



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de
finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Alcántara Rudas, Juan Alexis (ORCID: 0000-0003-0727-8972)

ASESOR:

Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto (ORCID: 0000-0002-3084-8403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado en primera instancia a Dios por protegerme, sostenerme y bendecirme brindándome sabiduría para culminar mi carrera profesional.

A mi hijo Yannick por ser mi motor y motivo desde que nació, quien con su existencia me dio motivación, madurez, fortaleza y fe para seguir adelante cumpliendo mis metas y así poder ser su mejor ejemplo en mi esfuerzo por brindarle un futuro mejor.

A mi madre María Elena, por concederme la vida, brindándome su apoyo y amor incondicional, creyendo en mí todo este tiempo, aconsejándome, animándome y sobre todo por no dejarme caer en la flaqueza, dedicándole esta importante etapa de mi vida.

A mis hermanos, por formar parte de este sacrificio, dado que ellos siempre me aconsejaron y fueron mi ejemplo en mi camino de superación.

Por último, dedico este importante suceso a mi padre Miguel Alcántara y hermano Jonathan que hoy están en el cielo y que son muy queridas para mí, sin duda sé que estarán orgullosos con este logro.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por todo lo que me ha concedido, acompañándome y permitiéndome alcanzar una de mis metas propuestas, confío en que me seguirá guiando en todo lo que me proponga en la vida.

A mi madre y mis hermanos por los valores inculcados desde mi nacimiento y por el esfuerzo que emplearon a lo largo de mi vida para poder obtener un futuro mejor. Gracias por todo lo hecho por mí, los amo familia.

Agradezco también a mi asesor de tesis el profesor Jorge Vargas Merino, por los conocimientos y enseñanzas brindadas en la realización de esta tesis, más que un maestro es un gran amigo, muchísimas gracias por la paciencia y amistad en este tiempo.

Por último, agradezco a la empresa MAPFRE Perú, por permitirme laborar en su empresa, a mis jefes de la unidad de finanzas que me brindaron su apoyo y sus consejos para poder realizar esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Alexis Alcántara Rudas, con DNI N° 76653206, 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, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, 08 de julio de 2019.



Alcántara Rudas, Juan Alexis

DNI: 76653206

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Acta de aprobación de Tesis.....	¡Error! Marcador no definido.
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO.....	49
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	50
2.2. Variable, Operacionalización.....	51
2.3. Población, Muestra y Muestreo.....	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	54
2.5. Procedimiento.....	58
2.6. Métodos de análisis de datos.....	58
2.7. Aspectos éticos.....	58
III. RESULTADOS.....	59
IV. DISCUSIÓN.....	79
V. CONCLUSIONES.....	85
VI. RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS.....	91
ANEXOS.....	101

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo general analizar en qué medida la gestión de la calidad de atención se relaciona compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa MAPFRE Perú, Miraflores 2019. El Diseño de la investigación fue no Experimental, transversal y correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores de la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. Se trabajó con el total de la población, es decir se trabajó con una muestra censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.878, lo cual significa una alta confiabilidad estadística, y una validación de contenido del 87% por parte de los expertos, calificándose como un promedio de valoración excelente.

De manera global, se concluye que existe una relación positiva entre gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral; es decir que ante la presencia de una buena gestión de la calidad de atención es debido a un alto nivel de compromiso laboral por parte de los colaboradores hacía la organización, el coeficiente es significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.814), denotando además una fuerte relación positiva, quedando confirmado con la significancia Estadística.

Palabras Clave: Gestión de la calidad de atención, Compromiso laboral, Pertenencia organizacional, Empoderamiento organizacional.

Abstract

The general objective of this research was to analyze to what extent the management of the quality of care is related labor commitment in the finance unit of the company MAPFRE Peru, Miraflores 2019. The design of the research was non-Experimental, transversal and correlational. The population under study was formed by 30 collaborators of the finance unit of the company Mapfre Perú, Miraflores 2019. It worked with the total population, ie worked with a census sample. The technique that was used was the survey. The instrument used was the questionnaire, which obtained an alpha of Cronbach of 0878, which means a high statistical reliability, and a validation of content of 87% by experts. Globally, it is concluded that there is a positive relationship between management of quality of care and labor commitment; That is to say that in the presence of a good management of the quality of attention is due to a high level of labor commitment on the part of the collaborators to the organization, the coefficient is statistically significant to the 0.05, besides the magnitude of the coefficient It is high (014), denoting also a strong positive relation, being confirmed with the statistical significance.

Keywords: Quality of Care Management, Work Commitment, Organizational Membership, Organizational Empowerment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente el término gestión de la calidad es un instrumento aplicado a la atención por las empresas que desean lograr la satisfacción de sus clientes y colaboradores, pero ello también se debe al compromiso o empeño que poseen sus trabajadores para brindar un servicio o producto, entonces es necesario evaluar en que se relacionan el compromiso laboral y la calidad de atención. Para Robbins y Coulter (2005) el “compromiso laboral, nos dice que es la identificación de una persona con su labor o trabajo, le toma atención a lo que realiza de una manera efectiva, pone empeño y sobre todo pasión por entregar un servicio de calidad” (p. 346). Por otro lado, para Pérez (2006) la “calidad en la atención, es una estrategia que va permitir a la empresa brindar un valor agregado a los clientes, ya que hoy en día la competitividad es alta, entonces al cumplirse tales requerimientos, se lograra con éxito la satisfacción de los clientes” (p. 8).

En el contexto internacional, Moraga nos indica que la empresa Santander de Chile, obtuvo el premio de “Best Chile 2018” catalogándose como la mejor empresa referente al servicio que brinda y sobre el clima laboral que posee. Ellos indican que el reconocimiento es fruto del trabajo que como banco han llevado adelante, gracias a la disposición de sus colaboradores, esto se debe a que los han enriquecido de forma personal y laboral, por otra parte, este reconocimiento tiene una particularidad, dado que el banco posee una cultura organizacional distintiva que los coloca a nivel de las mejores empresas internacionales. Así mismo los llena de satisfacción lograr la meta permanente de mejora continua y valor compartido (LT La Tercera Pulso, 2018, párr.1-10). Pues aquí se evidencia que el trabajo en conjunto puede lograr obtener premios, está claro que la calidad va de la mano con el colaborador ya que sin ellos el servicio no se podría brindar.

Por otra parte, en el estudio de Mehech, Cordero y Gómez (2016) titulado la medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa en Chile, nos indica que en la actualidad empresarial cada día se pierde la confianza de los clientes, por ende resulta difícil ganársela esto genera que los empleados pierdan sentimiento de orgullo por la organización, actualmente el compromiso es un término empresarial muy importante, dado que se ha evidenciado que al tener a los empleados comprometidos, muchos ámbitos de la

organización suelen mejorarse y potenciarse, como los resultados financieros futuros o el mismo ambiente laboral. Por ello es fundamental medir de manera óptima el compromiso para su buena gestión. Entonces en el estudio se realizó una encuesta de compromiso de 135 preguntas a tres empresas, las cuales fueron: Upsocl, Mets y Zintex, como resultados se obtuvieron que el compromiso laboral es un elemento importante para el éxito de la organización.

En el contexto nacional, el Banco de la Nación recibió dos reconocimientos por mejorar y certificar la calidad de sus procesos en beneficio de sus clientes, lograron obtener la certificación ISO 9001:2015 de sus procesos de gestión, así como del Metaproceto, este tipo de distinciones indica que la entidad avanza en la innovación por ende va por buen camino con el plan de fortalecimiento que traza la nueva gestión. El Banco de la Nación indica que la calidad de servicios es una prioridad para mejorar la atención de excelencia que desean brindar en beneficio a sus clientes (Andina Agencia peruana de noticias, 2018, párr., 1-8). Aquí podemos ver como en el Perú, se está tratando de acrecentar el servicio que se entrega, ya que gracias a la globalización los consumidores obtienen conocimientos de cuáles son sus derechos y vienen con mayores exigencias, es necesario que una empresa este capacitada, sobre todo ponga la atención debida a sus colaboradores para que ellos tenga la capacidad de brindar una atención excelente.

Finalmente se puede mencionar a Mapfre Perú, que es una compañía del rubro asegurador con más de 20 años en el mercado, que ha sabido posicionarse en la mente de los consumidores, tanto en su vida diaria como en acciones del hogar. El objetivo principal de la empresa es convertirse en la aseguradora global de confianza, ante ello referimos la problemática en esta investigación como una realidad que se presenta en la unidad de finanzas de la empresa entre las variables de la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral manifestados en las actividades diarias de los colaboradores, dado que en unidad mencionada se presentan casos de atención y resolución los cuales son evaluados para determinar el nivel calidad con el que responden en sus gestiones bajo indicadores presentados mensualmente en base a un rango de meta especifica. Al no tener un sostenimiento para este indicador que se alcanza y luego decrece se decide enfocar si existe relación entre las variables ya mencionadas para encontrar la justificante al problema.

Por ello para poder identificar los posibles motivos de esta problemática, se plantea un objetivo general que nos llevará a describir la existencia de la relación, también formularemos una hipótesis a determinar la posible existencia de la relación de los mismos.

Así mismo, es necesario enfocarse en las siguientes dimensiones evaluables y que son relacionados a la gestión de la calidad atención; una de ellas es la empatía de los colaboradores para con la atención que se tienen entre ellos mismos y con los demás, es importante manejar emociones ajenas referentes a nuestra actividad, la comunicación efectiva para mantener la transparencia en el área y estar sincronizados en brindar una mejor gestión de calidad, es importante tener una buena capacidad de resolución de problemas ante diferentes casos presentados para no decrecer en los indicadores de calidad y por último la influencia del talento de personal determinará como el colaborador desenvuelve sus habilidades y valores personales para con sus gestiones en el área.

Por último, también nos enfocamos en las dimensiones evaluables y relacionadas al compromiso laboral que es determinante para alcanzar una gestión de la calidad de atención valorable, el compromiso es importante porque es la representación del colaborador hacia la organización. Encontramos la pertenencia que tiene el colaborador hacia la organización, también su grado de motivación hacia la empresa como esta despierta dicha motivación en sus colaboradores, el empoderamiento organizacional que es importantísimo para la autonomía del colaborador dado a la delegación de poderes por parte de los jefes, en sí este factor permite el mayor desenvolvimiento del colaborador y finalmente el factor emocional del colaborador para poder comprobar su compromiso, identificando su sentido de continuidad, autorrealización y la identificación con los valores organizacionales.

1.2. Trabajos previos

A continuación, se presentará aquellos estudios que están relacionados con la investigación:

1.2.1. Antecedentes Internacionales.

En la investigación de Frías (2014), titulado *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, para optar el grado de Magíster en Gestión De Personas y Dinámica Organizacional, perteneciente a la Universidad de Chile. El objetivo principal de esta investigación fue identificar y describir los principales factores que conllevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones, describiendo características que componen como fuerza laboral, también particularidades del compromiso organizacional y satisfacción laboral de una ONG (organización no gubernamental). El propósito de esta investigación, se diseñó una encuesta cuyo fin fue obtener conocimiento del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG. La muestra fue de 26 trabajadores de la generación Y (74,2%). En conclusión, la generación tiende a buscar trabajos que tengan claro su propósito y los hagan sentir valorados (100% en la ONG), que los llene de orgullo (100% en la ONG), donde sientan que son un claro aporte al crecimiento organizacional (100% en la ONG) y donde comprometerse es alto y la satisfacción sea alta (92,3% en la ONG), no garantizan el sentido de permanencia de esta generación en la organización. Ante ello el alfa de cronbach de 0.70 nos dice que podría estar relacionado un buen nivel de compromiso y su satisfacción. Sin embargo, se aclara la importancia de medir el compromiso y satisfacción de las personas, pero es más importante entender y descubrir los motivos de salida de dicha generación, con el fin de plantear mejores estrategias de retención y desarrollo de los mismos. En tal sentido, las observaciones de satisfacción y compromiso arrojan un alto porcentaje, pero no lo hace un factor que prevenga la rotación, solo es un dato para las organizaciones inviertan sus esfuerzos en acciones de desarrollo que apunten a fortalecer a sus trabajadores en sentido profesional, lo que posiblemente tenga efectos positivos en la satisfacción y el compromiso.

En el estudio de Reyes (2014), titulado *Calidad Del Servicio Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango*, para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas, el objetivo del presente estudio de

investigación, fue examinar si la calidad de servicio logra aumentar la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango, por lo cual se han presentado tesis, revistas, fuentes de internet, periódicos y bibliografías de libros como antecedentes sobre las variables presentadas de calidad de servicio y satisfacción del cliente. Esta investigación tiene un diseño experimental con una muestra total de 200 clientes, el instrumento fue encuestas y entrevistas. Dado con los resultados se logra comprobar la hipótesis operativa, afirmándose que: La calidad del servicio sí acrecienta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, siendo de ayuda para el crecimiento organizacional de la misma, puesto que provoca en el colaborador más atención y exponga un excepcional servicio hacia el cliente, dejándolo satisfecho. Se estableció que el 73% indica que son capacitados cada 6 meses por la asociación SHARE en algunos temas que no se relacionan a la calidad del servicio. Sin embargo, al capacitarse en calidad de servicio se encuentra que el 64% indica que ya tuvo esta capacitación, siendo orientados para brindar una calidad del servicio adecuada, afirmando que sus capacitaciones recibidas de cada seis meses son relacionadas a otro tema. Para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes, la asociación SHARE identifica particularidades como amabilidad, buena atención, calidez, haciendo que el cliente se mantenga satisfecho.

En otro estudio de Abad y Pincay (2014) titulado *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para una propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*, para optar el título de Ingeniera Comercial en Mención de Marketing, el objetivo de la presente investigación es presentar un modelo de gestión de calidad donde se pueda examinar el grado de satisfacción que logran percibir los colaboradores y asesores de seguros que tienen incidencia sobre la rentabilidad organizacional, mostrando una medición sobre la atención recibida, su rapidez en el proceso y eficiencia personal en la empresa. La investigación es de tipo descriptivo – analítico y de método inductivo. Se tuvo una población de 105 empleados y 10 asesores, se aplicó el instrumento de la entrevista y encuesta, se concluye que en la compañía de seguros se procedió a examinar sobre el grado de satisfacción que perciben los clientes internos (colaboradores) y clientes externos (asesores productores de seguros) revelando las carencias que existen en la calidad de servicio y su cultura organizacional, las posibles causas que como efecto producen el incumplimiento de la producción en un 80% en relación a su presupuesto determinado para

el año 2013. Las incidencias localizadas en el servicio de atención al cliente son causadas porque la empresa no cuenta con algún parámetro implementado para la cultura de servicio, por ello la motivación en las funciones ejercidas por los colaboradores solo resulta ser muy buena cuando su apreciación del servicio debería ser excelente. Tampoco se aplica métodos de evaluación de personal que comprueben su desempeño y desarrollo de labores, que genere una apreciación de bienestar sin buscar mejora constante en las actividades.

