organización y los trabajadores de la empresa Ángel Divino.

Así mismo en la Justificación Práctica; la variable compromiso organizacional, se utiliza para analizar qué tan comprometidos están los trabajadores en su puesto de trabajo y con sus objetivos fijados, lo que aprobará numerar que aspectos reales de la Empresa de Transportes Tours Ángel Divino se estarían llevando en regla. Además los efectos previstos de la investigación lograra informar al personal de la empresa; esto se hace con el propósito de tomar y desarrollar las medidas necesarias que sean enriquecedoras al crecimiento de la

empresa dando aspectos positivos para un buen compromiso organizacional de manera que ambas partes salga favorecidas.

En la Justificación Metodológica; se pretende señalar que el tema a investigar, plantea herramientas con validez, confiables y verificables. Expresa además requerir a la investigación de nuevas técnicas para generar un amplio proceso de conocimiento buscando nuevos dilemas para la preparación de una investigación, en la presente investigación, los instrumentos empleados serán previamente aprobados por expertos, lo que otorgara una confiabilidad, para poder presentar la relación de las dos variables que explicaran mejor la influencia del compromiso organizacional en los niveles de calidad de servicio.

La presente investigación tiene como hipótesis general la siguiente: El compromiso organizacional influye en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C, Chiclayo; seguidamente de sus hipótesis específicas, El compromiso organizacional influye en la mediocridad de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo.

Así también; El compromiso organizacional influye en la presencia y responsabilidad de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo; El compromiso organizacional influye en los compromisos serios de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo y El compromiso organizacional influye en la excelencia de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo.

Así también tiene como Objetivo general Determinar la influencia del compromiso organizacional en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo. Seguidamente de sus objetivos específicos; Determinar la influencia del compromiso organizacional en la mediocridad de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo.

Determinar la influencia del compromiso organizacional en la presencia y responsabilidad de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo. Determinar la influencia del compromiso organizacional en los compromisos serios de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo. Determinar la influencia del compromiso organizacional en la excelencia de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C, Chiclayo.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación:

Según el autor el tipo de estudio que define es no experimental, ya que son aquellos estudios que se ejecutan sin la operación alguna de las variables ya que estos solo son observados naturalmente en el ambiente en el cual se desarrollan para luego ser analizados (Hernández y Fernández, 2003).

Nivel de investigación:

El nivel que señala es la investigación correlacional que tiene como propósito analizar el grado de asociación que existe entre dos o más variables en un ámbito en particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esto quiere decir que fue de descriptiva Correlacional, ya que se describen las variables comportamiento organizacional y niveles de calidad de servicio para luego ser examinadas.

Diseño de investigación:

En cuanto al diseño el autor Hernández y Fernández (2007) nos señala que el término se refiere al procedimiento o táctica para alcanzar la información necesaria.

Diseño transeccional o transversal: Por otro lado Hernández y Fernández (2003), el diseño es transeccional ya que consiste en recopilar datos de ambas variables de un momento dado para describirlas e identificar la incidencia que hay en una sobre la otra.

$X_1 \longrightarrow Y_1$

**Dónde:**

$X_1$ : Compromiso Organizacional  $Y_1$ :

Niveles de Calidad de Servicio

## 2.2. Operacionalización de variables:

Es importante realizar una correcta y adecuada operacionalización de las variables a estudiar porque nos permitirá incluir elementos importantes y a la vez excluir aquellos no relevantes, mejorando y favoreciendo poder medir con claridad. Que como se sabe directamente los conceptos no se pueden evaluar, sin antes haber definido operativamente la variable en estudio (Martínez, 2004, p.305).

**Variable independiente:** Compromiso organizacional

**Variable dependiente:** Niveles de calidad de servicio

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional*

<b>Variable: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>		
Definición conceptual: Es una suma de esfuerzo por parte de lo colaboradores para lograr alcanzar objetivos y metas organizacionales, esta se convierte en la variable fundamental en la eficiencia, productividad y efectividad. (Rodríguez, Zarco y Gonzáles, 2009, p.60).		
<b>Instrumento:</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Compromiso Emocional	<b>Vínculo afectivo:</b> es considerada una vinculación afable cuando existe un sentimiento emocional de afecto duradero entre dos personas logrando una interacción recíproca Bowlby, J. (1989)	Se siente comprometido con cada una de las funciones otorgadas por su jefe. Recomendaría algún familiar o amigo (a) a laborar en su centro de trabajo. Su jefe desarrolla vínculos afectivos como actividades de integración para que usted se sienta comprometido con la empresa

	<b>Permanencia laboral:</b> Concepto de permanencia laboral se entiende como el periodo que pasa un trabajador en el interior de una empresa se puede entender como sinónimo de estabilidad, consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo. Montoya y Venegas (2014)	Demuestra un fuerte sentimiento de permanencia en su centro de trabajo.
Compromiso Comportamental	<b>Necesidad o conveniencia:</b> son aquellos elementos que cada ser humano tiene desde su existencia. Esto consiste en la eventualidad de ayudar a compensar las insuficiencias de los niveles más altos. Maslow A., H. (1985)	Una de las consecuencias de no abandonar su centro de labores sería la escasez de alternativas. Si decide dejar su trabajo en este momento afectaría su vida personal.
	<b>Inversión de tiempo:</b> El tiempo es la duración de las cosas, tendemos a pensar que el tiempo no posee esta característica. El tiempo pasa y tienes la posibilidad de invertirlo, es decir, utilizarlo de manera que almacene valor en sí mismo y genere intereses más tarde. Sáez, F.(2018)	Se brinda una preparación adecuada para la mejora laboral y personal. Ha pensado renunciar a pesar de haber invertido muchos años en su centro de labores.
Compromiso Normativo	<b>Deber moral:</b> Es aquel constructo social que pasa de generación en generación. Ante esto tenemos el compromiso de resolver categóricamente un curso de acción, ya que de no hacerlo nos cargará en la conciencia. Galisteo, E. (3 de diciembre del 2012).	Su actividad laboral es valorada por su jefe. Realiza su trabajo con excelencia como muestra de agradecimiento.
	<b>Recompensa:</b> Las recompensas son aquellos estímulos que reciben los empleados para tener una mejor satisfacción y calidad de vida en el trabajo. Chiavenato, I. (2008).	El sueldo que se le otorga a usted es de acuerdo al puesto de trabajo y actividad realizada. Considera el reconocimiento un estímulo importante para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Calidad de Servicio*

<b>Variable: NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO</b>		
<p><b>Definición conceptual:</b> Son las posibilidades que se otorgan a los consumidores, dueños y trabajadores; mediante los distintos hechos, características o sucesos que sirvan para generar valor; ante lo mencionado tenemos los siguientes niveles a tener en cuenta. (Tigani, 2006)</p>		
<b>Instrumento:</b>		
<b>Niveles</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Mediocridad	<p><b>Capacidad de respuesta:</b> Se basa a la forma de dar servicio en el menor tiempo posible ayudando a los consumidores; también se tiene en cuenta el cumplimiento a tiempo de las responsabilidades, y el trato directo entre ambas personas. Duque, E. (enero, 2005).</p>	<p>Todo reclamo realizado por el cliente siempre es atendido con prontitud.</p>
	<p><b>Grado de preparación:</b> Es la capacidad que se tiene para el desarrollo adecuado de procedimientos por lo que las personas pasan para progresar a través de una serie de etapas. Fernández, N. (2002)</p>	<p>Entre su jefe y usted existe un dialogo para la solución de problemas o para que ofrezcan un servicio de calidad.</p>
Presencia y responsabilidad	<p><b>Tiempo de atención:</b> El tiempo que recibe el cliente y el tiempo de entrega que le otorga a la empresa. Toca, A. (30 de agosto del 2008)</p>	<p>Los retrasos en cuanto al servicio brindado al cliente dependen de usted</p>
	<p><b>Atención personalizada:</b> Es la sociabilidad directa entre el colaborador y el comprador, el cual se basa en las necesidades, deleites o favoritismos que tenga. Arturo (8 de octubre 2013)</p>	<p>Se brinda atención personalizada o individualizada según los gustos y preferencias de cada cliente.</p>
Compromisos serios	<p><b>Comunicación asertiva:</b> Formas de comunicación que se transmite de manera mucho más eficaz un mensaje, es la información que se brinda al cliente de la manera que</p>	<p>Emplea una comunicación asertiva con el cliente para solucionar cualquier inconveniente.</p>

	pueda entenderlos Enciclopedia de Conceptos. (2018)	
	<b>Escucha activa:</b> Consiste en la forma de comunicación que demuestra el trabajador hacia el cliente con la finalidad que se le haya entendido García (2009)	Entre el jefe y usted brindan la información necesaria que el cliente desea escuchar.
Excelencia	<b>Trato cortés:</b> abarca el demostrar a una persona contraria afecto, respeto y estima Pérez y Merino (2010)	Brinda usted buen trato al cliente desde su entrada, compra y salida del cliente del área donde labora.
	<b>Cordialidad:</b> es aquella que expresa a los demás buena educación muestra un trato encantador a la sociedad Real Academia Española. (2005)	Actúa con buena habilidad para ayudar al cliente en sus consultas.
		La calidad de servicio en su puesto de trabajo inspira confianza en el cliente.
		La honestidad está en primera instancia ante cualquier problema que se suscite.

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.3. Población, muestra y muestreo.

El trabajo investigativo consideró como población a 80 personas, entre trabajadores (50) y clientes (30) de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C. quienes se constituyeron como las unidades de análisis del estudio; así mismo para su elección se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico por conveniencia; dado que se ajusta a las necesidades de la investigación.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

### Técnica

García (2004) define que la encuesta se utiliza para la extracción de datos. Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2007) señalan que el cuestionario está formado por interrogantes de estudio que se espera medir.

La encuesta es una de las técnicas que se aplicó a los trabajadores de la organización que permitió la recolección de datos mucho más eficiente que evaluará la influencia entre una variable sobre la otra.

### Instrumento

La presente investigación se utilizara los siguientes instrumentos:

#### - Guía de Entrevista:

La entrevista es un instrumento que permite recolectar información en esta investigación será al gerente, para poder conocer más de cerca la realidad problemática a su vez poder proponer o recomendar mejoras.

Esta guía de entrevista consta de 9 preguntas en la cual se intenta recoger información de las dos variables.

#### - Cuestionario:

El cuestionario de esta investigación está compuesto por 22 ítems donde se podrá evaluar la influencia de la variable independiente en la dependiente; este instrumento tiene una escala nominal de Siempre (5); Casi siempre (4); Indiferente (3); Algunas Veces (2); Nunca (1).

### Validación

#### Tabla 3

*Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario compromiso organizacional y niveles de calidad de servicio*

N°	Grado académico	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
1	Estadística	Lilian Roxana paredes López	Hay suficiencia
2	MBA	Marcelino callao Alarcón	Hay suficiencia
3	MBA	Manuel Lorenzo German Cáceres	Hay suficiencia
4	Contador	Miguel Vasquez Muñoz	Hay suficiencia

**Fuente:** Elaboración propia.

## **Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.**

**Tabla 4**

*Fiabilidad del instrumento de recolección de datos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	22

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

Según los resultados mostrados, la fiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cron Bach arrojó un 0.801; lo que señala que el instrumento es altamente confiable; por lo tanto se comprueba que los ítems tienen correlación con los objetivos de la investigación.

### **2.5. Procedimiento**

La guía de entrevista es dirigida al gerente general de la empresa, donde evaluamos ambas variables, con el propósito de conseguir una mayor búsqueda sobre la realidad problemática que observamos en la empresa.

El cuestionario el cual se aplicó a los trabajadores de la organización, el mismo que está basado en la variable independiente y dependiente, es decir compromiso organizacional y niveles de calidad del servicio, el cual constara de alternativas de acuerdo a la escala de Likert; para luego organizar los datos recogidos.

Los resultados obtenidos del cuestionario fueron procesados mediante estadísticos apropiados como es el programa Excel y SPSS; donde los resultados tuvieron una correlación significativa.

### **2.6. Método de análisis de datos**

Los datos recopilados se procesaron en Excel y SPSS, se presentaran en gráficos, porcentajes e interpretación correspondiente.

### **2.7. Aspectos éticos**

Salvaguardar la identidad de los trabajadores que participaron en la encuesta.

No cambiar datos o información para imponer un resultado deseado.

### III. RESULTADOS.

#### Resultados de la correlación entre las variables de estudio

**Tabla 5**

*Matriz de Correlación de las Variables Compromiso Organizacional y Niveles de Calidad de servicio*

Correlaciones			
		Compromiso Organizacional	Niveles de calidad de Servicio
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,695**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Niveles calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,695**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

**Interpretación:** Con un nivel de error del 5%, los resultados arrojaron un 0.00 de significancia; y este valor es menor a 0.05. Por lo tanto la correlación de Pearson entre las variables compromiso organizacional y el nivel de calidad de servicio; es decir existe una correlación directa positiva moderada, siendo el valor 0,695.

**Tabla 6**

*Matriz de correlación entre el compromiso organizacional y el Nivel Mediocridad de los trabajadores*

		Correlaciones	
		Compromiso Organizacional	Nivel Mediocridad
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,476**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Nivel Mediocridad	Correlación de Pearson	,476**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

**Interpretación:** Según la tabla mostrada el p es menor que el nivel de significancia, es decir:  $p = 0.000 < \text{nivel de significancia } 0.01$ ; esto señala que existe una relación significativa positiva moderada entre el compromiso organizacional y el Nivel Mediocridad de calidad de servicio.

**Tabla 7**

*Matriz de correlación entre el compromiso organizacional y el Nivel Presencia y Responsabilidad de los trabajadores*

		Correlaciones	
		Compromiso Organizacional	Nivel Responsabilidad
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,626**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Nivel Presencia y Responsabilidad	Correlación de Pearson	,626**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

**Interpretación:** Según la tabla mostrada el p obtenido es menor que el nivel de significancia, es decir:  $p = 0.000 < \text{nivel de significancia } 0.01$ ; esto señala que existe una relación significativa positiva moderada entre el compromiso organizacional y el Nivel Presencia y Responsabilidad de los trabajadores.

**Tabla 8**

*Matriz de correlación entre el compromiso organizacional y el Nivel Compromisos Serios de los trabajadores*

		Correlaciones	
		Compromiso Organizacional	Nivel Compromisos Serios
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Nivel Compromisos Serios	Correlación de Pearson	-,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

**Interpretación:** Según la tabla mostrada el p obtenido es menor que el nivel de significancia, es decir:  $p = 0.000 < \text{nivel de significancia } 0.01$ ; esto señala que existe una relación significativa positiva moderada entre el compromiso organizacional y el Nivel Compromisos serios.

**Tabla 9**

*Matriz de correlación entre el compromiso organizacional y el Nivel Excelencia de los trabajadores.*

		Correlaciones	
		Compromiso Organizacional	Nivel Excelencia
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,744**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Nivel Excelencia	Correlación de Pearson	,744**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

**Interpretación:** Según la tabla mostrada el p obtenido es menor que el nivel de significancia, es decir:  $p = 0.000 < \text{nivel de significancia } 0.01$ ; esto señala que existe una relación significativa positiva alta entre el compromiso organizacional y el Nivel Excelencia.

## VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

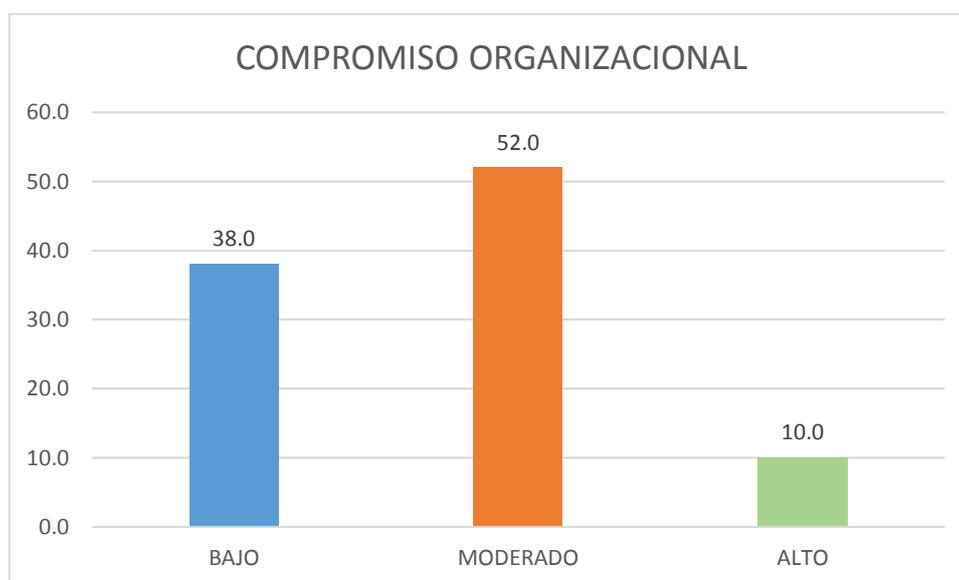
**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	19	38.0
MODERADO	26	52.0
ALTO	5	10.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

**Distribución del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.**



**Figura 1** *Compromiso Organizacional*

Como variable independiente, solo el 10% de los trabajadores señalan tener un alto nivel de compromiso organizacional, esto debido a que la empresa no casi desarrolla vínculos afectivos como actividades de integración para que el trabajador tenga un fuerte sentimiento de pertenencia con la empresa, mientras que el 38% de los trabajadores consideran tener un nivel bajo como consecuencia de la poca preparación adecuada para la mejora laboral y personal. Por otro lado el 52% de los resultados evidencia un nivel moderado, el cual se ve reflejado en la dimensión de compromiso normativo en donde los trabajadores continúan trabajando con excelencia como muestra de agradecimiento.