En el estudio de Aldana (2013), titulado *Compromiso Laboral De Los Trabajadores Del Área Central De Una Institución Bancaria Que Opera En La Ciudad De Guatemala, Según Sexo*, para obtener el grado Académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, proveniente de la Universidad Rafael Landívar. El objetivo de la presente investigación, de tipo Descriptivo y cuantitativo, fue definir el nivel de compromiso laboral de un grupo de colaboradores del área central de una institución bancaria de la Ciudad de Guatemala, según sexo. La investigación se llevó acabo con una muestra significativa de 70 colaboradores del área central de la institución bancaria. El instrumento encargado de diagnosticar el nivel de compromiso en la empresa fue el cuestionario. En conclusión, se determina que los trabajadores encuestados demuestran un alto nivel de compromiso con la empresa, demostrando que no existe diferencias en el compromiso de hombre y mujeres. Al confirmar que el compromiso es alto, se le recomienda que sigan fomentando y fortaleciendo el compromiso organizacional de sus colaboradores, para obtener su satisfacción con la empresa y se vuelvan más productivas, empeñosas, provocando que la empresa se vuelva más competitiva. Así mismo el grado del compromiso obtenido en esta diligencia es base a un logro de aprendizaje institucional, no diferenciándose entre sexos opuestos. La diligencia para dicho aprendizaje organizacional según el instrumento es generalmente compartida por los colaboradores quienes muestran aceptación e interés en adquirir conocimientos de capacitación de manera continua, tanto como para su desarrollo y bienestar de ellos y de la organización.

Finalmente, en el estudio de Pérez (2013) titulado *Relación del grado de Compromiso Organizacional y El Desempeño Laboral en Profesionales de la Salud de un Hospital Público*, para lograr el título de posgrado en Maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional perteneciente en la Universidad Autónoma de Nuevo León, el tipo de

estudio es transversal de correlación, de diseño cuasi experimental mediante estudio descriptivo, el instrumento fue el cuestionario con la técnica de la encuesta. La finalidad del presente proyecto es poder identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. En conclusión, se logra analizar que en mayor parte de médicos existe un amplio sentido de compromiso hacia el hospital ($r=0.353$) representándose por un 70% de la muestra, mientras los que tienen un bajo sentimiento de compromiso se representan en un 30%. También se concluye que en el tema de la salud es un ámbito que se requiere de mucha atención y procesos de mejora continua para poder sostener el bienestar poblacional, por lo tanto, es importante enfocarse en investigaciones que vinculen a las entidades de la salud como organizaciones y no solo la estudien como procesos salubres. Adicionalmente es importante analizar la inclusión de los médicos y sus asistentes ya que cuentan con más de una labor para su compromiso organizacional y la falta de algún superior directo, así como la protección de su desempeño. Es posible visualizar que en mayoría de la población de médicos y trabajadores de la salud no cuentan con capacitaciones y eso debilita la atención haciéndola de baja calidad, representando escasas contribuciones en adaptaciones y estrategias para la prestación del servicio que necesita una solución ante el entorno cambiante. Finalmente, en cuestión de áreas de oportunidad se pudo encontrar que los médicos muestran un bajo compromiso normativo, un bajo desempeño laboral y más capacitación.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

En la investigación de Ríos (2018), cuyo título es *Compromiso Laboral y motivación del personal en la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018, Lima*. Para obtener el grado académico de Maestra en Gestión. El objetivo general fue encontrar el grado de relación entre el compromiso laboral y la motivación de los colaboradores de la oficina de tesorería del ministerio de educación, 2018. El diseño de la investigación es no experimental, transversal correlacional, de tipo básica., teniendo un enfoque cuantitativo, el instrumento fue el cuestionario con la técnica de la encuesta. La población y muestra fue de 51 trabajadores que laboran en la empresa, para poder obtener los resultados satisfechos y puedan realizar su trabajo con la motivación y compromiso presente. Se realizó dos encuestas relacionadas con las variables de la investigación. En conclusión, se determina la relación existente entre el compromiso laboral y la motivación ($p=0,000<0,05$) de los

trabajadores de la oficina de tesorería del ministerio de educación, siendo una relación de nivel moderado y positiva ($r=0,525$), indicando que, a mayor motivación, entonces mayor compromiso laboral. Hay relación existente entre el compromiso laboral afectivo y la motivación ($p=0,007<0,05$) de los trabajadores de la oficina de tesorería del ministerio de educación, siendo de nivel bajo y positivo ($r=0,373$), indicando que, a mayor compromiso laboral afectivo, entonces mayor motivación.

En el estudio de Larraín (2017), titulada *el clima Organizacional Y Su Relación Con El Compromiso Organizacional De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Salas*. Para optar el título de Licenciado de Administración de Empresas, el objetivo de la investigación es confirmar si los trabajadores asumen el compromiso en la organización mediante el clima que impera en la Municipalidad Distrital de Salas, la metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, transversal y correlacional con enfoque cuantitativo, la cual fue conformada por una muestra de 120 trabajadores de la misma municipalidad. En conclusión, el compromiso organizacional, la única correlación posible se da entre las dimensiones compromiso de continuidad y normativo, motivado por el deseo y la necesidad de los trabajadores de permanecer en la entidad municipal. Los colaboradores no se encuentran comprometidos con la municipalidad distrital de Salas ($Rho= 0.41$); sin embargo, si se sienten comprometidos con sus compañeros de área, llegándose a establecer relaciones armoniosas y de menor tensión al compartir trabajos difíciles, esto se encuentra relacionado con el compromiso afectivo, dimensión de la variable compromiso organizacional con mayor puntaje de media alcanzado; y es que, la buena relación con los compañeros de área, crea un clima agradable, haciéndolos sentir “parte de la familia”. De la dimensión autorrealización de la municipalidad se concluye que los colaboradores perciben que las funciones en las que trabajan les permiten progresar y culturizarse moderadamente y que los jefes se interesan mesuradamente por el éxito del empleado, por otro lado, también, siente que no se reconocen los logros en el trabajo y que la institución no promueve el desarrollo del personal.

En el estudio de Arrascue y Segura (2016), titulada *Gestión de Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo -2015*. El objetivo de la investigación fue señalar la influencia existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer. El estudio es de un

diseño no experimental transversal, siendo de tipo descriptivo correlacional. La población y muestra total es de 9 trabajadores y 32 clientes, para poder obtener los resultados se trabajó con una encuesta que consta de 18 a 4 ítems referente a la escala Likert. La encuesta arroja resultados que la calidad de servicio tiene un nivel alto por las respuestas positivas de los encuestados referente al equipamiento, infraestructura, personal, atención, servicio, entonces se evidencia que la calidad tiene una influencia en la satisfacción del cliente. En conclusión, existe relación entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad Clinifer, por ello podemos observar que la calidad en cualquier empresa es fundamental para que un cliente encuentre satisfacción con la atención y servicio realizado.

En el estudio de Rodríguez (2016), titulada *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016*. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración El objetivo de la investigación fue descubrir las particularidades que muestran la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016. El diseño utilizado en el presente estudio fue no experimental – transversal descriptivo, el instrumento fue el cuestionario con la técnica de la encuesta. Teniendo como muestra el 75% de las MYPES del sector comercial de electrodoméstico en la ciudad de Juanjuí. Es decir, una muestra poblacional de 06 micro y pequeñas empresas. Se concluye que la gestión de calidad tiene una contribución de mejora en el rendimiento del negocio de electrodomésticos como sector comercial en el distrito de Juanjuí. Además, concluye que las capacitaciones realizadas hacia los colaboradores les reforzarán el conocimiento y ayudará a fomentar una mejor gestión de calidad en la empresa.

Finalmente, en el estudio de Esquivel y Huamaní (2016) la investigación titulada *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Educativo En Las Instituciones Educativas Del Nivel Inicial Del Distrito De San Sebastián – Cusco 2015*, para optar el título profesional en Administración, el objetivo fundamental de la investigación es determinar la relación que tiene la variable de gestión administrativa y la variable de calidad de servicio educativo. El presente estudio muestra un enfoque cuantitativo, no experimental y es descriptivo/correlacional de corte transversal, el instrumento fue el cuestionario con la técnica de la encuesta, la población de estudio fue cuarenta y cinco I.E. del nivel inicial

privadas en San Sebastián. En conclusión, los resultados de las instituciones educativas privadas muestran que la gestión administrativa ($r=0.348$) tiene un muy buen nivel con la aprobación del 28.9% de los encuestados, teniendo en cuenta que realizan una oportuna planificación y organización administrativa ($r=0.322$), donde la dirección y control administrativo es positivo, siendo un servicio educativo de calidad, contribuyendo a la mejora continua. El 28.9% de los encuestados en las instituciones educativas privadas del nivel inicial también manifiestan que la planificación administrativa genera una calidad educativa alta ($r=0.231$), dado que los directivos y colaboradores muestran conocimientos en función a la labor que realizan cumpliendo con la misión, visión y valores de la institución, estableciendo estrategias, políticas y ajustando presupuestos que permitan la transparencia en la consecución de objetivos. La calidad de servicio educativo es de nivel regular generada por la dirección administrativa ($r=0.224$) que, si es positiva, dado que existe la participación de los colaboradores que ha sido propiciado por los líderes de los equipos de trabajo conformados, se aprecia y se toma en cuenta la opinión del colaborador, fomentando su reconocimiento a su buen trabajo y desempeño.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de la Calidad de Atención

Podemos definir la gestión de la calidad de atención de la siguiente manera:

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985:41) citado por Hung-Che, Ching-Chan y Chi-Han (2016), definen a la calidad del servicio como el grado y la dirección entre la brecha de percepciones y expectativas del servicio que se brinda al cliente (p. 566).

En un mundo donde los demandantes son más exigentes, la gestión de la calidad de atención juega un papel muy importante para superar las expectativas en las organizaciones, tanto de manera interna, son sus colaboradores que la gestionan, como de manera externa que son los clientes quienes la perciben.

Por ello para Pérez (2007) en las empresas el grado de calidad de atención al cliente depende mucho de la participación de los colaboradores que la gestionan, estos deben ser guiados por una serie de patrones formulados como políticas, normas y métodos que

sostengan dicho propósito. Es así como cada empresa teniendo en cuenta su actividad comercial y sector que pertenece, desarrolla su estrategia de negocio (p. 9).

Esto nos quiere decir que es muy importante esquematizar la calidad en leyes que se mantengan alineadas con la misión y visión de la empresa, esto busca el involucramiento activo de sus trabajadores para conseguir el objetivo partiendo de la idea que sin calidad no hay negocio, puesto que la organización debe aprovechar al máximo el mercado potencial que se enfoca, buscando que la calidad sea su mayor ventaja competitiva.

Para Kefalas (2017), las mejores organizaciones prefieren cumplir con altos estándares de servicio, lo cual no solo hace que los empleados sean conscientes de lo que se espera de ellos, dado que también estimula a las organizaciones en la mejora continua de la calidad tanto en infraestructura, servicios y recursos humanos para superar las expectativas de los clientes (p. 62).

Ante ello las organizaciones buscan incentivar a sus colaboradores por el camino de la mejora continua en sus procesos y gestiones de atención, a través de programas de recompensas o evaluaciones temporales con determinadas compensaciones por resultados, así mismo la calidad del colaborador va de la mano con la infraestructura organizacional.

Entonces para Pérez (2007b) Nos explica que en la empresa es muy importante identificar y valorar a nuestros clientes internos, quienes son los colaboradores que se dedican a la producción comercial. Entendemos que ellos mismos se encargan de la calidad interna de los procesos en las áreas, departamentos y unidades de trabajo se vean reflejadas en la calidad de atención a los clientes externos (p. 4).

Concordando con el autor podemos decir que para llegar al cliente externo o cliente final hay que satisfacer a uno de nuestros clientes más importantes en la organización, el que promueve y construye los propósitos de la misma, nos referimos al colaborador conocido como cliente interno porque son finalmente ellos los encargados de transmitir nuestra imagen empresarial y la calidad de nuestro servicio, un colaborador satisfecho es un cliente feliz.

Un estudio de Choi et al. (2005) citado por Hamiza y Bahari (2018) muestra que, por lo tanto, la calidad de servicio es un indicador importante y una media para lograr la satisfacción

del cliente en una organización, apoyado de una excelente calidad de atención que logre vincular las necesidades del cliente a satisfacer (p. 488).

Entonces de acuerdo con el concepto de estudio, se puede interpretar que la calidad de servicio es un indicador importante para impulsar el desarrollo de la organización y que se vuelve medible conforme se logre sincronizar esfuerzos de los promotores de estas gestiones para satisfacer al público objetivo.

Para Pérez (2007c) Es importante que la organización tenga una buena sincronización con sus trabajadores puesto que de ellos surge la calidad en la atención al cliente, es fundamental su compromiso y voluntad para gestionar sus funciones con calidad, esto se convertirá en un esfuerzo periódico obteniendo la excelencia (p. 44).

Cabe indicar que para alinear los objetivos de la compañía es muy importante mantener al tanto de ello al colaborador, esto se logra a través de capacitaciones, nutriéndolo de conocimientos y despertando su compromiso para desarrollar sus habilidades de forma permanente y con calidad. Así canalizamos el verdadero potencial de nuestro representante de atención en su función laboral.

Un estudio de Abdullah (2006a) citado por Yavuz y Gülmez (2016) nos explica que, los profesionales y académicos están interesados en la medición precisa de la calidad de servicio con el fin de comprender sus principios básicos y sus resultados de una mejor manera y así en base a métodos poder mejorarla, creando lealtad en los clientes, obteniendo una ventaja competitiva (p. 522).

Según lo especificado, podemos decir que la calidad de atención es un campo de investigación muy relevante el cual, si se logra ser comprendida con una buena visión, puede resultar un arma muy poderosa para toda organización que se reflejaría en sus resultados comerciales, mejora de procesos y así mismo mantener magnetizado a sus clientes, basándose en una diferenciación muy competitiva.

Para Esteban y Rubio (2006) Nos indican que cuando se brinda un buen nivel de cumplimiento en la función o servicio prestado, el cliente puede percibir el nivel de la calidad

de servicio, obteniendo un resultado positivo o negativo por la experiencia de servicio ofrecido (p. 72).

Entonces podemos decir de acuerdo al autor que depende mucho del colaborador cómo manejar la situación o ambiente que tenga con el cliente, para dejar una grata impresión y huella en su trato social, es importante aplicar lo aprendido en la organización y reflejar nuestros valores personales, nunca perder la atención fija en sus ojos y demostrando total interés en su necesidad, esto puede surgir entre compañeros del área o con la visita de un cliente.

Según lo señala Durán (2006) nos plantea que la calidad del servicio no solo se enfoca en el producto, esta nace también en el capital humano que la gestiona a través de su comportamiento, actitudes, forma de comunicación, simulación en el trato y empatía, etc. Todo ello es esencial en los colaboradores que tratan directamente con los clientes. [...]” (p. 1).

Ante ello podemos precisar que la toda relación intrapersonal como colaborador – cliente o colaborador – colaborador (clientes internos) siempre deben mantener la cordialidad y transmitir confianza, así demostraremos que el servicio o función que estemos aplicando está siendo realizada con total transparencia, una iniciativa o acto a base de proactividad siempre es determinante para dejar una buena impresión y ganarnos la confianza de alguien.

Para Guerrero (2011) afirma que para asegurar la calidad es necesario aplicar normas y políticas para comprobarlo, el camino a la excelencia es el límite que se propone la organización a llegar pero que no es tan fácil conseguir, puesto que casi nunca se alcanza. El arranque de la práctica de la Gestión de Calidad Total se inicia cuando se decide la mejora continua, contando para ello con el apoyo de sus dirigentes y empleados, convirtiendo la satisfacción del ciudadano-contribuyente en su objetivo principal (p. 49).