## VARIABLE NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

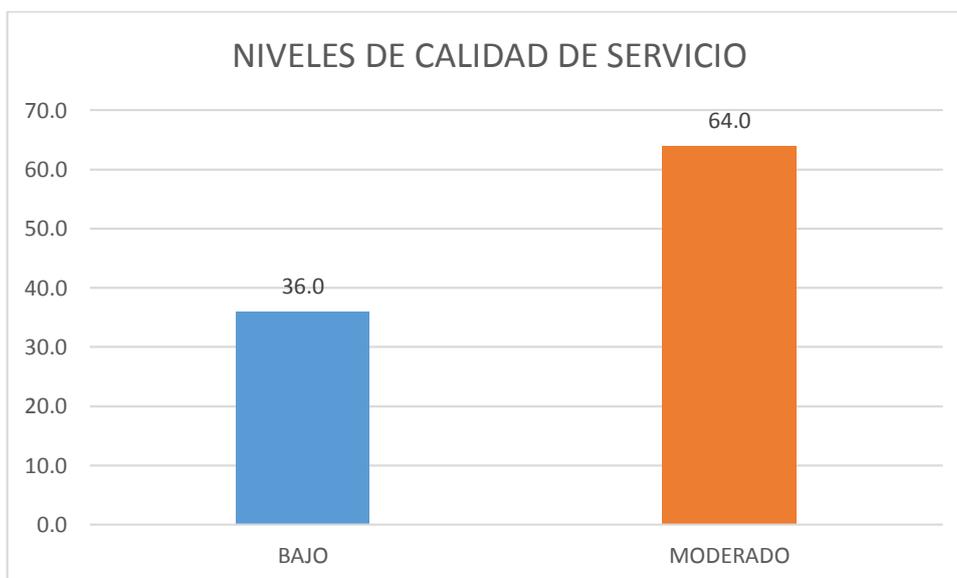
**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	18	36.0
MODERADO	32	64.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

### Distribución de los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.



**Figura 2** Niveles de Calidad de Servicio

La siguiente figura, detalla que el 36% de los trabajadores presentan niveles de calidad de servicio bajo, ya que pocas veces existe un dialogo entre jefe-trabajador para la solución de problemas, lo que provoca que los retrasos en cuanto al servicio no dependan de ellos; sin embargo el 64% de los resultados evidencian un nivel moderado, esto se debe a que los trabajadores casi siempre emplean una comunicación asertiva, brindando una atención de acuerdo a los gustos y preferencias de cada cliente.

## VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

### DIMENSIÓN COMPROMISO EMOCIONAL

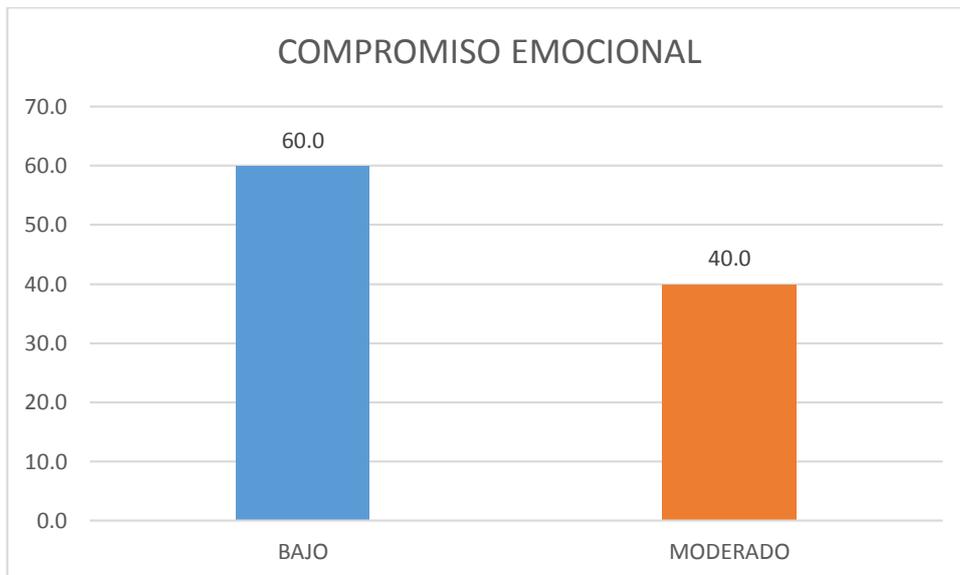
**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso emocional de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	30	60.0
MODERADO	20	40.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss.

#### Distribución del nivel compromiso emocional de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.



**Figura 3** *Compromiso Emocional*

Podemos observar que solo el 40% de trabajadores encuestados presentan un nivel moderado de compromiso emocional con la organización; mientras que un 60% tienen un nivel bajo, esto es debido al poco desarrollo de vínculo afectivo como actividades de integración, lo que con lleva a que estos no demuestren un fuerte sentimiento de pertenencia en su centro de trabajo.

## DIMENSIÓN COMPROMISO COMPORTAMENTAL

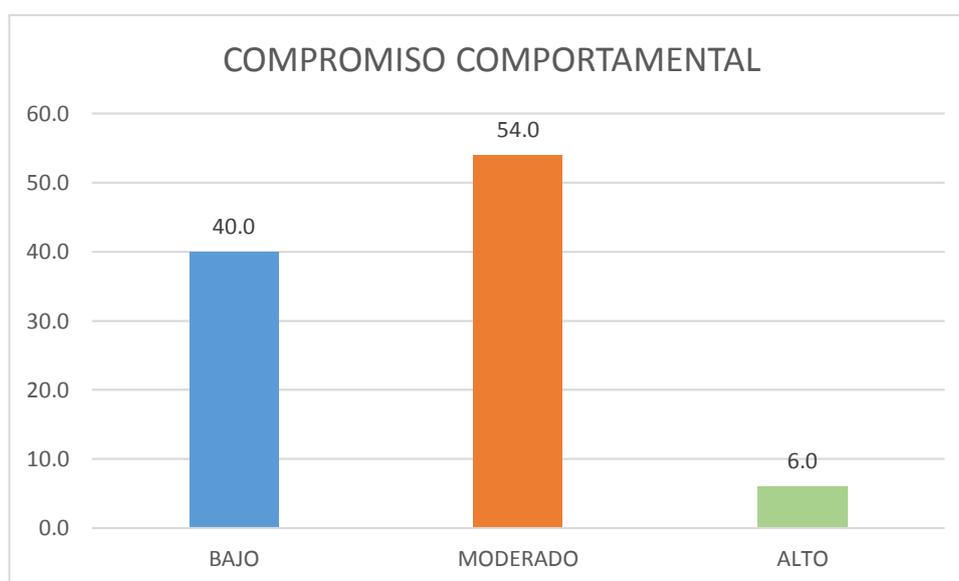
**Tabla 13**

*Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso comportamental de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	40.0
MODERADO	27	54.0
ALTO	3	6.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

**Distribución del nivel compromiso comportamental de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.**



**Figura 4** *Compromiso Comportamental*

El compromiso comportamental que podemos observar en la figura detalla que solo el 6% presenta un alto nivel, debido a que no se brinda una preparación adecuada; por otro lado el 40% de los trabajadores manifestaron tener un nivel bajo; sin embargo el 54% señala que el dejar su trabajo afectaría su vida personal, a su vez deciden no abandonar su centro de labores por la escasez de alternativas.

## DIMENSIÓN COMPROMISO NORMATIVO

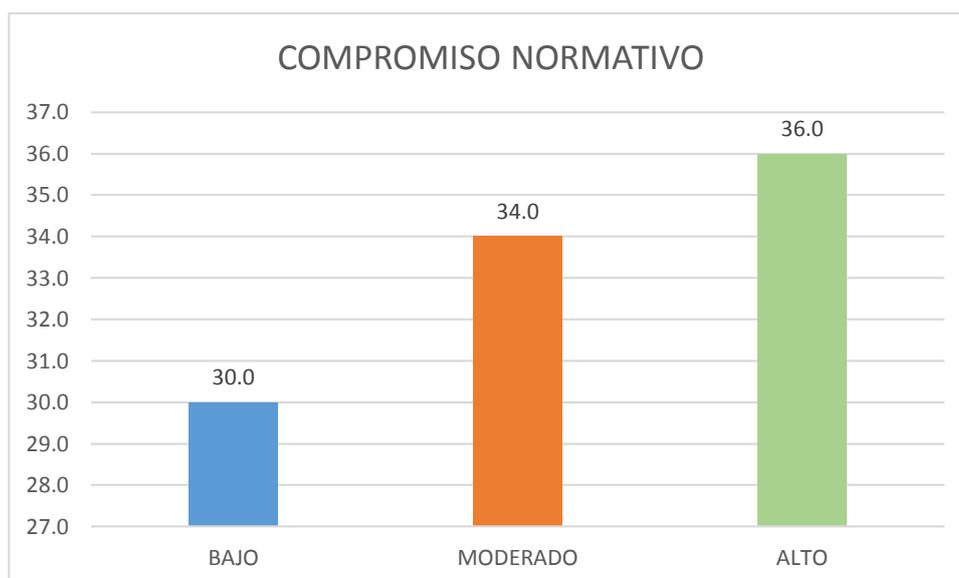
**Tabla 14**

*Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso normativo con la organización de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	30.0
MODERADO	17	34.0
ALTO	18	36.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss.

### Distribución del nivel compromiso normativo de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.



**Figura 5** *Compromiso Normativo*

Podemos observar que existe un 30% de trabajadores con nivel bajo, el cual se debe a que la actividad que estos realizan no siempre es valorada por su jefe, así mismo un 34% con un nivel moderado indica que el sueldo que se les otorga pocas veces es de acuerdo al puesto de trabajo. Sin embargo el 36% pese a ciertas debilidades presenta un mayor porcentaje y continúan trabajando con excelencia en la empresa como muestra de agradecimiento.

## VARIABLE NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

### NIVEL MEDIOCRIDAD

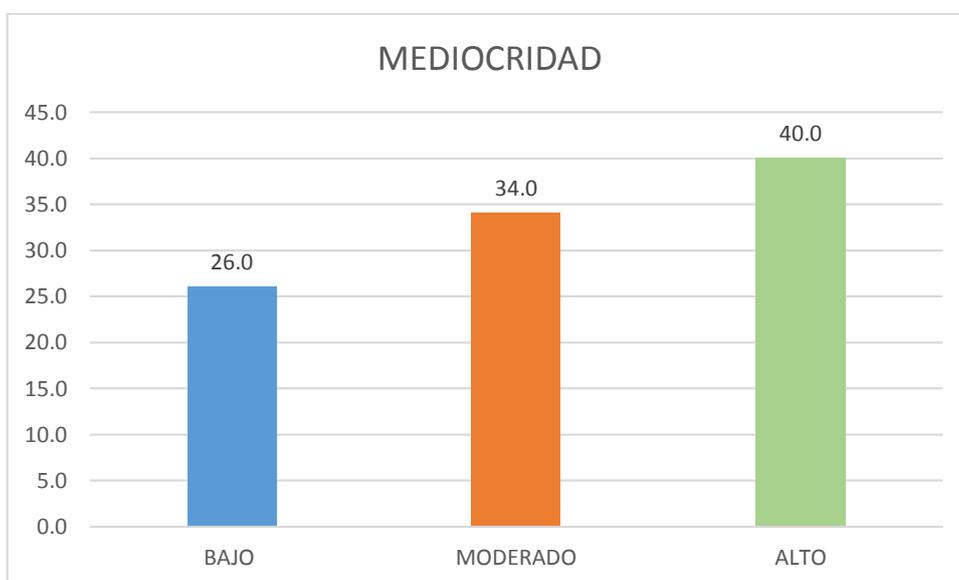
**Tabla 15**

*Distribución de frecuencias de la dimensión nivel mediocridad de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	26.0
MODERADO	17	34.0
ALTO	20	40.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

#### Distribución del nivel mediocridad de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.



**Figura 6** Nivel Mediocridad

El grafico nos muestra que un 26% señala que el nivel de mediocridad es bajo debido a que todo reclamo realizado por el cliente siempre es atendido con prontitud, sin embargo el 34% de trabajadores señala un nivel moderado y el 40% con un mayor porcentaje en cuanto al nivel de mediocridad con la organización, el cual es causado porque solo pocas veces existe un dialogo entre jefe-trabajador para la solución frente algún problema.

## NIVEL PRESENCIA Y RESPONSABILIDAD

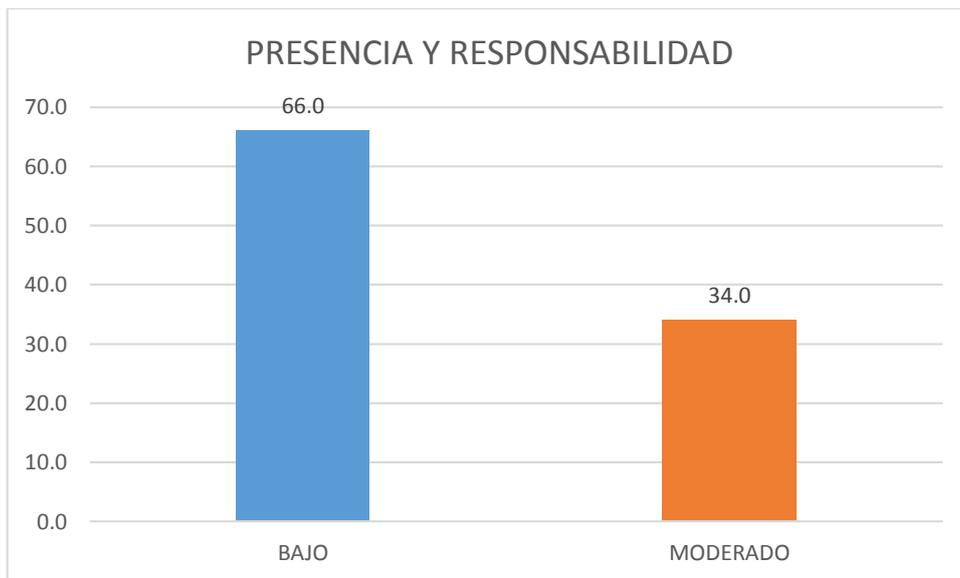
**Tabla 16**

*Distribución de frecuencias de la dimensión nivel presencia y responsabilidad de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	33	66.0
MODERADO	17	34.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

### Distribución del nivel presencia y responsabilidad de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.



**Figura 7** Nivel Presencia y Responsabilidad

De acuerdo a la figura, podemos analizar que el 66% señala que el nivel de presencia y responsabilidad es bajo, esto debido a que los retrasos en cuanto al servicio brindado a los clientes no dependen de los trabajadores si no de la alta dirección, por otro lado las estadísticas arrojan que un 34% de trabajadores encuestados tienen un nivel moderado el cual abarca la atención personalizada o individualizada que se brinda a cada cliente en algunos casos según sus gustos y preferencias.

## NIVEL COMPROMISOS SERIOS

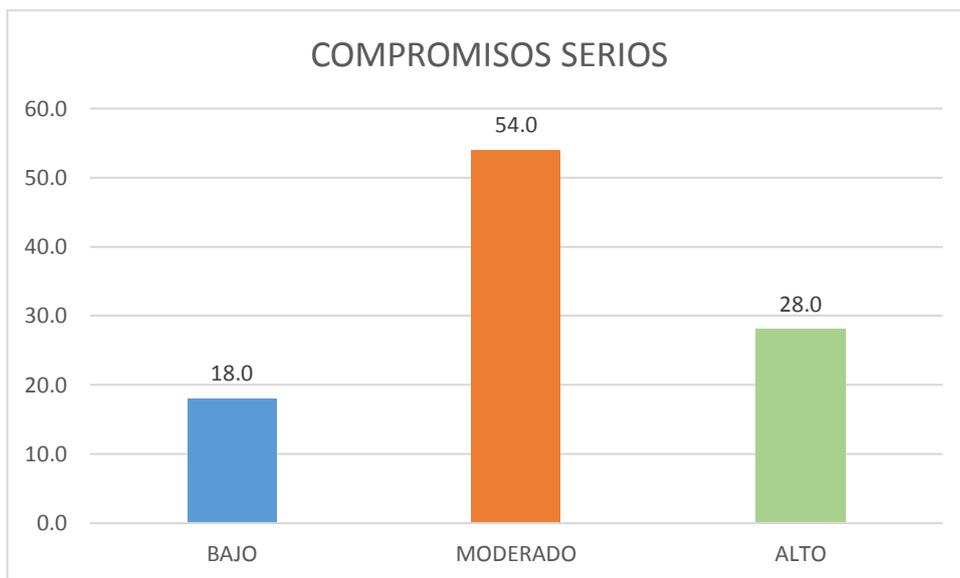
**Tabla 17**

*Distribución de frecuencias de la dimensión nivel compromisos serios de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	9	18.0
MODERADO	27	54.0
ALTO	14	28.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss

### **Distribución del nivel compromisos serios de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.**



**Figura 8** Nivel Compromisos Serios

Por otro lado en el nivel de compromisos serios, podemos detallar que entre un 18% y 28% tienen un nivel bajo-Alto con la organización debido a la poca información necesaria que el cliente desea escuchar por parte del jefe y trabajador, mientras que el 54% de trabajadores encuestados manifiestan un mayor porcentaje en cuanto a compromisos serios con la empresa el cual es expresado porque emplean una comunicación asertiva con el cliente para solucionar cualquier inconveniente.