Podemos entender que una gestión de calidad de atención no se afirma de la nada, previamente tiene un sustento construido como políticas y normas que hacen de su práctica una actividad más relacionada al éxito que al fracaso, puesto que tanto el capital humano es una fuente proveedora de ello y los clientes son los contribuyentes que dan sentido al esfuerzo

realizado por mejorar nuestro nivel de atención, entonces es así como realizamos la mejora continua para satisfacción del cliente, buscando superar esa perspectiva.

1.3.1.1. Empatía

Para (Decety & Jackson, 2004; Shamay-Tsoory, Aharon-Peretz, & Perry, 2009; Cox et al., 2012). Citado por Oliveira Silva, Et al. (2018), la terminología empatía es entendida como el proceso en el cual se logra compartir y entender diferentes estados emocionales y enlaces cognitivos de otros individuos, interpretándose como un multidimensional constructivo, abarcando una variedad de procesos psicológicos (p. 97).

La empatía es un sentimiento clave en los procesos de relación social que se tienen las personas a nivel organizacional, tanto entre colaboradores como a los mismos clientes. Esta capacidad se desarrolla en la inteligencia emocional para poder ver la realidad como lo ve la otra persona con la intención de comprenderla y establecer cierto grado de positivismo.

Para Villatoro (2013), la empatía es la capacidad afectiva y tanto emocional por la cual una persona tiene intención de comprender sentimientos ajenos. Tenemos empatía cuando somos capaces de reconocer los sentimientos de los demás, comprender porque se sienten así y aceptarlos a pesar de estar en desacuerdo con ellos (p. 162).

Ante ello podemos precisar según el autor que la empatía es la habilidad de identificar estados emocionales en las personas que nos permitan predecirlas y entenderlas en su comportamiento, aunque se encuentren equivocados. Cuando alguien ajeno a nosotros se esté equivocando es importante ser empático así no estemos de acuerdo, puesto que llegamos a la causa de su reacción.

Para (Hoffman, 2000) citado por Alves, Rodrigues y Ribeiro (2018), nos dicen que cuando concebimos la capacidad de compartir los sentimientos de los demás y a su vez somos conscientes de ello, es porque manifestamos empatía, lo cual es esencial para la constitución de los límites interpersonales y de la organización social (p. 8).

Ante ello se logra entender que la capacidad empática es una habilidad emocional muy necesaria en las relaciones sociales con clientes o entre colaboradores para la formación de clima laboral o constituciones de futuros valores para gestionarlos en la atención y encontrar

con más claridad las causas de los problemas que se les presenten, ante una dificultad de percepción empática se refleja la poca calidad personal.

Entonces Cooper y Sawaf (2005) nos dicen que cuando perdemos nuestra capacidad empática pasamos desapercibido las emociones ajenas e inevitablemente ignoramos a la persona que lo demuestra, en este sentido surge como técnica que se aplica en las personas cercanas como en el trabajo que pierden autenticidad personal, bajando su desempeño, desvaneciendo su talento y poco aporte a la organización (p. 55).

Podemos decir entonces que la indiferencia y escasa relación social de un colaborador puede desvalorizar los ánimos de un cliente o su propio compañero de trabajo, en estos casos en un cliente podemos ocasionarle un enfado como a un colega podemos sensibilizarlo y disminuir su desempeño. En este sentido debemos fortalecer el interés al prójimo por el bien de la organización.

Para Sánchez Santos y Pena López (2018), manifiestan que, la existencia de relaciones de empatía contribuye a una reducción en los márgenes de conflicto derivado en las preferencias de los demás en la organización, implicando que dicho margen de conflicto se resuelva en una negociación hasta el punto que el problema desaparezca del caso (p. 37).

Un ser empático es más mediable, ser más flexible en afrontar estados emocionales ya que los puede controlar y entender a los demás, construye lazos afectivos y sociales donde contribuye con la expansión de este comportamiento a los demás compañeros para así reducir posibles conflictos y problemas de indiferencia ante posibles clientes que busquen ser entendidos y atendidos por la organización.

Por ello Sastre (2009) nos confirma que la esencia empática se basa en el comportamiento que toman las personas con la finalidad de poder identificar y adaptarse a diferentes realidades emocionales, tratan de poder encontrar los posibles orígenes de su comportamiento indistinto y sus reacciones ante una situación inesperada (p. 51).

Según el autor nos hace referencia que es muy necesario representar nuestro apoyo para seguir adelante ante la dificultad y reto que puedan asumirse con los compañeros, puesto que cada persona tiene una percepción diferente de su estado emocional, ante este sentido es

preciso brindarle confianza y sinceridad para mejorar la situación inesperada que lo embarga de incertidumbre.

Por ultimo para Davis (2018), nos explica que las definiciones de empatía que están centradas en las respuestas afectivas son vinculadas a los resultados, mientras que la empatía relacionada con la toma de roles, está típicamente centrada en los procesos en lugar del resultado de su aplicación (p. 10-11).

De acuerdo con el concepto de estudio manifiesta que la empatía afectiva se ve más reflejada en el esfuerzo de quienes la aplican para la consecución de resultados propios o cercanos a la organización, mientras si la usamos en la toma de decisiones podemos actuar en base a una mejora de procesos organizacionales antes que un resultado temporal, sino en resultados de largo plazo y sostenibles en el tiempo.

1.3.1.2. Comunicación efectiva

La comunicación es uno de los pilares fundamentales para mantener conectada una organización en todas sus áreas, ante ello se puede basar en el siguiente concepto teórico.

Según Asri (2017) nos dice que, las comunicaciones internas son un sistema encargado de coordinar, controlar, armonizar y formar los fundamentos comunes de las actividades de la empresa y en su ultima instancia vela por la mejora de la eficiencia organizacional (p. 3).

Entonces de acuerdo al autor podemos entender que la comunicación interna es una herramienta que aporta significativamente a los planes organizacionales que se desea emplear a futuro, todo ello tiene como motor la eficiencia del desempeño de los colaboradores en sus funciones manteniendo una comunicación efectiva.

Para Araujo y Brunet (2012), los miembros de la organización son identificados como los clientes internos que tienen que desarrollar la comunicación interna, siendo el punto de partida para las organizaciones descubrir las nuevas necesidades de su capital humano con la intención de poder motivarlos y así retener a los mejores talentos en su espacio organizacional para la gestión del cambio. Siendo la comunicación interna un factor importante (p. 72).

Según lo especificado por el autor la comunicación efectiva se desarrolla internamente en las organizaciones teniendo como fuente principal a sus colaboradores para ejercer esta característica positiva, la comunicación efectiva nos permite una mejor administración sobre la calidad de atención, distribuye mejores recursos y busca la integración de buenos resultados hacia el cliente.

Para Angeloni, Homma, Athayde Filho y Cosentino (2016) nos explican que, la comunicación en las organizaciones es un área cada vez más considerable y efectiva para encaminarse al éxito empresarial y que está cambiando la dinámica de los participantes, tanto internos y externos de la organización (p. 184).

De acuerdo al concepto de estudio se puede explicar que todo camino que conlleve al éxito organizacional va de la mano con la comunicación constante desde el punto más bajo hasta el punto más alto de la organización, desde la dinámica de emplear estrategias comunicativas llevan a un mejor enlace participativo de los colaboradores con el fin de expresar mejores ideas y actuaciones en sus gestiones sumándole calidad.

Según Pérez (2007) también se requiere que los trabajadores posean buenas habilidades de comunicación. La facilidad en la expresión de las ideas, la organización del mensaje y la escucha activa se convierten en herramientas para el desempeño del trabajo. Además, la autoestima y confianza que el trabajador muestra en sí mismo facilita el desenvolvimiento con los clientes (p. 44).

Así la comunicación es un recurso estratégico que fortalece la coordinación, despertando el desempeño del colaborador, el trabajo en equipo y familiaridad con el cliente. La comunicación abarca un punto de vista general desde lo personal hasta lo laboral, se vuelve efectiva cuando es natural al emplearlo para impartir nuestros conocimientos.

Según Mannuci (2008:45) citado por Apolo, Báez y Pasquel (2017) nos dicen que, la comunicación es uno de los pilares fundamentales en el trabajo colaborativo, fortaleciendo la construcción de lazos emocionales y experiencias de quienes lo emplean, como los pueblos y vidas sociales que forman sus experiencias según orientaciones y contextos, permitiendo construir y gestionar realidades compartidas (p. 522).

En la capacidad de administrar personas es importante basarse en la riqueza comunicativa que se obtiene entablando relaciones humanas y fraternales en el entorno laboral, compartir ideas y costumbres y canalizarlas para la correcta gestión de atención en sus funciones, desarrollar nuestro pensamiento crítico para analizar una realidad problemática desde otro punto de vista es tomar una realidad compartida.

Para Fernández (2016) para alcanzar el éxito y la trascendencia organizacional es muy importante trabajar teniendo como base una política de comunicación interna efectiva, dado que es un componente clave que permite el desarrollo en muchos aspectos de la compañía como: el clima laboral y social, influencia laboral, nivel de ventas y calidad, como reconocimientos y ventajas.

Entendemos que una comunicación interna parametrada y establecida a base de política nos permitirá un mejor control de nuestras actividades alcanzando las metas establecidas, estimulando la participación continua por el bien común y sumándole experticias a los involucrados, haciéndolos más profesionales en su comunicación.

Entonces Donoso, Velásquez y Botero (2018) nos manifiestan que, por lo tanto, la comunicación organizacional es más vista como un campo profesional que entrena a los involucrados en la gestión de problemas de comunicación que surgen en la configuración organizacional (p. 159).

Ante ello podemos entender que la comunicación efectiva es una herramienta que se vuelve cada vez más capacitada para impartirse sanamente y de manera profesional, mantener la igualdad en nuestras ideas y opiniones, identificar los problemas en el entorno laboral y trabajarlas en base escucha activa, estrategias de aprendizaje y flujos de información para colaborar efectivamente.

1.3.1.3.Capacidad de Resolución de Problemas

La capacidad de resolver problemas es una habilidad cognitiva que emplea agilidad para tomar decisiones y se apoya en la creatividad para encontrar soluciones, haciéndonos más competitivos de manera individual o grupal.

Para Amorós (2007b) nos dice que los miembros de la organización tienen el deber de formar equipos de trabajo para la solución de problemas, es ahí donde imparten sus ideas y sugerencias para implementar procesos o métodos para la mejora continua de la empresa. Toman en cuenta como poder realizar o concretar la mejora de la calidad que producen, teniendo muy poca libertad para ejecutar sus ideas en acciones (p. 109).

De acuerdo con el autor podemos interpretar que los grupos de trabajo deben imponer su habilidad o destreza para minimizar o erradicar los problemas, emprendiendo acciones correctoras que propongan la calidad continua con más autonomía y decisión, es decir que no sea solo una idea sino un hecho.

Para Dogahe (2019) considera que, es innecesario el temor gerencial y la creación de mecanismo de defensa ante la aparición de conflictos en la organización, dado que su gestión es natural, sino también útil y utilizable. Esta naturaleza del conflicto depende de la comprensión gerencial, características y causas de su formación, capacidad y disposición de resolución del conflicto (p. 3).

En la presente podemos interpretar que, ante la presencia de problemas o crisis organizacionales los altos mandos pueden tener un temor cuando sus mecanismos de solución no logran ser eficientes, ante ello solo se puede mantener el enfoque gerencial de una forma más natural, partiendo desde su causa hasta la capacidad profesional con la que la asumamos, su gestión de solución termina siendo útil ante otros problemas.

Por la cual Summers (2006) en toda organización se identifica y se descubre la existencia de un problema, ante ello en busca de un mejor enfoque para enfrentar este problema, se debe crear un grupo o comité de resolución del problema para velar por la calidad organizacional. En estos casos sus funciones serían estudiar, analizar y encontrar soluciones en un tiempo determinado, este equipo debería formarse con capital humano con experiencia en estos procesos de incidencias (p. 242).

Es decir que se busca involucrar a equipos de trabajo especializado en la resolución de un problema, que desarrollen su potencial constructivo y reflexivo con el fin de lograr patrones positivos que conlleven a la calidad y excelencia.

Según Aubert, Duque, Fisas, & Valls (2004) citado por Capllonch, Figueras y Castro (2018) explican que, el objetivo es crear un clima de cooperación y reconocimiento mutuo en las que las personas no se sientan involucradas de antemano y se resuelvan los conflictos según las normas de funcionamiento, determinando a los agentes implicados (p. 52).

Basándose en el concepto de estudio presentado la capacidad de resolver problemas nace en un ambiente colectivo donde se forman grupos para orientarlos a los objetivos de la organización, ante un problema no se debe señalarlos como causantes sino comprender sus consecuencias para contrarrestarlos con una política de trabajo efectiva y de calidad, actuando de manera proactiva y razonable en situaciones difíciles.

También Silva, Santos, Rodríguez y Hernando (2008) nos manifiestan que un problema es una situación en la que aparecen sucesos o incidencias que imposibilitan alcanzar un objetivo propuesto y que requiere respuestas por parte del sujeto: la realidad no coincide con lo deseado. Hay situaciones que se presentan con cierta frecuencia y que se solucionan de forma casi automática debido a que experiencias anteriores aportan el conocimiento suficiente para hacerlo (p. 213).

Ante lo expresado por el autor podemos manifestar que experiencias anteriores son un gran aporte y enriquecimiento de conocimientos que ayudan afrontar con mayor facilidad la situación problemática o cambio inesperado, flexibilizando propuestas rígidas desde su planteamiento inicial obteniendo una mejor visión empresarial.

Para Medina, Vilches, Otero y Munduate (2014), una de las capacidades de resolver problemas es el servicio de la mediación que es un proceso flexible. Un equipo mediador lleva a la luz las circunstancias del caso y a sus contendientes de la manera que consideren apropiada, actuando con autonomía y aplicando técnicas en sus intervenciones (p. 136).

Ante un problema interno entre colaboradores u orientaciones de ideas y gestiones, nos apoyamos en el concepto de estudio citado que agrega a la mediación como la mejor solución para absolver diferencias, y cierto; dado que este proceso se encarga de manejar la situación algo más profesional con el fin de unir ideas para hacerlas más fuertes y generar sus propias soluciones de una forma más autónoma.

En el estudio de Martins y Puente Palacios (2010), citado por Araújo y Guedes (2016) describen que, las interacciones grupales y sus influencias desencadenan una serie de comportamientos o disputas, las cuales se caracterizan principalmente por incompatibilidades entre las metas, valores y sus necesidades en la organización (p. 49).

Ante ello podemos comprender que en todas las áreas de la organización deben estar alineadas con las metas y objetivos de la misma, para poder mantener fuertes grupos de trabajo y que estos no se vean afectados por sentirse desvalorizados y que sus intereses no se tomen en cuenta. Si la organización crece el colaborador también crece y así mismo la calidad de su gestión será más notable.

1.3.1.4. Talento de Personal

La gestión del talento es más importante cada día en las organizaciones, identificar y retener a los colaboradores con mayores capacidades garantiza un mayor crecimiento organizacional y de su capital humano.

Para Pimenta y Martínez (2014) concuerdan que la capacidad de los empleados. Es uno de los campos más relevantes de los últimos tiempos ha sido el papel de los empleados en las organizaciones. Esta realidad requiere mejorar el conocimiento de los trabajadores a través de una formación adecuada para posibilitar que sus habilidades técnicas y su potencial creativo se puedan movilizar en la realización de las tareas complejas o con mayor autonomía (párr. 2).