## NIVEL EXCELENCIA

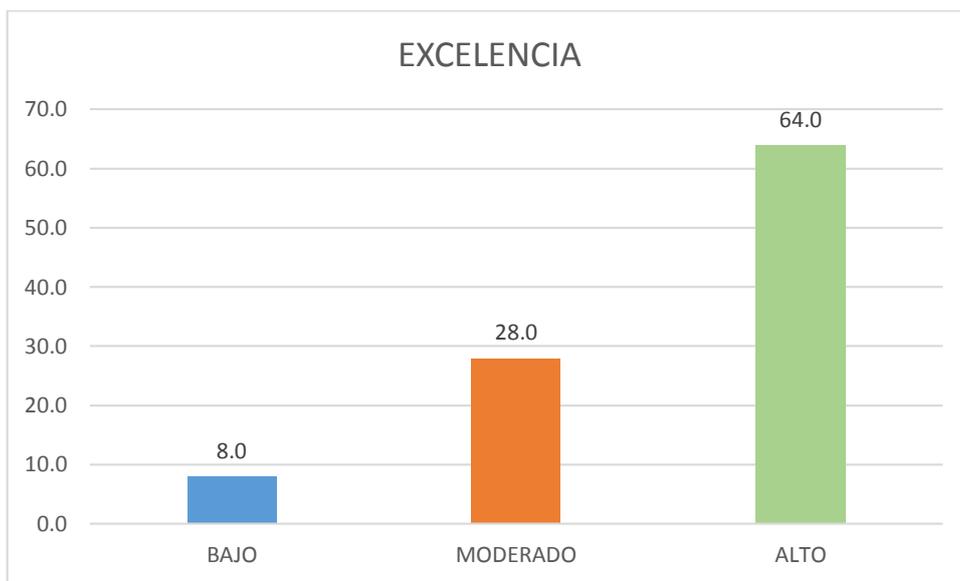
**Tabla 18**

*Distribución de frecuencias de la dimensión nivel excelencia de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	4	8.0
MODERADO	14	28.0
ALTO	32	64.0
Total	50	100.0

**Fuente:** Resultados obtenidos del software spss.

### **Distribución del nivel excelencia de los trabajadores de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C.**



**Figura 9** Nivel Excelencia

Podemos observar que en este nivel de calidad de servicio solo el 8% de los encuestados tiene un nivel bajo, mientras que un 28% un nivel moderado siendo el mayor porcentaje con un 64%, de nivel alto de excelencia esto debido a que los trabajadores brindan un buen trato al cliente con habilidades que inspiren confianza y honestidad ante cualquier inconveniente para que el cliente regrese.

#### IV. DISCUSIÓN

Los efectos de la investigación evidenciaron que los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino, mostraron características positivas; tal como señalaron los resultados, el compromiso organizacional evidenció un nivel moderado, siendo este, el mayor porcentaje con un 52%, por otro lado con respecto a los niveles de calidad de servicio de los trabajadores, el 64% presentó un nivel moderado el cual determinó que existe una influencia entre el compromiso organizacional y los niveles de calidad de servicio; que fue el objetivo del presente estudio.

En cuanto a la hipótesis, el compromiso organizacional influye en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino, se confirmó la influencia entre ambas variables en el correspondiente análisis, los cuales se relacionaron significativamente, por lo tanto se pudo determinar que existió una correlación positiva moderada, es decir, que las variables guardaron una relación directa entre ellas, siendo el valor 0,695; el cual se encuentra en el intervalo de 0,40 – 0,70.

Los resultados de la investigación detallaron que solo el 40% de trabajadores encuestados presentaron un nivel moderado de compromiso emocional con la organización; mientras que un 60% tienen un nivel bajo, esto es debido al poco desarrollo de vínculo afectivo como actividades de integración, lo que con lleva a que estos no demostraron un fuerte sentimiento de pertenencia en su centro de trabajo.

En contraste con la investigación de Molina (2014) demuestra el grado de compromiso organizacional afectivo que es el vínculo emocional entre colaborador y empresa y de continuidad que es la permanencia frente a falta de oportunidades laborales las cuales son más relevante o de mayor grado a diferencia del compromiso normativo, el cual básicamente se basa en la obligación o deuda que tiene todo colaborador con la organización en la que labora , sin embargo a modo general el compromiso organizacional con altos y bajos en los colaboradores es percibido que tiene un nivel elevado y favorable para dicha organización.

Así mismo se demostró un mayor porcentaje del 40% de nivel mediocridad esto debido a que pocas veces existió un diálogo entre jefe-trabajador para la solución frente algún problema, un 66% considera un nivel bajo de presencia y responsabilidad el cual es percibido por los retrasos en cuanto al servicio brindado a los clientes esto no dependen de

los trabajadores sino de la alta dirección, en el nivel compromisos serios detallaron un 54% de nivel moderado ya que emplearon una comunicación asertiva con el cliente para solucionar cualquier inconveniente, por último el 64% de los trabajadores señalaron tener un nivel alto de excelencia puesto que brindaron un buen trato al cliente con habilidades que inspiraron confianza y honestidad para que el cliente regrese.

Díaz y Sánchez (2017), concluyó que en la dimensión de elementos tangibles se ofreció un adecuado servicio de transporte el cual fue apreciado por los clientes con un 80.93%, lo que afirmo que la empresa cuenta con elementos tangibles apropiados para la atención, así mismo la dimensión empatía reflejo un considerado porcentaje de aceptación , como último punto la dimensión capacidad de respuesta con un 55.8%; de acuerdo a esto se analizó que las dimensiones guardan un grado positivo de aceptación por parte de sus clientes, sin embargo ciertas actividades necesitan ser desarrolladas dentro de la organización para obtener un servicio como calidad total.

Así también en la investigación se realizó encuestas a los clientes para medir comparar y constatar los niveles de calidad de servicio desde su percepción para poder complementar y verificar los resultados de las encuestas a los trabajadores, encontrando una relación entre ambos resultados ya que los niveles de calidad de servicio según los clientes se hallan también en un nivel moderado con un 63.3%.

Según lo revisado en las bases teóricas, Rodríguez, Zarco y Gonzáles (2009), Robbins y Judges (2009) y Meyer y Allen (1990) definen el compromiso organizacional como la suma de esfuerzos que ponen los colaboradores para lograr alcanzar los objetivos y metas que tiene establecido toda organización, esta se convierte en una variable primordial en la eficiencia, productividad y efectividad. Es el anhelo o compromiso de querer realizar las actividades encomendadas de la mejor manera con la finalidad de que la organización marche bien, aceptando los principales objetivos y metas como personales.

Por otro lado Horovits (1993), Botero (2006), Tigani (2006) y Tschoh (2008) definen la calidad de servicio como la alineación que persiguen los colaboradores de una organización para poder satisfacer a nuestros clientes, esto se debe basar en una de las experiencias vividas agregando algo diferenciador al servicio que éste busca, otro de los puntos es la facilidad de tener que solucionar cualquier inconveniente que se presente o suscite a la hora de que se tenga un acercamiento y comunicación vendedor/cliente.

De acuerdo a las definiciones mencionadas por los autores sobre compromiso organizacional y niveles de calidad de servicio podemos señalar que dicho estudio de investigación ha servido como sustento para constatar que dicha información guarda relación el cual se ve evidenciado en los resultados de las encuestas aplicados a los clientes y trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo con el **objetivo general** se Determinó la influencia significativa del compromiso organizacional en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transporte tours Ángel Divino, tal como muestra la tabla 6 existe una correlación positiva moderada de 0,695, esto es muy importante para la empresa porque al realizarse mejoras en el compromiso organizacional pues tendrá automáticamente una incidencia positiva en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores.

De acuerdo al **objetivo específico 1:** Existe una influencia significativa entre el compromiso organizacional y el nivel mediocridad de los trabajadores de la empresa de transporte tours Ángel Divino S.A.C, tal como muestra la tabla 7, existe una correlación positiva moderada de 0,476; esto es muy importante para la empresa porque al realizarse mejoras en el compromiso organizacional pues tendrá automáticamente una incidencia positiva en el nivel mediocridad de los trabajadores.

De acuerdo al **objetivo específico 2:** Existe una influencia significativa entre el compromiso organizacional y el nivel presencia y responsabilidad de los trabajadores de la empresa de transporte tours Ángel Divino S.A.C, tal como muestra la tabla 8, existe una correlación positiva moderada de 0,626 esto es muy importante para la empresa porque al realizarse mejoras en el compromiso organizacional pues tendrá automáticamente una incidencia positiva en el nivel Presencia y Responsabilidad de los trabajadores.

De acuerdo al **objetivo específico 3:** Existe una influencia significativa entre el compromiso organizacional y el nivel compromisos serios de los trabajadores de la empresa de transporte tours Ángel Divino S.A.C, tal como muestra la tabla 9, existe una correlación positiva moderada de 0,666; esto es muy importante para la empresa porque al realizarse mejoras en el compromiso organizacional pues tendrá automáticamente una incidencia positiva en el nivel Compromisos Serios de los trabajadores.

De acuerdo al **objetivo específico 4:** Existe una influencia significativa entre el compromiso organizacional y el nivel Excelencia de los trabajadores de la empresa de transporte tours Ángel Divino S.A.C, tal como muestra la tabla 10, existe una correlación positiva alta de 0,744, esto es muy importante para la empresa porque al realizarse mejoras en el compromiso organizacional pues tendrá automáticamente una incidencia positiva en el nivel Excelencia de los trabajadores.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer vínculos afectivos como actividades de integración, incentivos, capacitaciones, congresos o conferencias, el cual no sólo beneficiará a cada trabajador, sino también a la empresa, ya que al alcanzar sus objetivos personales se comprometerán alcanzar los objetivos organizacionales esforzándose por dar a diario una mejor calidad de servicio al cliente o usuario.
2. Así mismo debe de mantenerse una comunicación con todos los trabajadores de la organización por medio de reuniones individuales o grupales varias veces en el transcurso del año, ello hará sentir más valioso al personal, fomentando una cultura de calidad y formas en beneficios a los trabajadores, quienes harán dilatable esta actitud a los clientes o usuarios finales frente algún problema brindando una mejor atención.
3. Por otro lado la alta dirección debe de poner en práctica la herramienta Empowerment en los trabajadores es decir delegar niveles correctos de poder y responsabilidad en toda la empresa, para de esta manera potenciar el papel de los miembros en cada una de sus funciones o puestos delegados, evitando los retrasos, si no al contrario responder al cliente o usuario con una atención personalizada de acuerdo a sus gustos y preferencias.
4. Por último que trabajen en equipo y sigan poniendo en práctica los valores y habilidades que inspiran confianza y honestidad para que el cliente regrese, seleccionando a aquellos trabajadores que muestran un sentimiento de pertenencia e identificación con la organización el cual se vea reflejado en la calidad de atención que muestra.

## REFERENCIAS

- Aburto, K. y Pozo, M. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte ITTSA BUS ubicado en la Av. Juan pablo II en la ruta Trujillo – lima (Tesis de pregrado). Recuperada de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4044/1/RE\\_ADMI\\_KARLA.ABURTO\\_MARJORY.POZO\\_CALIDAD.DE.SERVICIO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4044/1/RE_ADMI_KARLA.ABURTO_MARJORY.POZO_CALIDAD.DE.SERVICIO_DATOS.PDF)
- Arturo (octubre, 2013). Claves en el servicio al cliente: la atención personalizada. *Revista Crece Negocios*. Recuperado de <https://www.crecenegocios.com/claves-en-elservicio-al-cliente-la-atencion-personalizada/>
- Botero, M. M. (2006). Calidad en el servicio: El cliente incognito. *Suma Psicológica*, (pp.217-228) .Colombia.
- Bowlby, J. (1989).Una base segura. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/333774747/Bowlby-John-Una-Base-Segura>
- Chiavenato, I. (2008). *El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Díaz y Sánchez (2017). Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel divino S.A.C. Chiclayo -2016. (Tesis de pregrado).Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/4226/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, E. (enero, 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- El comercio, (20 de setiembre del 2009). El 78% de trabajadores refiere haber sufrido de cuadros de estrés. Recuperada de

<http://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanosconfeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>

Enciclopedia de Conceptos. (2018). Comunicación asertiva. Enciclopedia Concepto.de  
Recuperado de <https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>

Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de gestión*. Recuperado de <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>

Fernández (2017). “El compromiso organizacional”, (Tesis de pregrado).Recuperada de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/28460/1/TFG-O%201123.pdf>

Flores, M. (2011). “Compromiso Organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno” (Tesis de Maestría, Universidad Federico Villareal).

Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

Galisteo, E. (3 de diciembre del 2012).el deber moral. Recuperado de <https://filosofia.laguia2000.com/los-valores/el-deber-moral>

García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México: Limusa.

García, J. (Ed). (2009). Miembro del equipo de Psicoterapeutas.com. Madrid, Centro de Psicología Clínica y Psicoterapia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009). *Retos en la formación de profesionales logísticos: servicio y competitividad*. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Horovitz, J. (1993). *La Calidad Del Servicio. A la conquista del cliente*. Recuperado de <https://www.abebooks.com/Calidad-Servicio-conquista-cliente-Jacques-Horovitz/22699615143/bd>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiroL6fyvfbAhUoqlkKHc5xAM8Q6AEINTAD#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>
- Martínez, C. (2004). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Editorial UNED.
- Maslow A., H. (1985). *Motivación y Personalidad*. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/102025212/Motivacion-y-personalidad-Maslow-Abraham-H>
- Méndez, A. (2015). *Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque eco-arqueológico en México (Tesis de maestría)*. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/432>
- Montoya y Venegas (2014). *Factores psicosociales asociados a la permanencia laboral en los empleados contratados por sintraempaques y sintrainduplascol en la compañía de empaques en el municipio de Itagüí entre el año 2013 – 2014 (Tesis de pregrado)*. Recuperado de [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4236/TP\\_VanegasFrancisco\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4236/TP_VanegasFrancisco_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Molina (2014). El compromiso organizacional y su relación con la gestión de calidad del centro de rehabilitación “calidad de vida” de Huancayo – 2014 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4078/Molina%20Fabian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover. Academic Press, (1st edition). New York.
- Pérez, E. (2016). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones S.A.C- Chiclayo. Universidad Santo (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/760>
- Pérez J. y Merino M. (2010). Cortesía. En diccionario Definicion.de. Recuperado de <https://definicion.de/cortesia/>
- Real Academia Española. (2005). Cordialidad. En Diccionario conceptodefinicion.de. Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/cordialidad/>
- Reyes (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rodríguez, A., Zarco, V., Gonzáles. (2009). Psicología del trabajo. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. (13º edición). México: Pearson Educación.
- Ruiz, J. (febrero, 2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales Segunda época* (6786). Recuperado de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>

- Sáez, F. (2018). El tiempo como inversión. Recuperado de <https://facilethings.com/blog/es/time-as-asset>
- Salanick G., R. (1977). *commitment and the control of organizational behavior and belief: New directions in organizational behavior*, St. Clair, Chicago. Recuperada de <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/014920639201800102/18/1992/articulos/Sage/>
- Salvador F., M. (2008). *Calidad de servicio: El camino hacia la fidelidad del consumidor*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=CoNuAIj2X3oC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjH0rLi\\_PfbAhXBz1MKHUQeDRg4FBD0AQhWMAk#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CoNuAIj2X3oC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjH0rLi_PfbAhXBz1MKHUQeDRg4FBD0AQhWMAk#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false)
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Recuperado de [http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Toca, A. (30 de agosto del 2008). *La gestión del tiempo de los clients*. Recuperado de <https://www.elblogsalmon.com/criticas-y-recomendaciones/la-gestion-del-tiempode-los-clientes>
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. Recuperado de <http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-elarma-secreta.pdf>
- Vela y Zavaleta (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro TOTTUS-MALL, de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Recuperada de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/vela\\_rafael\\_calidad\\_servicio\\_cliente\\_ventas](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/vela_rafael_calidad_servicio_cliente_ventas)

## ANEXOS

### ANEXO N°1: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:		“INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS ANGEL DIVINO S.A.C. CHICLAYO, 2018”			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DI MENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿El compromiso organizacional influye en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo?	Determinar la influencia del el compromiso organizacional en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	El compromiso organizacional influye en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	<b>VI:</b> Compromiso organizacional  <b>VD:</b> Niveles de Calidad de servicio	1. Emocional 2. comportamental 3. Normativo  1. Mediocridad 2. Presencia y responsabilidad 3. Compromisos serios 4. Excelencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: Cuantitativo</li> <li>• Nivel: Descriptiva</li> <li>• Tipo: Transeccional o transversal</li> <li>• Diseño: no experimental</li> <li>• Unidad de análisis: Un trabajador de la</li> </ul>

					empresa Ángel divino.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Certificación</b> <b>(Fuente / Técnica)</b>
<b>PE-1</b> - ¿El compromiso organizacional influye en la mediocridad de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo?	Determinar la influencia del compromiso organizacional en la mediocridad de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	El compromiso organizacional influye en la mediocridad de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	Compromiso Organizacional  Mediocridad	Capacidad de respuesta Grado de preparación	Encuesta
<b>PE-2</b> - ¿El compromiso organizacional influye en la presencia y responsabilidad de los trabajadores de la empresa de transportes	Determinar la influencia del compromiso organizacional en la presencia y responsabilidad	El compromiso organizacional influye en la presencia y responsabilidad de los trabajadores de	Compromiso Organizacional	Tiempo de atención Atención personalizada	

tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo?	de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	Presencia y Responsabilidad		
<b>PE-3</b> - ¿El compromiso organizacional influye en los compromisos serios de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo?	Determinar la influencia del compromiso organizacional en los compromisos serios de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	El compromiso organizacional influye en los compromisos serios de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	Compromiso organizacional  Compromisos serios	Comunicación asertiva  Escucha activa	
<b>PE-4</b> - ¿El compromiso organizacional influye en la excelencia de los trabajadores de la	Determinar la influencia del compromiso organizacional en la excelencia de los	El compromiso organizacional influye en la excelencia de los trabajadores de la empresa de	Compromiso organizacional		

empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo?	trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	transportes tours Ángel divino S.A.C, Chiclayo.	Excelencia	Trato cortes Cordialidad	
--	---	---	------------	-----------------------------	--

*Fuente:* Elaboración propia

Anexo N°2: Cuestionario N°1



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Estimado trabajador, tenga usted muy buen día.

El presente cuestionario tiene que ser llenado, con la finalidad de determinar la influencia del compromiso organizacional en los niveles de calidad de servicio que se está viviendo en la empresa Ángel divino de la ciudad de Chiclayo.