Es decir, que la gestión del talento es la llave al crecimiento que busca la empresa porque, apuesta por la formación de su capital humano, repotenciando sus habilidades que desarrollan en sus funciones laborales a favor de la empresa.

Según Kilger (2019) en *From hard work to grit: On the discursive formation of talent*, nos indica que los talentos implican tener habilidades personales que son utilizadas como mecanismos de clasificación, pero también en la construcción de principios para su selección, el cual tiene ideales formativos y prácticas que se complementan con el talento (p. 31).

De acuerdo al autor la habilidad de manejar un talento personal es nuestra diferenciación en la construcción de orientaciones más profesionales, nos hace más competitivos y

empleables en el mercado laboral, tener talento es la representación de que nuestra gestión organizacional tenga un toque de calidad y compromiso con el ideal que perseguimos.

Entonces Ferri (2016) nos indica que no debemos confundir el talento con alta dotación por disponer algunas competencias, esto depende de que naturalmente se denote el potencial de la persona. En la búsqueda de talento es muy necesario identificar los logros de las personas que empleen su dotación y competencia [...] por ello es fundamental explotar nuestras habilidades comunicativas, adaptabilidad, persuasión, relaciones interpersonales para desarrollar el talento (p. 9).

Ante esta situación, los tiempos de cambios suelen despertar la innovación y talento del capital humano para sobrevivir en el mercado, la compensación del talento está en su desarrollo, explotando sus habilidades como ventaja competitiva.

Según Jyoti y Rani, (2014) citado por Aerni, Hazril, Amar y Nur (2018) definen que la identificación del talento potencial en los miembros de una organización ayuda notablemente al rendimiento del mismo, así mismo contribuye como ventaja competitiva sostenible mediante la movilización del talento de forma más adecuada (p. 689).

Entonces podemos comprender que el talento es un recurso potencial para el crecimiento organizacional y que este debe ser formado profesionalmente para un mayor rendimiento.

Según Gadow (2010) afirma que las instituciones son matrices complejas de relaciones de las que el ser humano es núcleo. No hay organización sin talento, y, por su parte, el talento necesita ámbitos en los cuales poner de manifiesto esa necesidad básica que es el trabajo y desplegar sus competencias (p. 21).

Bajo este concepto podemos explicar que los talentos pueden nacer, pero necesitan un ambiente donde desarrollarse y es aquí donde prácticamente se hace para poner en manifiesto las habilidades o destrezas organizacionales como la comunicación, el liderazgo entre otros, haciéndolos más profesionales y fuertes en valores personales.

Para Garrow y Hirsch (2008) citado por Ming-Chang, Didik y Siti Zahro (2016) interpretan que la gestión del talento no se enfoca solo en la mejor práctica, sino en las

compatibilidades que existan con el objetivo estratégico, cultura organizacional, las políticas y capacidad organizativa (p. 148).

De acuerdo a los autores mencionados se puede manifestar que gestionar el talento entre los colaboradores y hacerlos compatibles con los fines de la organización es doblemente beneficioso para los planes administrativos y estratégicos. La gestión del talento es uno de los programas más productivos para sostenerse en un mundo competitivo.

Para Bhattacharyya (2017) nos indica que la gestión del talento es un proceso de desarrollo individual y organizacional por la cual se puede optar ante casos complejos. Cuando la gestión del talento está correctamente capacitada pueden aportar mejores resultados (p. 7).

La capacitación de colaboradores ayuda activar sus capacidades cognitivas y destrezas para emplear sus funciones de manera creativa aplicando sus conocimientos, ante ello también despierta valores éticos que representan de alguna manera a la organización haciéndola más confiable y aumentando la percepción de calidad.

1.3.2. Compromiso laboral

En el mundo de las organizaciones el compromiso laboral es un elemento importante e influyente para el desarrollo ascendente en el mercado, teniendo como impulsor la fuerza constituida por el capital humano que la gestiona y que vive con el deseo de mantener esa relación laboral haciendo de los objetivos algo más personal y profesional.

Por ello Álvarez de Mon et al. (2001) citado por Peralta, Santofimio y Segura (2007, p. 89) interpretan a este factor importante de la siguiente manera:

El compromiso laboral es identificado en el mundo empresarial cuando el colaborador muestra una importante lealtad y sentido de pertenencia cuando la organización durante su permanencia lo nutre de motivación. Este proceso de identificación del compromiso despierta en el colaborador la comprensión de su valoración, importancia y utilidad de sus funciones en la organización.

Entonces por lo anteriormente expuesto, podemos indicar que el compromiso es como el amor incondicional por parte del colaborador hacia la empresa, muestra su fidelidad y

dedicación puesto que se identifica como pieza importante, añadiéndole valor y motivación a sus funciones generando un sentido de permanencia.

Para Glazer, Daniel y Short (2004) citado Irfan y Marzuki (2018) defienden que los valores organizacionales reflejan el compromiso y las culturas organizativas reflejan estos valores, por lo tanto, habría una probable correlación entre el compromiso y la cultura organizacional (p. 91).

Podemos entender que cuando existen identificación hacia los valores organizacionales es porque hemos sido formados bajo la cultura organizacional que se harán compatibles con nuestros demás valores personales y eso activara un posterior compromiso laboral bajo distintos factores emocionales y culturales.

El compromiso otorga un sentido de vida por el cual seguir en las personas y depende mucho de la adaptabilidad organizacional según su entorno o sus propósitos.

Según Yağar y Dökme (2019) expresan que el concepto de compromiso organizacional tiene un contexto definido por el fuerte grado de asociación que se establece por un empleado con la organización y de su sentimiento afectivo como parte de la organización (p. 81).

En base al concepto mencionado el compromiso hacia nuestra entidad empleadora despierta distintos mecanismos que nos asocia a sus objetivos, porque si la empresa está bien los colaboradores también estarán bien, así mismo activa los lazos afectivos como un factor emocional donde las percepciones de mejora es incentivada con el libre desarrollo de nuestras capacidades y oportunidades de crecimiento.

Para Sánchez (2014) el compromiso se refiere al grado en que una parte está dispuesta a cooperar con otra. Es uno de los factores del éxito empresarial, ya que las personas que están muy comprometidas se involucran más en la realización de sus tareas, se encuentran más motivadas y más satisfechas (párr. 2). Es decir que, para el alcanzar el éxito que persigue la empresa, el compromiso debe ser colectivo y no individual, dado que esto conllevará a la consecución de los objetivos propuestos.

El compromiso es mucho más que un factor de crecimiento, es un factor de estabilidad organizacional promovido por su capital humano para alcanzar los resultados esperados manteniendo una gestión acertada en el colaborador.

Por su parte Araujo y Brunet (2012, p. 46), nos manifiesta que el trabajador que demuestre compromiso será porque la empresa lo llena de satisfacción en relación con su entorno físico y recompensas laborales, el sentido cultural que despierte su interés por los retos y consecución de objetivos de la organización que tendrán que ir de la mano con su adaptación social, clima laboral y alineación a la misión empresarial.

Ante ello se entiende que los colaboradores “despiertan compromiso” cuando la organización se compromete con ellos a brindar mejores condiciones en el sentido económico, oportunidades de desarrollo laborales, tranquilidad y propósitos ambiciosos.

Adicionalmente para Araujo y Brunet (2012b), Los deberes por obligación del colaborador tienen una gran diferencia por la voluntad del mismo dado que se adiciona su compromiso para realizar su trabajo. Cuando el colaborador muestra compromiso es porque se origina un sentimiento afectivo y emocional, identificándose con el propósito de la organización (p. 108). Es decir que, el colaborador no entiende de obligaciones en sus funciones cuando en realidad existe compromiso en hacerlo, justificándose en el lazo afectivo por la empresa.

Para entender un poco más la importancia del compromiso podemos decir que este valor es muy necesario que sea forjado desde el más mínimo hasta el más alto nivel de rango y sea sostenido en el tiempo; un importante promotor de este valor en la organización es el área de recursos humanos quien se encarga de mostrar los lineamientos y propósitos de la empresa a su futuro colaborador.

Por ello para afirmar esta idea Araujo y Brunet (2012), nos dicen que en los niveles jerárquicos de la organización es necesario la preparación de un plan de desarrollo e implementación que se gestionen adecuadamente en la organización. Ante ello si no valoramos al colaborador no existirá su compromiso, pero si uno de los niveles más comprometidos con este desarrollo es el de recursos humanos, entenderán que ningún objetivo organizacional podrá ser alcanzado sin compromiso laboral. (p. 24).

Según lo señalado por Robbins y Coulter (2005), nos plantean lo siguiente:

“La identificación de un empleado por una organización en particular es la demostración de un alto nivel de compromiso con el fin de alcanzar sus objetivos, deseando mantenerse en contribución. Por lo tanto, su afinidad con su labor le permitirá familiarizarse, identificarse y comprometerse con la organización (p. 346).”

Entonces podemos interpretar que el compromiso es nuestra tarjeta de identificación con cada acción o labor que realicemos en la organización, sus objetivos son nuestros objetivos manteniéndonos participativos en su desarrollo, esta gestión del compromiso fortalece la cultura de la empresa, genera mayor impacto en la búsqueda de éxito y empieza florecer en los trabajadores la famosa ventaja competitiva.

En el estudio de Lyons, Lynn, y Bhaird (2015) citado por Shu-Fen (2018) manifiestan que una persona con compromiso laboral presenta actitudes consistentes hacia los objetivos y las tareas organizacionales. El compromiso de actitud podría ser un estándar de medición en el compromiso organizacional (p. 45).

Ante ello se puede deducir que el compromiso también es un factor medible en la organización y esto se comprueba cuando existe compatibilidad hacia los valores corporativos y sus objetivos, pero el compromiso también se gestiona y por lo tanto es importante establecer retos alcanzables para desarrollar sus capacidades de compromiso.

En el estudio (Mowday et al., 1979; Mindarti and Elen, 2014) citado por Anita, Abdillah, Anugerah y Zakaria (2018) identifican que existen tres factores involucrados en el compromiso con la organización, son la confianza, aceptación de valores y metas de la organización y un fuerte deseo de permanencia en la organización (p. 130).

Bajo este concepto teórico se puede explicar que es importante el desarrollo personal del empleado bajo programas de reconocimiento que despierten su confianza y pueda desenvolverse rápidamente y pueda centrar sus esfuerzos en base de una gestión de calidad, todo ello crea una relación afectiva que asocia un alto grado de permanencia.

Finalmente (Andrés Rodríguez et. al., 2014) nos dicen que durante los primeras semanas o meses de la inclusión laboral de cada colaborador es cuando se adquiere cierto nivel del compromiso organizacional. Esto quiere decir que en la adaptación inicial de la vida laboral se encuentra relacionada con el proceso de socialización que manifiesta el compromiso.

Esté punto de vista nos dice que, en cada nuevo inicio o integración de personal en la organización, inmediatamente el factor compromiso debe ser contagiado por aquellos que ya forman parte de la empresa de manera social-laboral.

1.3.2.1. Pertenencia a la Organización

Para poder detallar el concepto de pertenencia a la organización, se han seleccionado a los siguientes autores que se relacionaron al tema:

En el estudio de Hagerty, LynchSauer, Patusky, Bouwsema, & Collier (1992:173) citado por Raver, Murchake y Chalk (2018) nos dicen que, aunque existan muchas definiciones, un sentido de pertenencia es definido como aquel sentimiento en la que un individuo se siente parte integral de un sistema o experimenta un ajuste entre uno mismo u otros de su alrededor (p. 158).

En este sentido, podemos interpretar que el colaborador siente que la organización también le pertenece, como un segundo hogar el que hay que mantener a base de dedicación y esfuerzo donde forjará un sentimiento de mutualidad, donde todos son uno y uno es para todos, si la organización va bien, él también lo estará.

Lampinen, Konu, Kettunen y Suutala (2018) interpretan que el elemento de pertenencia se refiere a un sentimiento de formar parte de un grupo, la cual consta de cinco atributos que trabajan en conjunto para formar la pertenencia: límites, seguridad emocional, identificación, inversión personal y un sistema común con la organización (p. 469).

En tal forma los atributos que forman o construyen el sentimiento de pertenencia es producida cuando los colaboradores son conscientes de cuán beneficiosa es la empresa se comprometerán a luchar por sus metas y más aún si existen posibilidades de desarrollo dado que esta es una motivación clave para seguir formando parte del grupo.

Por ello Bernárdez (2007) nos dice que los miembros de la organización mostrarán estados de ánimo altos y bajos, esto debido que padecerán según los resultados que acompañe al grupo, despertando su sentimiento de pertenencia. Una clara ilustración de pertenencia es cuando un hincha deportivo disfruta o reniega del resultado de su equipo (p. 20).

En este sentido podemos entender que un elevado grado de pertenencia a la empresa incrementa su sentido afectivo por la misma lo cual harán que el colaborador vele por los intereses empresariales como propios, cumpliendo metas y objetivos planificados.

En el estudio de Ashforth, Harrison y Corley (2008) citado por Belle, Burley y Long (2015) nos manifiestan que además del apego, la pertenencia emerge como un segundo aspecto importante en la identificación organizacional, refiriéndose como un miembro se percibe como parte de una categoría social o grupo que lo involucra en un proceso de autodefinition organizacional (p. 79).

Se puede deducir que la esencia de la pertenencia es desarrollada cuando los involucrados se sienten valorados por la organización y forman parte de un vínculo interpersonal donde puede manifestarse y contribuir considerablemente, invertir en la mejora de los empleados despierta una actitud positiva que se retribuye en la práctica.

Entonces Nadler y Hannon (2013) citado por Grueso (2016, párr. 2) menciona que es propicio señalar que las personas con mayor pertenencia exteriorizan más predominio de la identidad organizacional, el cual se ve reflejado a través de su trabajo y de las decisiones que toman. Además, porque la pertenencia a un grupo social se define por las actitudes y comportamientos internos, así como por sus creencias.

Con la idea ya expuesta podemos manifestar que el sentirnos pertenecientes a una empresa nos hace más apreciativos, competitivos y determinantes para mostrar sus capacidades laborales internas como externas. La pertenencia también se fortalece cuando la identidad organizacional tiene una buena reputación.

Por su lado, De Pontes (2011) citado por López (2017, p. 16) nos indica que el sentido de pertenencia se relaciona con los principales aspectos de la organización tales como su misión, valores, visión y su propia historia siendo tomados por los colaboradores como referencia de

identificación, justificando su sentido de pertenencia, expresándose así de manera emotiva y orgullosa de la empresa por todos sus integrantes.

Entonces entendemos que la estructuración organizacional como visión, misión y valores son pilares importantes para crear la identificación afectiva que se busca en el trabajador. Esté se siente plenamente identificado y perteneciente cuando logra resultados positivos en su gestión administrativa.

En este sentido Hoffman (2012) nos expresa que en el trabajo pasa por desarrollar sentido de pertenencia, interdependencia y colaboración, de responsabilidad y autorregulación, de reflexión y acción proactiva que permitan alcanzar resultados de forma efectiva y consistente (p. 83).

Esto nos indica que cuando más identificados con la empresa estamos, nuestro sentido de pertenencia también aumenta a favor de la organización haciéndonos más productivos y efectivos en nuestras funciones.

Para Fernandes, Ford, Rayner y Pretorius (2017) indican que los beneficios de experimentar un sentimiento de pertenencia en determinada comunidad son demostrados en muchos contextos que incluyen aumentos en el desarrollo de habilidades, autoeficacia percibida, la motivación, el compromiso, implicación, persistencia y éxito (p. 32).

1.3.2.2. Motivación Organizacional

Para poder definir la motivación organizacional, se ha elegido a los siguientes autores, que de manera precisa detallan su definición:

Para Napolitano (2014) interpreta a la motivación de la siguiente manera:

La motivación es la manifestación de las razones que producen que una persona realice una determinada acción, en otras palabras, resulta ser un impulso psicológico que lo relaciona con acciones dinámicas estimuladas por su comportamiento con el fin de alcanzar un objetivo propuesto.; según este punto de vista, cualquier acto sin justificación, es probable que fracase (párr. 1).

Para conseguir los objetivos perseguidos en la organización es necesario que el capital humano que la persigue se encuentre bien motivado y satisfecho con las actividades que la organización le ha venido ofreciendo. Mantener el impulso y deseo de seguir creciendo es fundamental para el empleador, dado que toda acción injustificada y sin propósito haría que fracasase en el intento.

En el estudio de Pinder (1998, p. 11) citado por Cho y Yang (2018) nos describe que la motivación del trabajo son en relación un conjunto de fuerzas energéticas, originadas tanto dentro y fuera de una persona, la cual inician una serie de comportamientos positivos relacionados al trabajo, determinando su forma, dirección, intensidad y duración (p. 61).

De igual forma, se puede explicar que aquellos que dan su mayor esfuerzo es porque están más motivados y dispuestos a trabajar, demostrando interés por alcanzar el bienestar organizacional y el suyo a base de rendimiento laboral y productividad.

En el estudio de Robbins (2001) citado por Sri Rahayu, Sri Wahyu y Handriyono (2018) definen a la motivación como la voluntad de emplear en altos niveles los objetivos organizacionales, siendo condicionado por la capacidad del esfuerzo ejercido con la finalidad de satisfacer una necesidad individual (p. 89).

Por ello Gaspar (2007, (p. 314) nos dice lo siguiente:

El colaborador. Necesita una serie de hechos estimulantes (“motivos”) en el trabajo, así como circunstancias (espacio, tecnología, herramientas...) para explotar su rendimiento. Es necesario identificar las razones del colaborador para estar en un trabajo y seguir creciendo en él (expectativas, remuneración deseada, promociones, u otras variables de desarrollo en relación con su perfil motivacional).

Las condiciones laborales son un factor determinante de motivación para que un colaborador pueda realizar de manera exitosa y eficiente su trabajo, cuando esto sucede en el colaborador empiezan a surgir medios justificables o razones importantes para seguir haciéndolo, con tal de poder crecer laboralmente, los motivos y ganas terminan sobrando.

En el estudio de Alkış y Öztürk (2009:214) citado por Can y Koç (2018) nos dice que la motivación puede variar dependiendo de las características personales, que también podría variar dependiendo del entorno del empleador y su proceso de estructura organizacional u operación de la actividad comercial (p. 253).

La motivación en todos no es igual, solo dependerá de la capacidad organizacional para enriquecer las aspiraciones de desarrollo y beneficios a los colaboradores y convencerlos que están en el mejor lugar para trabajar.

Basado en el estudio de Watkiss (2004) citado por Ling-Hui y Tzu-Jiun (2018) nos dice que la motivación puede proporcionar la fuerza que empuja todo el potencial interno existente, creando altos deseos y nobleza, mejorando la moral y las emociones producidas al trabajar en equipo (p. 273).

Ante ello, se puede enfatizar en la productividad que ganará la organización, obteniendo resultados óptimos, con calidad y eficacia, orientándose a los objetivos.

Finalmente, para Amorós (2007a) define lo siguiente:

En los colaboradores surge una energía que actúa en su interior, propiciando que se comporten en una forma establecida, expresando su esfuerzo o necesidad individual según las circunstancias y metas que se dirijan. Por ello el desarrollo de las labores requieren de una fuente de motivación convincente que influya de manera positiva en su productividad, por eso una de las labores de los directivos es alinear objetivamente dicha motivación con los propósitos de la empresa y obtención de logros (p. 81).

Ante ello el comportamiento motivacional que se denota en un colaborador, tiene propósitos correctos para con la organización que en sí es su impulso para orientarse en los resultados que le traerán más fuente económica a la organización que la aprovecha para incentivar y recompensar el esfuerzo de capital humano.

1.3.2.3. Empoderamiento Organizacional

Para empezar, Pilar (2014) nos dice que el empoderamiento en las organizaciones es una apuesta para impulsar los cambios positivos según el entorno que se les presente, es como un proceso de fortalecimiento, desarrollo de confianza de sus trabajadores y crecimiento tanto

para la empresa como para el colaborador donde el fin es ganar autonomía, poder y capacidad de decisión ante la gestión del cambio de forma individual o colectiva (p. 236).

La integración de áreas también es una manifestación importante de empoderamiento porque incita la descentralización de poderes para manejar situaciones dentro de la organización con el fin de plasmar una mejora continua.

En el estudio de Saif y Saleh (2013) citado por Shahidah, Siti, Mafuzah, Khairi, Nor & Wan Nadia (2018) nos explica que el empoderamiento es definido como un instrumento que otorga al empleado una oportunidad de autoridad para tomar decisiones y así mismo la distribución del tiempo de la obligación del jefe algún otro personal (p. 736).

Bajo este concepto podemos interpretar que el empoderamiento es una capacidad contributiva donde los empleados ayudan establecer políticas propias para realizar su trabajo, es un rango de autonomía donde se expresa las habilidades de cómo manejar las actividades por cumplir en la organización.

En el estudio de (Petter et al. 2002) citado por Chhotray, Sivertsson y Tell (2018) describen que el empoderamiento consta de siete dimensiones relevantes, las cuales son: el poder, la información, autonomía, iniciativa, toma de decisiones, creatividad, responsabilidad y conocimientos. Estas dimensiones se limitan a la autoridad de los jefes o habilidades de los empleados (p. 44).

De esta manera se puede involucrar a la gente y mantenerla interesada y comprometida.

Por ello Alles (2007, p. 191) nos manifiesta que los colaboradores deben realizar con eficacia sus labores, pero con la libertad de que ellos puedan delegar sus propias acciones, esto implica que ellos mismos busquen su crecimiento y autonomía, entendiendo la importancia del Empowerment. Sin libertad de delegación los empleados no pueden explotar su capacidad de desempeñar nuevos retos y funciones.

Una de las llaves del compromiso también es la confianza y valoración que su organización que representa le otorga, el colaborador sin duda se prohibirá fallarle a la empresa comprometiéndose a realizar efectivamente sus funciones buscando el crecimiento

y resultados positivos para ambas partes incrementando el rendimiento y competitividad de la organización.

Por su lado, Rodríguez (2011) nos expresa que el “Empowerment”, esencialmente es incluir a todos los individuos de la organización desde el rango jerárquico más bajo, asignándoles responsabilidades más relevantes y ampliando su poder de control en sus funciones. En otras palabras, se busca que los empleados ganen dominio y autoridad en sus propias labores y problemas (p. 120).

Entonces podemos manifestar que la organización busca que sus colaboradores usen su propia inteligencia, intuición y creatividad para aportar en las operaciones o actividades que realizan asumiendo el control de las mismas. Es una fuerte motivación para generar mejores resultados a través de sus conocimientos y hacerle frente al cambio.

Begzadeh y Nedaei (2017) describen que el empoderar a las personas significa darle aliento para involucrarse en la toma de decisiones que involucra sus actividades. Esto resulta ser un espacio donde pueden crear buenas ideas y luego transformarlas en acciones positivas (p. 273).

Así mismo también podemos decir que el empoderamiento se usa para potenciar la motivación y orientarlos a los resultados con la delegación y transmisión del poder.

Según Shiney (2016) nos explica que los recursos humanos que son empoderados desempeñan un rol influyente en todo aspecto de la organización, siendo un proceso de desarrollo que incrementa el poder de resolución de problemas, elevando opiniones políticas y sociales de los empleados, siendo capaces de identificar estos factores para controlarlos (p. 66).

Finalmente empoderar no es solo una facultación de poder dado que también consiste en liberar conocimientos, experiencias y automotivación para corregir los problemas demostrando que la calidad es su compromiso personal.

1.3.2.4. Factor Emocional

Para Jowell (2007) indica que el termino afectivo se define de forma más amplia como: Estado de ánimo condicionado por las emociones y los sentimientos por el que se manifiestan una actitud y un comportamiento hacia el trabajo, los subordinados, los jefes y las diferentes personas e instituciones con las que interactúa por motivos profesionales o sociales (p. 28).

En este sentido podemos interpretar que el sentimiento afectivo es también un factor importante para despertar el compromiso del colaborador, dado que entre más quiera a la organización su entrega laboral será la mejor, eh aquí donde crecerá en la organización con una mentalidad más positiva poniendo en valor su inteligencia emocional.

De acuerdo con Walsh y Taylor (2002) citado por Khan, Jehan, Shaheen y Ali, G. (2018) el sentido afectivo se manifiesta en el afecto emocional de los colaboradores hacia la empresa y sus propósitos, despertando un sentido de continuidad en el mismo de manera cognitiva, dado que las pérdidas de dejar a la empresa sean más que los beneficios percibidos en la misma (p. 4).

Por eso la buena gestión del capital humano jugará un papel importante para la retención y satisfacción del colaborador quien busca su crecimiento profesional y personal, por ello si se siente valorado entenderá que es su lugar (sentido de continuidad) lo cual hará que ofrezca su mejor versión como profesional y como persona.

En el estudio de Allen & Meyer (1990) citado por Yongzhan, Castaño, & Yongxin (2018) nos dice que el componente afectivo es encarnado en el apego psicológico de los colaboradores hacia a la organización, reflejando su deseo en mantener esa relación laboral en la organización, estando preparados en la realización de labores para lograr los propósitos organizacionales (p. 1386).

Ante esta definición se puede complementar que un empleado satisfecho es un empleado feliz y que prácticamente se convierte en un cliente interno y en el más importante dado que de su esfuerzo es el que promueve los objetivos de la organización. Es por eso que es importante otorgar beneficios laborales que despierten un sentimiento de agradecimiento.

Para Robbins (2004) citado por Rivera (2010, p. 29) señala que Las experiencias positivas laborales presentadas en un tiempo determinado en la organización, es la que activa la confianza e identificación del colaborador con la empresa; como resultado de esta confianza se origina un vínculo emocional entre las partes, las cuales posibilitan que nos reemplacemos y apoyemos en momentos complicados de trabajo.

Entonces podemos indicar que será muy necesario brindar programas de incentivos y autodesarrollo, las capacitaciones despiertan cierto grado de experiencia positiva donde el colaborador afianza su gratitud con la organización, alinea sus valores personales con los corporativos logrando identificarse con ellos.

Para Sánchez (2011) expresa que la afectividad constituye un aspecto fundamental de la vida psíquica del entorno laboral, esta es la razón de la cual se forman, se mantienen o destruyen las relaciones entre los miembros y todos los lazos que la unen con la empresa. Cuando se produce una modificación en la organización afectiva del ser humano aquella repercute en su eficiencia laboral, en su comportamiento con los demás y en su actitud hacia la empresa (p. 47).

La afectividad es una muestra de pasión por lo que hace el colaborador, establecer una buena relación hará que tenga un buen comportamiento social en todo aspecto organizativo.

De acuerdo a los estudios (Sharma y Dhar 2016; Stanley y Meyer 2016) (Clausen y Borg 2010A) citado por Berthelsen, Conway y Clausen (2018) explican que en estudios anteriores explican que cuando los empleados muestran altos niveles de compromiso afectivo con su organización, proporcionan mejores actos en sus funciones y un sentimiento de permanencia en su puesto laboral (p. 238).

Ante ello, también se despierta orgullo y satisfacción por forjar ese lazo afectivo.

En base a los estudios de Bentein, Stinglhamber y Vandenberghe (2002) y de Meyer, Allen, & Smith (1993) citados por Jipeng Qi, Jie Li y Qiusheng Zhang (2014) manifiestan que los colaboradores con un firme compromiso afectivo, se sienten identificados con las misiones y valores organizacionales y están dispuestos a gastar más esfuerzo para que los objetivos sean logrados a favor de la organización (p. 1631).

1.4. Formulación del Problema

Ante lo expuesto se procede con la representación del problema de la presente investigación, en la que se requiere realizar la respectiva evaluación de la gestión de calidad de atención y el compromiso laboral en la empresa Mapfre Perú, determinando su relación de las mismas y la pertinencia del estudio con la situación reflejada en la empresa.

1.4.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la empatía y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el talento de personal y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la pertenencia a la organización y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?

1.5. Justificación

En la actual tesis de investigación se muestra distintos aspectos de justificación las cuales son manera teórica, práctica y metodológica.

Se justificó teóricamente ya que presenta conceptos de un marco teórico que permitió proponer a la comunidad científica, cuyo fin es de optar teorías existentes sobre la gestión de calidad de atención y su relación con el compromiso laboral, con sustento teórico de las presentes variables que manifiestan en las actividades diarias de la organización. Por ello el presente trabajo servirá como referencia de investigación para los futuros estudios a realizar acerca de estas variables que cumplen un papel fundamental en la gestión y compromiso del colaborador.

Por otro lado, de manera práctica de esta investigación nos permitirá analizar cómo se relaciona el Compromiso Laboral con la Gestión de la Calidad de atención en la Unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú – Miraflores 2019, ya sea por sus elementos de empatía, comunicación efectiva, capacidad de resolución de problemas y el talento de personal. Los resultados que se obtendrán de ambas variables en el estudio nos permitirá plantear la relación de la gestión de calidad de atención y compromiso laboral, con el fin de mejorar la gestión de calidad que realiza cada colaborador apelando a su compromiso que lleva con la organización, cuyos resultados servirán para fortalecer estas variables.

Finalmente, de manera metodológica se recurrirá a la elaboración de las encuestas, dado que en esta investigación se recolectará datos que serán de gran aporte para entender la correlación existente entre el compromiso laboral y la gestión de calidad de atención en la empresa Mapfre Perú. Además, la elaboración y aplicación del estudio en las capacidades o competencias de las variables indagadas por el método científico en determinadas situaciones, dado que siendo demostrado su validez y confiabilidad servirán de aporte de social en otros trabajos de investigación con similares problemas de estudio y su aplicación por otros investigadores manteniendo la importancia de su desarrollo.

1.6. Planteamiento de Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

- Existe relación entre la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre empatía y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Existe relación entre comunicación efectiva y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Existe relación entre capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Existe relación entre talento de personal y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Existe relación entre la pertenencia a la organización y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Existe relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Existe relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Existe relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

- Describir la relación entre gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú – Miraflores 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre empatía y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Identificar la relación entre comunicación efectiva y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Identificar la relación entre capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Identificar la relación entre talento de personal y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Identificar la relación entre la pertenencia a la organización y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Identificar la relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Identificar la relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.
- Identificar la relación el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental dado que no se manipularon las variables, solo se observaron y analizaron las mismas, para poder identificar el grado de relación de la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la empresa Mapfre Perú, Miraflores. Según Gómez (2006) nos define que es la investigación que se desarrolla sin manejar intencionalmente las variables, reconociendo solamente las anomalías como tal y como se dan sencillamente para luego examinarlos (p. 102).

Así mismo, la presente investigación fue de corte transversal, dado que la recolección de datos de las variables se realizó en un determinado tiempo. Por ello Gómez (2006bx) nos expresa que los estudios con diseño de investigación transversal son aquellos que recaudan datos en un determinado momento, en un único periodo. La descripción de las variables y la observación de su coincidencia e interrelación en una precisa ocasión son su principal propósito (p. 102).

En el estudio podemos determinar que el nivel de la investigación fue correlacional, dado que se recolectó teorías existentes de las variables, resolviendo dudas e incertidumbres en su análisis. Para Arias (2012) se refiere a la investigación correlacional a aquella que tiene como propósito decretar el grado de correlación o vinculación (no causal) existente entre dos o más variables (p. 25). Esta correlación se estimará mediante hipótesis y pruebas estadísticas, aportando las posibles causas de dicho fenómeno.

Según el enfoque de la investigación fue cuantitativo, ello se debe a que se aplicó un cuestionario para la medición de las variables y de tal manera se pueda investigar con exactitud mediante la recolección de datos, la correlación de las dimensiones especificadas. Para Garza (2007) este enfoque es identificado con el cuestionario estructurado con exactitud, indagación, la estadística y la declaración numérica del trabajo (p. 22).

2.2. Variable, Operacionalización

En el presente trabajo de investigación, la variable de Operacionalización Gestión de la Calidad de Atención y el Compromiso laboral. Entonces para Carrasco (2009) nos dice que la operacionalización de variables es la descomposición lógica o deductiva de las variables que forman el problema de investigación, dividiéndose en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, ítems (p. 226).

Definición conceptual:

V1: Gestión de Calidad de Atención

En las empresas el grado de calidad de atención al cliente depende mucho de la participación de los colaboradores que la gestionan, estos deben ser guiados por una serie de patrones formulados como políticas, normas y métodos que sostengan dicho propósito. Es así como cada empresa teniendo en cuenta su actividad comercial y sector que pertenece, desarrolla su estrategia de negocio (Pérez, 2007).

V2: Compromiso laboral

El compromiso laboral es identificado en el mundo empresarial cuando el colaborador muestra una importante lealtad y sentido de pertenencia cuando la organización durante su permanencia lo nutre de motivación. Este proceso de identificación del compromiso despierta en el colaborador la comprensión de su valoración, importancia y utilidad de sus funciones en la organización (Álvarez de Mon et al. 2001) citado por Peralta, Santofimio y Segura, 2007).

Definición Operacional:

V1: Esta variable se medirá con 4 dimensiones y 12 indicadores las cuales siguen una escala ordinal tipo Likert (De Totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo) que se presentan en el cuestionario de gestión de la calidad de atención del ítem 05 al 19.

V2: Esta variable se medirá con 4 dimensiones y 12 indicadores las cuales siguen una escala ordinal tipo Likert (De Totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo) que se presentan en el cuestionario del compromiso laboral del ítem 20 al 34.

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Gestión de la Calidad de Atención	En las empresas el grado de calidad de atención al cliente depende mucho de la participación de los colaboradores que la gestionan, estos deben ser guiados por una serie de patrones formulados como políticas, normas y métodos que sostengan dicho propósito. Es así como cada empresa teniendo en cuenta su actividad comercial y sector que pertenece, desarrolla su estrategia de negocio (Pérez, 2007).	Esta variable se medirá con 4 dimensiones y 12 indicadores las cuales siguen una escala ordinal tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo) que se presentan en el cuestionario de gestión de la calidad de atención del ítem 04 al 18.	Empatía	Nivel de entendimiento social	ORDINAL
				Alto grado de Respeto	
				Alto grado de Tolerancia	
			Comunicación efectiva	Buen nivel de Confiabilidad	
				Existencia de Transparencia	
				Existencia de Lealtad	
			Capacidad de resolución de problemas	Alto grado de eficiencia	
				Nivel en Cumplimiento de Metas	
				Percepción de Mejora Continua	
			Talento de personal	Habilidades Personales	
				Alto grado de Conocimientos	
				Existencia de Valores Personales	
Compromiso Laboral	El compromiso laboral es identificado en el mundo empresarial cuando el colaborador muestra una importante lealtad y sentido de pertenencia cuando la organización durante su permanencia lo nutre de motivación. Este proceso de identificación del compromiso despierta en el colaborador la comprensión de su valoración, importancia y utilidad de sus funciones en la organización. (Álvarez de Mon et al. 2001) citado por Peralta, Santofimio y Segura, 2007	Esta variable se medirá con 4 dimensiones y 12 indicadores las cuales siguen una escala ordinal tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo) que se presentan en el cuestionario del compromiso laboral del ítem 19 al 33.	Pertenencia a la organización	Nivel de Reconocimientos	ORDINAL
				Percepción de oportunidad de desarrollo	
				Nivel de Flexibilidad laboral	
			Motivación organizacional	Alto grado de Reputación	
				Existencia de programa de Incentivos	
				Existencia de buen Clima Laboral	
			Empoderamiento organizacional	Alto grado de autonomía	
				Nivel de trabajo en equipo	
				Desempeño Ascendente	
			Factor emocional	Alto sentido de continuidad	
				Percepción de Autorrealización	
				Existencia de Valores Corporativos	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, Muestra y Muestreo

2.3.1. Población

Para Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006) la población es el total de personas que muestran algunas particularidades o similitudes que determinan su fin de estudio (p.55). En otro estudio Arias (2012) manifiesta que son conglomerados de forma finita o infinita de individuos con particularidades comunes, los cuales serán útiles para las conclusiones del estudio. (p. 81).

Según el registro de integrantes de la empresa Mapfre Perú, la población del presente estudio está basada en los 30 colaboradores pertenecientes a la unidad de finanzas en el año 2019.

2.3.2. Muestra

Para Tomás (2009) la muestra es una proporción o subconjunto de la población en general donde se analiza el fenómeno de estudio, obteniendo conclusiones globales de la población (p. 22). Por otro lado, Vivanco (2005) nos dice que la muestra es la recopilación de unidades elegidas dentro de una población con el propósito de apreciar valores de las particularidades en la población (p. 24). Ante ello se obtuvo como muestra de 30 colaboradores, que es el íntegro de la totalidad de la población. La muestra es de tipo censal, para Hayes (2014) citado por Cano, y Zavala (2018) nos dicen que es toda la población, usándose para conocer la opinión de la muestra elegida (p. 33).

2.3.3. Muestreo

En el presente trabajo de investigación se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, según Gutiérrez (2015, p. 79) nos explica que, es un subconjunto de la población en la que la elección de unidades no depende de la probabilidad, sino de las particularidades comunes de la población.

Mientras tanto Sarriá y Villar (2014) nos manifiestan que el muestreo por conveniencia opera bien seleccionando a las personas que desean participar voluntariamente, sin criterio alguno [...], que serían informantes claves [...]. Se utiliza este tipo de muestreo en una fase exploratoria de la investigación.

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

Técnicas de Investigación:

2.4.1. La encuesta

En la actual investigación la técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la encuesta la cual estuvo formulada en función del problema representado por las variables con sus correspondientes dimensiones e indicadores propuestos. Entonces Pérez, Caso, Río, López (2012) nos dicen que entendemos por encuesta al procedimiento global que se sigue para la recogida de información (p. 9).

Instrumentos de recolección de datos

2.4.2. El cuestionario

El instrumento empleado para la investigación fue el cuestionario debidamente estructurado con 30 ítems, utilizando la escala Likert para determinar el grado de concordancia de los colaboradores. Para Sierra (1982, p. 268-269) citado por Abad y Giménez (2012) nos indica que el cuestionario es en realidad un grupo de interrogantes, preparadas minuciosamente, sobre los sucesos y aspectos relevantes en un estudio sociológico para su resolución por la población o muestra que se despliega en la investigación emprendida. (p. 152).

2.4.3. Validez del instrumento de medición

La investigación fue sometida a juicio por 03 jurados expertos en la carrera de Administración en la Universidad Privada César Vallejo. Para Pérez y Martínez (2008) citado por Contreras, Piedrahita y Ramírez (2019) nos dicen que generalmente en estos casos, la validación del instrumento o de contenido se realiza a través de la técnica del juicio de expertos (p. 214). Es aquí donde posiblemente encontremos correcciones en el planteamiento para mejorar el instrumento.

Mientras que para Sampieri, Baptista y Fernández (2014) nos dicen que, la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide (p. 201).

El cuestionario se sometió a una evaluación por criterio de expertos, bajo un formato de validación por contenido.

Tabla 2. Validación por juicio de expertos variable 1

Variable 1: Gestión de la Calidad de Atención				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	85%	85%	255%
Objetividad	85%	85%	85%	255%
Pertenencia	85%	85%	85%	255%
Actualidad	85%	85%	85%	255%
Organización	85%	85%	85%	255%
Suficiencia	85%	85%	85%	255%
Intencionalidad	85%	85%	85%	255%
Consistencia	85%	85%	85%	255%
Coherencia	85%	85%	85%	255%
Metodología	85%	85%	85%	255%
TOTAL				2550%
			CV	85%

Fuente: Elaboración propia

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable gestión de la calidad de atención es de 85%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

Tabla 3. Validación por juicio de expertos variable 2

Variable 2 : Compromiso Laboral				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	85%	90%	260%
Objetividad	85%	85%	90%	260%
Pertenencia	85%	85%	90%	260%
Actualidad	85%	85%	90%	260%
Organización	85%	85%	90%	260%
Suficiencia	85%	85%	90%	260%
Intencionalidad	85%	85%	90%	260%
Consistencia	85%	85%	90%	260%
Coherencia	85%	85%	90%	260%
Metodología	85%	85%	90%	260%
TOTAL				2600%
			CV	87%

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable compromiso laboral es de 87%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%)

A continuación, se presenta el grado y nombres de los tres expertos que participaron cordialmente en la validación del instrumento.

Tabla 4. Detalle de expertos

Nombre de expertos en ambas variables	
	Grado y Nombre
Experto N°1	Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco
Experto N°2	Mg. Villar Castillo, Freddy
Experto N°3	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Para entablar la medición de la confiabilidad del instrumento mencionado se aplicó la prueba estadística del alfa de Cronbach para poder conocer el nivel de fiabilidad. Para Bernal (2006) nos explica que el cuestionario es confiable cuando se tiene consistencia en su calificación obtenida por los mismos individuos, cuando se les evalúa en distintos tiempos con el mismo cuestionario (p. 214).

Para calcular los valores de confiabilidad, se utilizará el sistema estadístico SPSS, donde:

Tabla 5. Rangos de confiabilidad

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Bernal (2006)

Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach global

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,878	30

Fuente: Muestra piloto elaborado del SPSS20.- Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados (Tabla N° 5) del análisis de fiabilidad en el SPSS, tenemos como resultado un ,878 (Fuerte confiabilidad) siendo el instrumento fiable.

Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario Variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,815	15

Fuente: Muestra piloto elaborado del SPSS20.- Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados (Tabla N° 6) del análisis de fiabilidad en el SPSS, tenemos como resultado un ,815 (Fuerte confiabilidad) siendo fiable la variable 01.

Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario Variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	15

Fuente: Muestra piloto elaborado del SPSS20.- Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados (Tabla N° 7) del análisis de fiabilidad en el SPSS, tenemos como resultado un ,860 (Fuerte confiabilidad) siendo fiable la variable 02.

2.5. Procedimiento

- Aplicación de encuestas y organización de la recolección de datos
- Registrar en la base de datos del Excel
- Procesamiento en el SPSS 20
- Presentación de datos en tablas y figuras
- Contrastación de hipótesis (coeficiente de Spearman)

En el presente estudio se realizará el procesamiento de datos mediante el programa estadístico SPSS 20, detallándose los resultados en cuadros de frecuencia y gráficos del programa, siendo interpretados cada uno de ellos.

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1. Análisis Descriptivo

El análisis de las variables se realizará en primera instancia a través de un análisis estadístico descriptivo, mostrando tablas de frecuencia, figuras, medidas de tendencia central, entre otros con el apoyo del software IBM SPSS 20 Statistics.

2.6.2. Análisis Inferencial

Para Hernández, Baptista y Fernández (2014b) nos dice que, en la estadística inferencial, pretende probar las hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra. Específicamente usamos la estadística no paramétrica. Para Badii, Guillen, Serrato y Garnica (2014), nos dice que se utiliza la correlación no-paramétrica para aquellas que son de libre distribución sin la necesidad de tener una distribución normal (p. 31). Asumiéndose una distribución no normal en el cuál se emplea el coeficiente de correlación de Spearman. Para Tomás (2009b) la correlación de Spearman es una prueba que mide la relación o interdependencia de variables (p. 104).

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación se muestra el respeto a la propiedad de los autores con su respectiva citación según Normas APA, también resaltamos el estudio voluntario de la investigación y el consentimiento de la empresa Mapfre Perú; la recolección de datos será manejado de forma ética, previa autonomía y anonimato de los encuestados fomentando la confianza de la misma para sostener la validez del presente proyecto.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

En la presente investigación se realizará las pruebas mediante el coeficiente de Rho de Spearman dado que es uno de los métodos no paramétricos y el cual no conlleva una distribución normal, todo ello para poder medir el grado correlación de las dimensiones y variables sustentadas en el presente estudio.

Para Mondragón (2014) nos manifiesta que los rangos de correlación de Spearman puntúan desde grados negativos y positivos los cuales se interpretan de la siguiente forma; los valores positivos indican una fuerte asociación y a medida que aumenten su rango el otro también aumenta, mientras en las negativas el crecimiento de una determina el decrecimiento de la otra (p. 100).

Basado por Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998) y tomado por Mondragón, A. (2014), la distribución del rango de RHO Spearman es la siguiente:

RANGO RELACIÓN DEL RHO SPEARMAN

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

3.1.1. Caracterización de la muestra

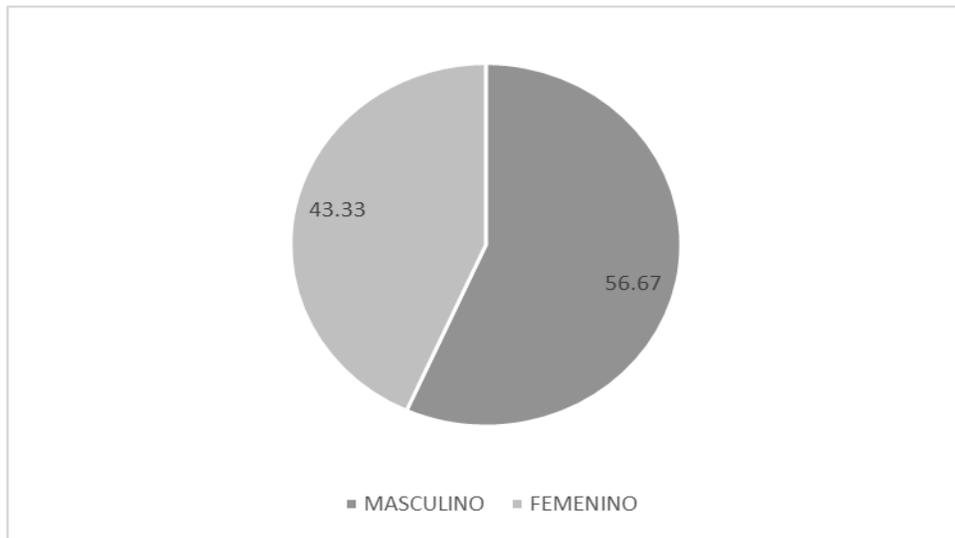


Figura 1. Género de los encuestados

Del total de encuestados, un 56.67% son varones, y el 43.33% son mujeres.

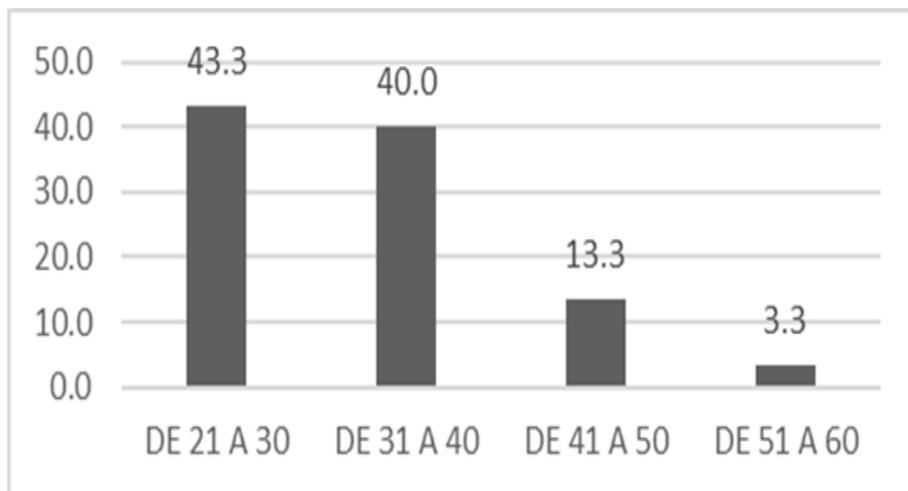


Figura 2. Rango de edades de los encuestados

Del total de encuestados, un 43.3% son entre 21 a 30 años, el 40% de 31 a 40 años, el 13.3% de 41 a 50 años y el 3.3% de 51 a 60 años.

3.1.2. Estadísticos descriptivos de la Empatía

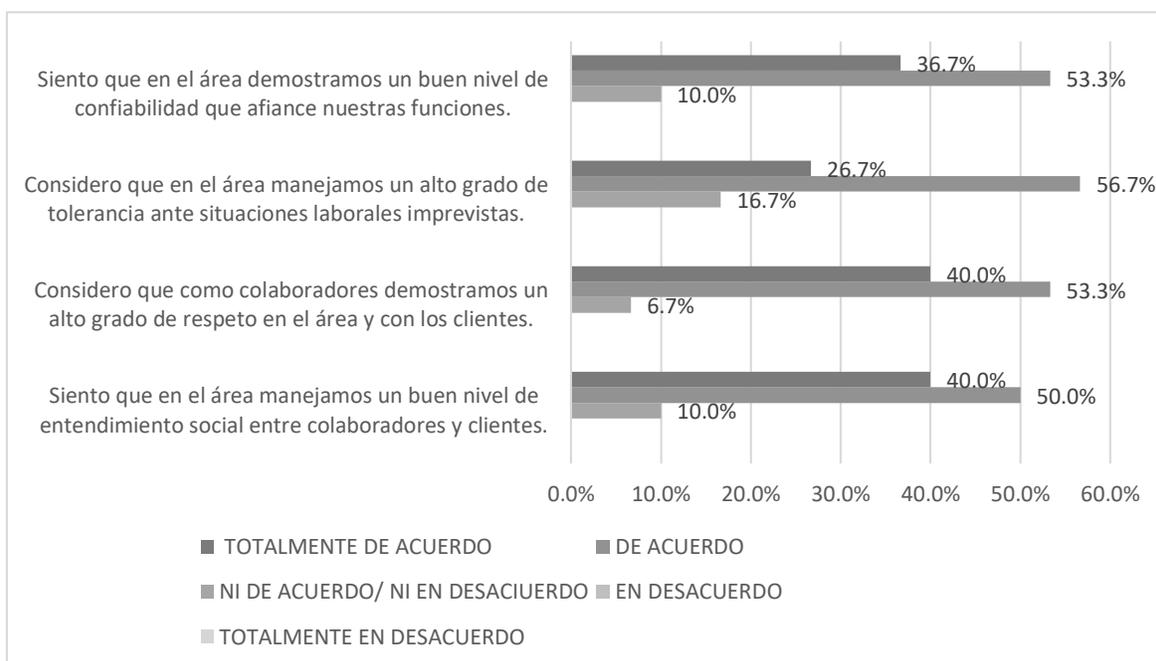


Figura 3. Distribución porcentual sobre la Empatía

Interpretación:

En relación a los indicadores de la empatía de la variable gestión de la calidad de atención, podemos identificar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo con que sienten un buen nivel de confiabilidad en sus funciones con un 53.33%, así mismo están de acuerdo al considerar que en el área manejan un alto grado de tolerancia con un 56.7%, por otro lado también manifiestan estar de acuerdo con que demuestran un alto grado de respeto entre ellos y con los clientes con un 53.3%. Finalmente siguen de acuerdo con que en el área manejan un buen nivel de entendimiento social entre colaboradores y clientes con un resultado de 50%.

3.1.3. Estadísticos descriptivos de la Comunicación efectiva

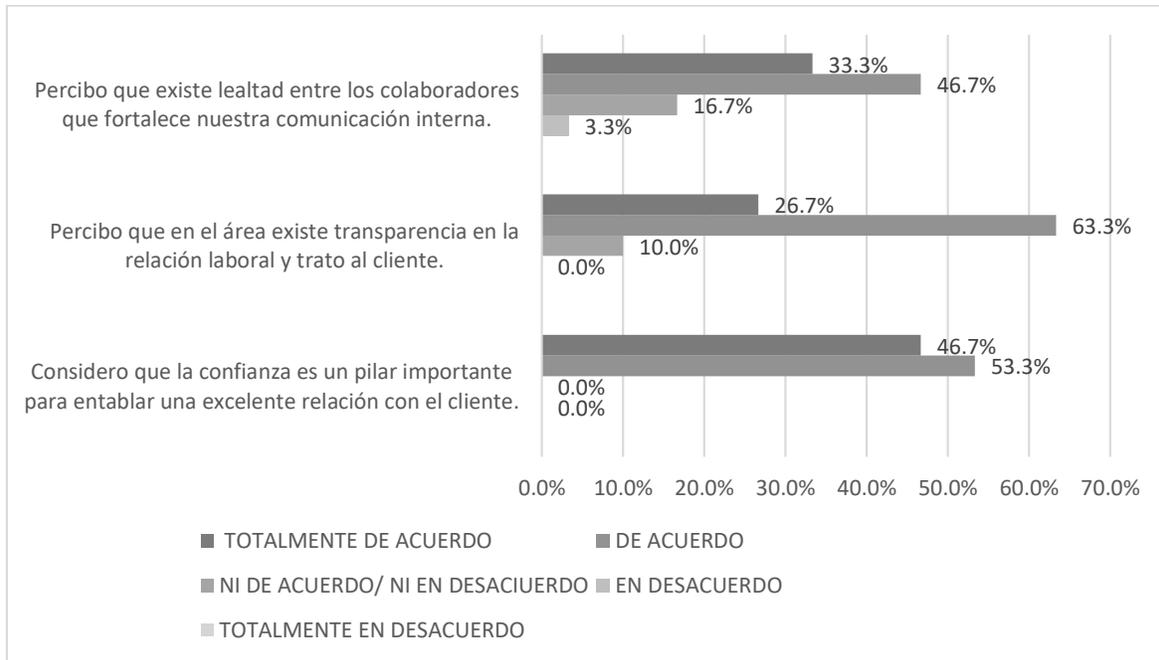


Figura 4. Distribución porcentual sobre la Comunicación efectiva

Interpretación:

En relación a los indicadores de la comunicación efectiva de la variable gestión de la calidad de atención, podemos identificar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo con que perciben la existencia de lealtad entre ellos mismos que fortalezca su comunicación con un 46.7%, así mismo están de acuerdo con que perciben la existencia de transparencia en sus relaciones laborales y trato hacia al cliente con un 63.3%. Finalmente siguen de acuerdo al considerar que la confianza es un pilar importantísimo para entablar una excelente relación comercial con el cliente con un resultado de 53.3%.

3.1.4. Estadísticos descriptivos de la Capacidad de resolución de problemas

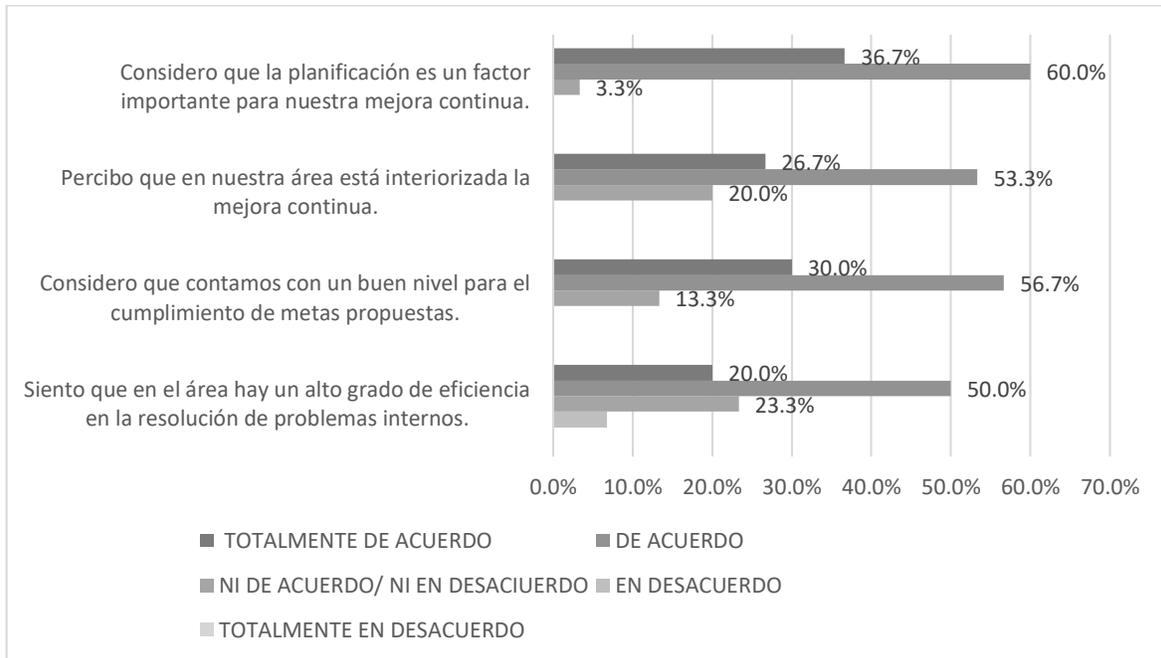


Figura 5. Distribución porcentual sobre la Capacidad de resolución de problemas

Interpretación:

En relación a los indicadores de la Capacidad de resolución de problemas de la variable gestión de la calidad de atención, podemos identificar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo al considerar que la planificación es un factor importante para la mejora continua con un 60.0%, así mismo están de acuerdo al percibir que el área en la que trabajan se encuentran interiorizados con la mejora continua con un 53.3%, por otro lado también manifiestan estar de acuerdo al considerar que cuentan con un buen nivel en el cumplimiento de metas propuestas en el área con un 56.7%. Finalmente siguen de acuerdo al sentir que en el área hay un alto grado de eficiencia para resolver los problemas internos con un resultado de 50%.

3.1.5. Estadísticos descriptivos del Talento de personal



Figura 6. Distribución porcentual sobre el Talento de personal

Interpretación:

En relación a los indicadores del talento de personal de la variable gestión de la calidad de atención, podemos identificar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están totalmente de acuerdo y de acuerdo al considerar que el uso de sus valores éticos personales mejoran la calidad de la atención brindada con un 50%, así mismo están de acuerdo al considerar que la empresa invierte en los colaboradores para mejorar sus conocimientos profesionales con un 40%, por otro lado también manifiestan estar de acuerdo al sentir que cuentan con un alto grado de conocimientos en sus funciones con un 56.7%. Finalmente siguen de acuerdo al percibir que una de las habilidades personales que más emplean en el área es la proactividad hacia el cliente con un resultado de 56.7%.

3.1.6. Estadísticos descriptivos de Pertenencia a la organización

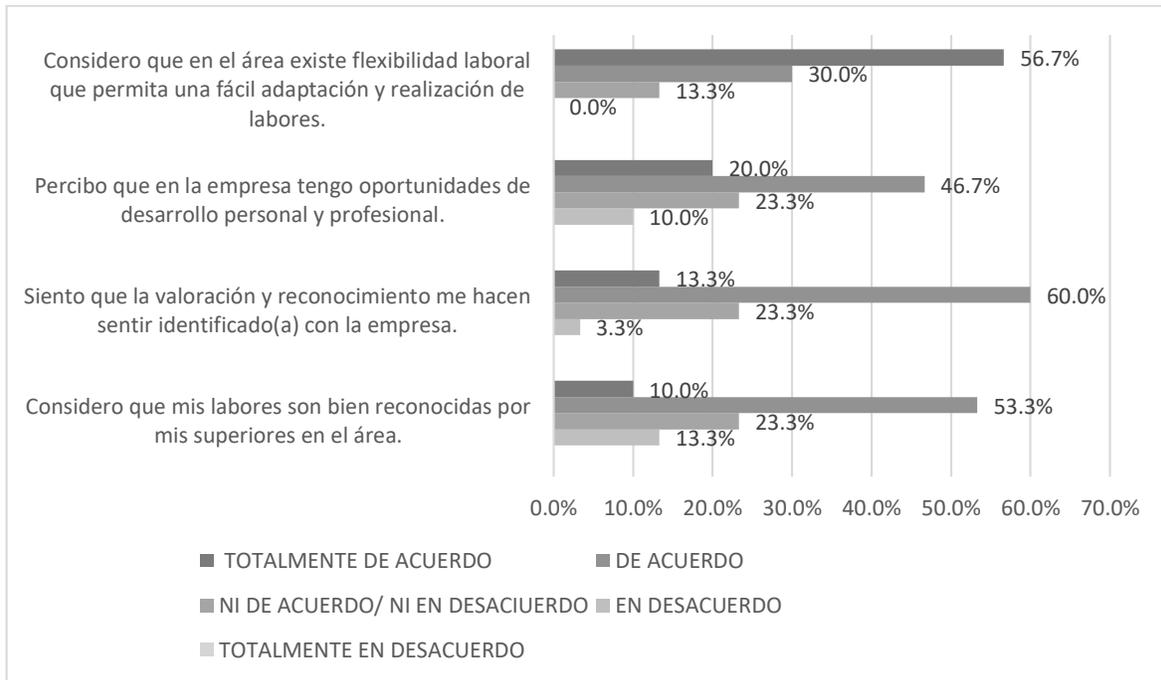


Figura 7. Distribución porcentual sobre la Pertenencia a la organización

Interpretación:

En correspondencia a los indicadores de pertenencia a la organización de la variable compromiso laboral, podemos analizar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están totalmente de acuerdo al considerar que en el área existe flexibilidad laboral que les permita adaptarse y realizar sus funciones fácilmente con un 56.7%, así mismo están de acuerdo con que perciben que en la empresa tienen oportunidades de desarrollo personal y profesional con un 46.7%, por otro lado también manifiestan estar de acuerdo al sentirse valorados y reconocidos por su trabajo a tal punto que se sienten identificados con la empresa con un 60%. Finalmente siguen de acuerdo al considerar que sus labores son reconocidas por sus jefes o superiores en el área con un resultado de 53.3%.

3.1.7. Estadísticos descriptivos de la Motivación organizacional

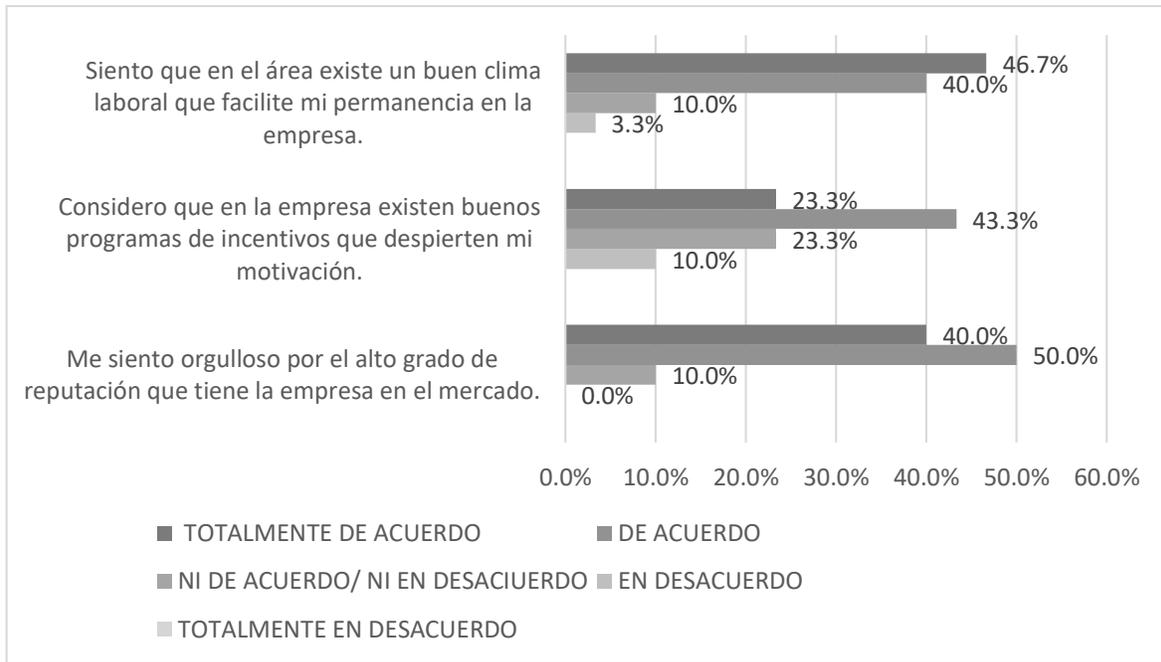


Figura 8. Distribución porcentual sobre la Motivación organizacional

Interpretación:

En correspondencia a los indicadores de la motivación organizacional de la variable compromiso laboral, podemos analizar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están totalmente de acuerdo con un 46.7% y de acuerdo con un 40% al sentir que en el área existe un buen clima laboral que despierte su sentido de permanencia en la empresa, por otro lado están de acuerdo al considerar que en la empresa existen buenos programas de incentivos que los mantiene motivados con un 43.3%. Finalmente muestran estar totalmente de acuerdo con un 40% y de acuerdo con un 50%, que se sienten orgullosos por el alto grado de reputación que la empresa refleja en el mercado.

3.1.8. Estadísticos descriptivos del Empoderamiento organizacional

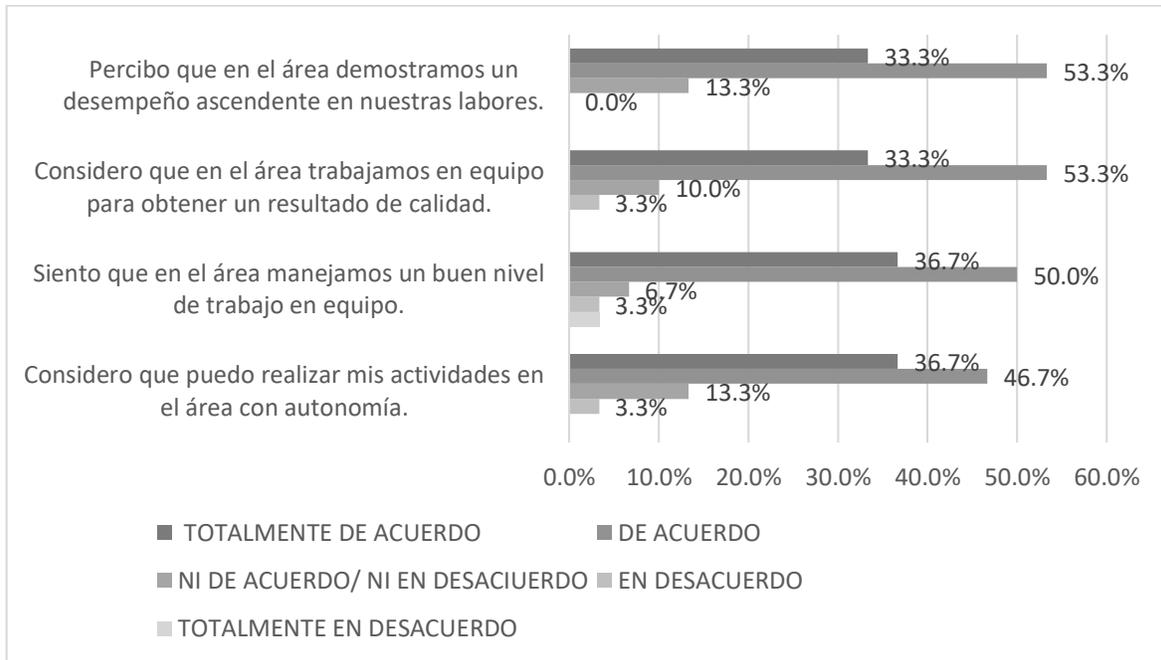


Figura 9. Distribución porcentual sobre el Empoderamiento organizacional

Interpretación:

En correspondencia a los indicadores del empoderamiento organizacional de la variable compromiso laboral, podemos analizar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo al percibir que en el área se demuestra un desempeño ascendente en sus labores con un 53.3%, así mismo están de acuerdo al considerar que en el área promueven el trabajo en equipo con el fin de obtener resultados de calidad con un 53.3%, por otro lado también manifiestan estar de acuerdo al sentir que en el área manejan un buen nivel de trabajo en equipo con un 50%. Finalmente siguen de acuerdo al considerar que pueden realizar sus actividades con total autonomía con un resultado de 46.7 %.

3.1.9. Estadísticos descriptivos del Factor emocional

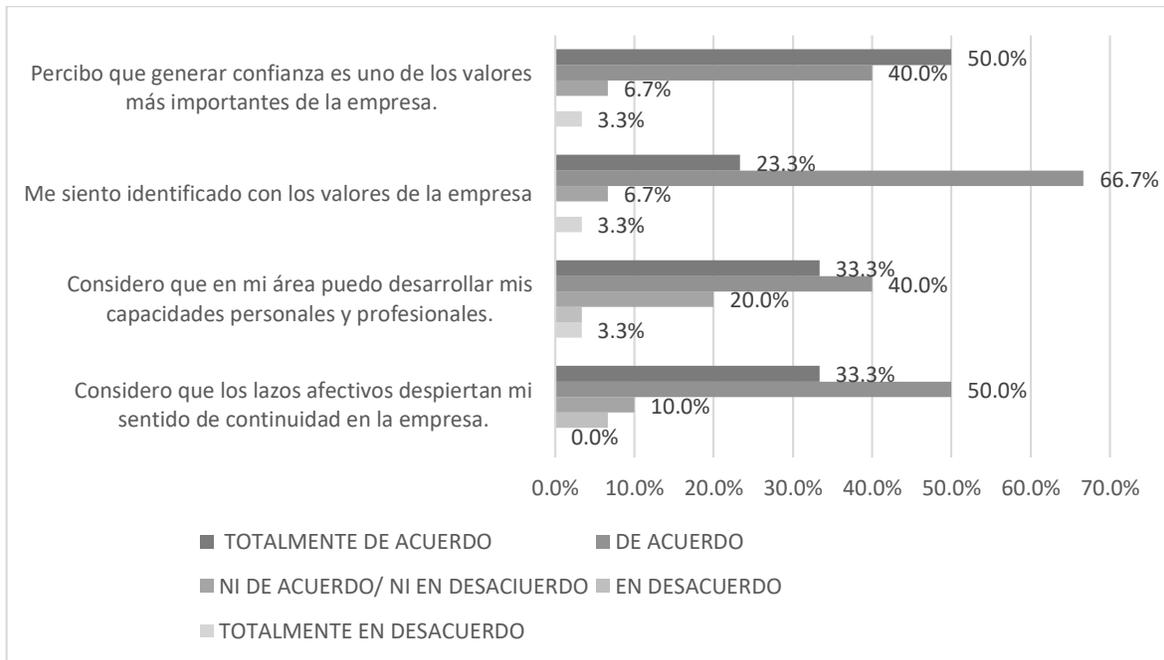


Figura 10. Distribución porcentual sobre el Factor emocional

Interpretación:

En correspondencia a los indicadores del factor emocional de la variable compromiso laboral, podemos analizar que la mayoría de los entrevistados expresan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están totalmente de acuerdo con un 50% y de acuerdo con un 40% al percibir que el generar confianza es uno de los valores más relevantes de la empresa, así mismo están ampliamente de acuerdo sentirse identificados con los valores de la empresa con un 66.7%, por otro parte también manifiestan estar de totalmente de acuerdo con un 33.3% y acuerdo con un 40% al considerar que en el área pueden desarrollar sus capacidades personales y profesionales. Finalmente siguen de acuerdo al considerar que los lazos afectivos hacia la empresa despiertan su sentido de continuidad con un resultado de 50%.

3.2. Contrastación de hipótesis general

3.2.1. Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral.

H0: No existe relación entre la gestión de la calidad de atención con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre la gestión de la calidad de atención con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9. Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral

Correlaciones				
			Gestión de la calidad de atención	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	.814**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	.814**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre las variables gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que ante la presencia de una buena gestión de la calidad de atención es debido a un alto nivel compromiso laboral, siendo el coeficiente significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.814), denotando además una muy fuerte relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

3.3. Contrastación de hipótesis específicas

3.3.1. Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y el compromiso laboral.

H0: No existe relación entre la empatía con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre la empatía con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10. Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y el compromiso laboral

Correlaciones				
			Empatía	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	.638**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
Compromiso laboral	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	.638**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre la empatía y el compromiso laboral, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que ante la presencia de empatía se demuestra un considerable compromiso laboral, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.638), denotando además una considerable relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

3.3.2. Prueba de hipótesis correlacional entre la comunicación efectiva y el compromiso laboral.

H0: No existe relación entre la comunicación efectiva con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre la comunicación efectiva con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11. Prueba de hipótesis correlacional entre comunicación efectiva y el compromiso laboral

Correlaciones				
			Comunicación efectiva	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	Coefficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre comunicación efectiva y el compromiso laboral, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que ante mayor comunicación efectiva interna se demuestra más compromiso en el trabajo, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.74), denotando además una considerable relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

3.3.3. Prueba de hipótesis correlacional entre la capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral.

H0: No existe relación entre la capacidad de resolución de problemas con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre la capacidad de resolución de problemas con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12. Prueba de hipótesis correlacional entre la capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral

Correlaciones				
			Capacidad de resolución de problemas	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Capacidad de resolución de problemas	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre la capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que ante demostración de capacidades resolutivas se da un gran compromiso laboral, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.749), denotando además una considerable relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

3.3.4. Prueba de hipótesis correlacional entre el talento de personal y el compromiso laboral.

H0: No existe relación entre el talento de personal con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre el talento de personal con el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13. Prueba de hipótesis correlacional entre talento de personal y el compromiso laboral

Correlaciones				
			Talento de personal	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Talento de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre el talento de personal y el compromiso laboral, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que ante la presencia de una buena gestión del talento se demuestra compromiso laboral, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.68), denotando además una considerable relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

3.3.5. Prueba de hipótesis correlacional entre la pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención.

H0: No existe relación entre la pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre la pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14. Prueba de hipótesis correlacional entre la pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención

Correlaciones				
			Pertenencia organizacional	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Pertenencia organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Gestión de la calidad de atención	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención, podemos identificar que existe una relación positiva media entre ambas variables; es decir que ante un sentimiento de pertenencia se da una mediana gestión de la calidad de atención, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es medio alto (0.585), denotando además una mediana relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

3.3.6. Prueba de hipótesis correlacional entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención.

H0: No existe relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula:

Tabla 15. Prueba de hipótesis correlacional entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención

Correlaciones				
			Motivación organizacional	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión de la calidad de atención	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Base de datos

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que ante mayor motivación se da una mejor gestión de la calidad de atención, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.721), denotando además una fuerte relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

3.3.7. Prueba de hipótesis correlacional entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención.

H0: No existe relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención. en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16. Prueba de hipótesis correlacional entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención

Correlaciones				
			Empoderamiento organizacional	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Empoderamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión de la calidad de atención	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que un mayor empoderamiento de los colaboradores surge una buena gestión de la calidad de atención, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.816), denotando además una muy fuerte relación positiva, el empoderamiento es la autonomía y delegación de poderes manifestada por los colaboradores, provocando una mejor gestión de calidad de atención en sus actividades diarias.

3.3.8. Prueba de hipótesis correlacional entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención.

H0: No existe relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

H1: Existe relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención. en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17. Prueba de hipótesis correlacional entre el factor emocional y la gestión de calidad de atención

Correlaciones				
			Factor emocional	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Factor emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión de la calidad de atención	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Base de datos.

Interpretación: Aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención, podemos identificar que existe una relación positiva entre ambas variables; es decir que un sentimiento afectivo y emocional impulsa a una buena gestión de la calidad de atención, el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.665), denotando además una fuerte relación positiva, lo que se confirma con la significancia estadística.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados obtenidos sobre la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, permitirán comparar con los antecedentes citados en la investigación, por lo cual se tomarán los resultados más relevantes.

En los resultados obtenidos en relación a la empatía se puede confirmar que la mayoría de los encuestados muestran un nivel de concordancia positiva con respecto al compromiso laboral ($Rho=0.638$) que tienen hacia la organización, en el cual se puede interpretar que una demostración empática confirma el verdadero compromiso que tiene el colaborador, entonces se puede resumir que la empatía es manifestada por el nivel de entendimiento social (50.0%) que mantienen los colaboradores sea con ellos mismos o con el cliente, sumado al grado de respeto y tolerancia (56.7%) que expresan con esa capacidad de traducir las emociones ajenas como suyas y poder satisfacerlas haciendo que la estadía o visita de algún cliente o compañero en la organización sea confortable.

Estos resultados hallan similitud en la investigación de Reyes (2014) concluyendo que la calidad de servicio es un elemento importante que genera la satisfacción del cliente, el cual ayuda a consolidarse y crecer como organización, dado