Para su respectivo llenado, tenga usted en cuenta lo siguiente:

Siempre	Casi siempre	Indiferente	Algunas veces	Nunca
5	4	3	2	1

ITEMS		5	4	3	2	1
<b>comportamiento emocional</b>						
<b>1</b>	Se siente comprometido con cada una de las funciones otorgadas por su jefe.					
<b>2</b>	Recomendaría algún familiar o amigo (a) a laborar en su centro de trabajo.					
<b>3</b>	Su jefe desarrolla vínculos afectivos como actividades de integración para que usted se sienta comprometido con la empresa.					
<b>4</b>	Demuestra un fuerte sentimiento de permanencia en su centro de trabajo.					
<b>compromiso comportamental</b>						
<b>5</b>	Una de las consecuencias de no abandonar su centro de labores sería la escasez de alternativas.					
<b>6</b>	Si decide dejar su trabajo en este momento afectaría su vida personal.					
<b>7</b>	Se brinda una preparación adecuada para la mejora laboral y personal.					
<b>8</b>	Ha pensado renunciar a pesar de haber invertido muchos años en su centro de labores.					
<b>compromiso normativo</b>						
<b>9</b>	Su actividad laboral es valorada por su jefe.					

10	Realiza su trabajo con excelencia como muestra de agradecimiento.					
11	El sueldo que se le otorga a usted es de acuerdo al puesto de trabajo y actividad realizada.					
12	Considera el reconocimiento un estímulo importante para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo.					
<b>NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Mediocridad</b>						
13	Todo reclamo realizado por el cliente siempre es atendido con prontitud.					
14	Entre su jefe y usted existe un dialogo para la solución de problemas o para que ofrezcan un servicio de calidad.					
<b>Presencia y Responsabilidad</b>						
15	Los retrasos en cuanto al servicio brindado al cliente dependen de usted					
16	Se brinda atención personalizada o individualizada según los gustos y preferencias de cada cliente.					
<b>Compromisos serios</b>						
17	Emplea una comunicación asertiva con el cliente para solucionar cualquier inconveniente.					
18	Entre el jefe y usted brindan la información necesaria que el cliente desea escuchar.					
<b>Excelencia</b>						
19	Brinda usted buen trato al cliente desde su entrada, compra y salida del cliente del área donde labora.					
20	Actúa con buena habilidad para ayudar al cliente en sus consultas.					
21	La calidad de servicio en su puesto de trabajo inspira confianza en el cliente.					
22	La honestidad está en primera instancia ante cualquier problema que se suscite.					

Fuente: Elaboración propia

**Anexo N°3: Cuestionario N°2 Resultado general de niveles de calidad de servicio aplicado a clientes de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C. Chiclayo.**



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Estimado cliente, tenga usted muy buen día.

El presente cuestionario tiene que ser llenado, con la finalidad de medir los niveles de calidad de servicio que brinda la empresa Ángel Divino de la ciudad de Chiclayo.

Para su respectivo llenado, marque con una "X" teniendo en cuenta lo siguiente:

<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ITEMS</b>						
<b>NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Mediocridad</b>						
<b>1</b>	¿Es usted atendido de manera eficiente por los trabajadores de la empresa?					
<b>Presencia y Responsabilidad</b>						
<b>2</b>	¿Cree usted puede que la empresa cada vez está mejorando su servicio de atención personalizada?					
<b>Compromisos serios</b>						
<b>3</b>	¿La calidad de servicio que la empresa brinda cumple sus expectativas?					
<b>Excelencia</b>						
<b>4</b>	¿Está conforme con los descuentos, promociones o regalos que la empresa ofrece?					

**Resultado general de niveles de calidad de servicio aplicado a clientes de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C. Chiclayo.**

<b>NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>BAJO</b>	11	36.7
<b>MODERADO</b>	19	63.3
<b>Total</b>	30	100.0

**Resultados de Niveles de Calidad de Servicio aplicado a clientes de la empresa transportes tours Ángel Divino S.A.C. Chiclayo.**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>			
		<b>Bajo</b>	<b>Modera do</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Mediocridad</b>	¿Es usted atendido de manera eficiente por los trabajadores de la empresa?	7	10	13	30
		23.3	33.3	43.3	100
<b>Presencia y responsabilidad</b>	¿Cree usted que la empresa cada vez está mejorando su servicio de atención personalizada?	19	11	0	30
		63.3	36.7	0	100
<b>Compromisos serios</b>	¿La calidad de servicio que la empresa brinda cumple sus expectativas?	5	16	9	30
		16.7	53.3	30.0	100
<b>Excelencia</b>	¿Está conforme con los descuentos, promociones o regalos que la empresa ofrece?	3	19	8	30
		10.0	63.3	26.7	100

#### Anexo4: Carta de Presentación a la Empresa.



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Pimentel, 07 de Julio del 2018

**OFICIO N° 00183-18/UCV/EAPA**

Señor:

Segundo Barboza Gálvez

**GERENTE GENERAL**

**EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS ANGEL DIVINO SAC.**

Presente.-

**ASUNTO: SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo y en atención al rubro del asunto manifestarle lo siguiente:

Que, las estudiantes **SORIANO FLORES MERLY** y **CIEZA CARRASCO NATALY**, identificadas con Código Universitario **700761098** y **7000761546** respectivamente, del IX Ciclo de la Escuela de Administración desean realizar su proyecto de tesis en la Institución que usted dirige denominado: **"INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS ANGEL DIVINO SAC, 2018."**. Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque; con una vigencia de 6 (seis) meses.

En ese sentido, solicito a su despacho el permiso correspondiente, de ser aceptado para que las estudiantes realicen su proyecto de tesis, sírvase comunicarnos por escrito o vía mail a [mcarrasco@ucv.edu.pe](mailto:mcarrasco@ucv.edu.pe), CC. [jcachayd@ucv.edu.pe](mailto:jcachayd@ucv.edu.pe)

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez  
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



## Anexo N°5: Entrevista al Gerente

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Investigación:**

**OBJETIVO:**

RECOPILAR INFORMACIÓN PARA LA CONTRIBUCIÓN DEL PROYECTO DE TESIS CON LA FINALIDAD DE PODER ANALIZAR Y DESCRIBIR LAS VARIABLES EN ESTUDIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ANGEL DIVINO S.A.C, CHICLAYO-2018

**Fecha:**

**I. Datos del entrevistado (a):**

**Nombres y Apellidos: MIGUEL ANGEL VASQUEZ MUÑOZ**

**II. Estructura de la entrevista:**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL:**

**1. ¿Existe compromiso por parte de los trabajadores en cada una de las funciones otorgadas?**

Si, realmente para que el trabajador desempeñe su trabajo tienen que cumplir ciertos reglamentos que hay en la empresa, ya que la mayoría de trabajadores que hay son de Chota, Cutervo y se identifican bastante con la empresa.

**1. ¿Desarrolla vínculos afectivos como actividades de integración para que el trabajador se sienta comprometido con la empresa?**

Si, generalmente día del trabajador y adicional las chocolatadas generalmente se hace con los niños de los trabajadores y a parte en cada oficina, en cada sucursal hacen su pequeña chocolatada compartiendo con los trabajadores y en temporadas que hay bendición de unidades nuevas, tratan de que la mayoría de los trabajadores estén presentes, pues a todo ello se hace un paréntesis para un momento de diversión.

**2. ¿Los trabajadores demuestran un sentimiento de permanencia en su área de trabajo?**

Si, generalmente la mayoría de conductores están lejos de su hogar ya que son de Chota y Cutervo a ellos se les brinda un ambiente para que descansen cuando llegan de viaje ya que algunos no tienen dónde ir, por lo que tampoco cuentan con familia en Chiclayo pues para ellos se les tiene una habitación para que descansen hasta que vuelvan a salir de turno generalmente la mayoría de trabajadores están varios años.

**3. ¿Brinda los materiales y equipos necesarios para que sus trabajadores realicen su trabajo de manera correcta?**

Claro; en todas las áreas, en cuanto al área de taller ellos llevan sus implementos de seguridad su uniforme, su casco, sus zapatos; los conductores igual su uniforme, controladores un polo; cada uno con sus herramientas para que pueda trabajar, en cada oficina su material se le distribuye de acuerdo a lo que van utilizando.

**5. ¿Considera que el reconocimiento que se debe otorgar a los trabajadores debe ser de acuerdo a su desempeño?**

Claro, creo que a cualquier trabajador le gusta ser considerado, premiado o nombrado ante el resto ese es un incentivo al trabajador, ya que lo fortaleces, y hace que se identifique con la empresa esto hace que se llene de orgullo para que ellos mismos digan que el trabajo que están realizando lo están reconociendo, por otro lado sino premian prácticamente es por compromiso realizar el trabajo, es ahí que el trabajador pone más de su empeño y cariño a su trabajo cuando es premiado.

#### **CALIDAD DE SERVICIO**

**6. ¿Existe un dialogo entre usted y el trabajador para solucionar algún problema o inconveniente y poder ofrecer un servicio de calidad?**

Claro siempre cuando hay inconvenientes ellos siempre acuden a nosotros y tratamos de apoyar.

**7. ¿los trabajadores actúan con buena disposición para ayudar al cliente en sus consultas?**

En realidad ahí estamos flaqueando ya que hay trabajadores con distinto carácter unos son amables con el usuario y otros trabajadores que no son comprometidos con su trabajo, hay de todo y pues esa es nuestra debilidad lo que nos falta mejorar

**8. ¿Ve que los trabajadores brinden buen trato al cliente desde su entrada, compra y salida?**

Hay algunos, pues ese es nuestro punto débil.

**9. ¿La calidad de servicio brindada en la empresa inspira confianza a que el cliente regrese a comprar un pasaje?**

En calidad de servicio en todas las zonas que vamos contamos con unidades nuevas, locales propios que están acondicionados, por ejemplo hay una asociación de taxistas que nos apoyan, lo que brindamos seguridad al pasajero cuando estos están llegando de madrugada; igual en Chota y Cutervo contamos con terminales que si el pasajero desea esperar se espera hasta la mañana lo que otras empresas no cuentan ya que no tienen el ambiente adecuado.

  
Miguel A. Vasquez Muñoz  
DNI 43241321

**Anexo N°6: Relación de trabajadores según las áreas de la Empresa de Transportes Tours Ángel Divino S.A.C, Chiclayo**



**Of. Principal**  
 Jorge Chávez N° 1365  
 URB. Campodonico-Chiclayo  
 Telf. 227540  
 Cel. 979609721  
 Rpm: #979963987

**RELACION DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS ANGEL DIVINO S.A.C, CHICLAYO**

AREAS	CANT/TRABAJADORES
Administración	1
Contabilidad	4
Tesorería	2
Secretaria	1
C. interno	5
Logística	1
Pasajes	11
Encomiendas	6
Choferes	19
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>



## Anexo N°7: Validación de instrumentos

### JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a)..... Lilian Roxana Paredes López.....

Por la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno; al mismo tiempo solicito de su sapiencia profesional para que emita juicios sobre **"INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TOURS ÁNGEL DIVINO S.A.C.; 2018"** Que se le presenta.

Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y se necesita su valiosa opinión; para tal fin debe marcar con un aspa (x) para cada indicador en la columna que considere conveniente.

Tenga a bien evaluar los siguientes ítems del cuestionario aplicado a los trabajadores de acuerdo a las siguientes categorías:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces
- (3) Indiferente
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Le agradecemos profundamente su fina atención.

Atentamente:

Elva Nataly Cieza Carrasco

Mery Estefany Soriano Flores.

Adjunto:

- Cuadro de operacionalización de variables
- Instrumento de recolección de los datos (cuestionario) con alternativas para su validación.
- Ficha de validación.

Se le agradece cualquier observación, sugerencia o recomendación sobre algún de los acápites propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

---

---

---

---

---

---

Validado por el Mag. Dr(a): Lilian Roxana Paredes López

Especialidad: Estadística

Tiempo de docencia universitaria: 22 años

Tiempo de experiencia profesional: 26 años

Tiempo de experiencia en investigación científica: 22 años

Chiclayo, 17 de .....09.....2018.



Nombre: Lilian Roxana Paredes López

DNI: 16655482

## JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a) Marcilino Callao Alarcón.....

Por la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno; al mismo tiempo solicito de su sapiencia profesional para que emita juicios sobre **"INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TOURS ÁNGEL DIVINO S.A.C.; 2018"** Que se le presenta.

Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y se necesita su valiosa opinión; para tal fin debe marcar con un aspa (x) para cada indicador en la columna que considere conveniente.

Tenga a bien evaluar los siguientes ítems del cuestionario aplicado a los trabajadores de acuerdo a las siguientes categorías:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces
- (3) Indiferente
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Le agradecemos profundamente su fina atención.

Atentamente:

  
Elva Nataly Cieza Carrasco

  
Merly Estefany Soriano Flores.

Adjunto:

- Cuadro de operacionalización de variables
- Instrumento de recolección de los datos (cuestionario) con alternativas para su validación.
- Ficha de validación.

Se le agradece cualquier observación, sugerencia o recomendación sobre algún de los acápite propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

TODOS CONFORME.

Validado por el Mag. Dr(a): MBA. MARCELANO CALLAO ALARCÓN.

Especialidad: MARKETING.

Tiempo de docencia universitaria: 07 AÑOS.

Tiempo de experiencia profesional: 08 AÑOS.

Tiempo de experiencia en investigación científica: 0.5 AÑOS.

Chiclayo, 15 de FEBRIL del 2018



Nombre: MARCELANO CALLAO ALARCÓN

DNI: 40126163

## JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a).....Manuel Lorenzo Germán Cáceres.....

Por la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno; al mismo tiempo solicito de su sapiencia profesional para que emita juicios sobre **"INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TOURS ÁNGEL DIVINO S.A.C.; 2018"** Que se le presenta.

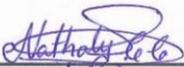
Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y se necesita su valiosa opinión; para tal fin debe marcar con un aspa (x) para cada indicador en la columna que considere conveniente.

Tenga a bien evaluar los siguientes ítems del cuestionario aplicado a los trabajadores de acuerdo a las siguientes categorías:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces
- (3) Indiferente
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Le agradecemos profundamente su fina atención.

Atentamente:

  
\_\_\_\_\_  
Elva Nataly Cieza Carrasco

  
\_\_\_\_\_  
Merly Estefany Soriano Flores

Adjunto:

- Cuadro de operacionalización de variables
- Instrumento de recolección de los datos (cuestionario) con alternativas para su validación.
- Ficha de validación.

Se le agradece cualquier observación, sugerencia o recomendación sobre algún de los acápites propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

---

---

---

---

---

---

Validado por el Mag. Dr(a): \_\_\_\_\_

Especialidad: MBA (MAESTRÍA)

Tiempo de docencia universitaria: 2 AÑOS.

Tiempo de experiencia profesional: 28-AÑOS

Tiempo de experiencia en investigación científica: 2 AÑOS

Chiclayo, 18 de 09 .....2018.

GLOBAL IRRIGATION BUSINESS SAC.  
RUC: 20002515666

Manuel L. Germán Cáceres  
GERENTE GENERAL

Nombre: MBA MANUEL LORENZO GERMAN CACEROS

DNI: 09449253

## JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Miguel Angel Vazquez Flores

Por la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno; al mismo tiempo solicito de su sapiencia profesional para que emita juicios sobre la "Influencia del compromiso organizacional en los niveles de calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes tours Ángel Divino S.A.C, Chiclayo", Que se le presenta.

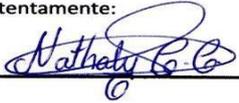
Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y se necesita su valiosa opinión; para tal fin debe marcar con un aspa (x) para cada indicador en la columna que considere conveniente.

Tenga a bien evaluar los siguientes ítems del cuestionario aplicado a los clientes de acuerdo a las siguientes categorías:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces
- (3) Indiferente
- (4) Casi siempre
- (5) siempre

Le agradezco profundamente su fina atención.

Atentamente:

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

Adjunto:

- Cuadro de operacionalización de variables
- Instrumento de recolección de los datos (cuestionario) con alternativas para su validación.
- Ficha de validación.

Se le agradece cualquier observación, sugerencia o recomendación sobre algún de los acápites propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

---

---

---

---

---

---

---

Validado por: MIGUEL ANGE VASQUEZ MUÑOZ

Especialidad: CONTABILIDAD

Tiempo de docencia universitaria: \_\_\_\_\_

Tiempo de experiencia profesional: 8 años

Tiempo de experiencia en investigación científica: 3 años.

6 de Noviembre del 2018





DNI: 43241321

## **Anexo N°8: Evidencias Fotográficas**

### **Entrevista al Gerente Miguel Ángel Vásquez Muñoz**



### **Aplicación de la encuesta a los trabajadores**



## Aplicación de la encuesta a los clientes



## Trabajadores de la Empresa Ángel Divino S.A.C





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Mg. Sonia Magali Núñez Puse, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada **"Influencia del Compromiso Organizacional en los niveles de Calidad de servicio de los trabajadores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino SAC-Chiclayo"**, de los estudiantes **Cieza Carrasco Elva Nataly y Soriano Flores Merly Estefany**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha..... *19 de Junio del 2019* .....

.....  
Firma

Mg. Sonia Magali Núñez Puse

DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo Elva Nataly Cieza Carasco, identificado con DNI N° 75907011,  
egresado de la Escuela Profesional de Administración de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
"Influencia del Compromiso Organizacional en los Niveles de  
Calidad de Servicio de los Trabajadores de la empresa de  
Transportes Tours Ángel Divino SAC - Chiclayo  
.....  
....."; en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el  
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA

DNI: 75907011.....

FECHA: 22 de Julio..... del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



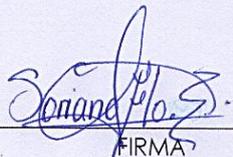
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo Merly Estefany Soriano Flores, identificada con DNI N° 72205259,  
egresado de la Escuela Profesional de Administración de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
" Influencia del Compromiso Organizacional en los Niveles de Calidad  
de Servicio de los Trabajadores de la Empresa de Transportes  
Faurs Angel Divino S.A.C. Chiclayo .....  
....."; en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el  
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 72205259

FECHA: 22 de Julio del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.p de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Piezo Garrasco Elva Nataly

INFORME TITULADO:

Influencia del Compromiso Organizacional en los niveles de Calidad de Servicio de los Trabajadores de la empresa de Transportes Tours Ángel Divino S.A.C. Chiclayo.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de Junio 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E. P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Soriano Flores Merly Estefany

INFORME TITULADO:

"Influencia del Compromiso Organizacional en los Niveles de Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Empresa de Transportes Tours Angel Divino S.A.C. Chiclayo."

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de junio 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN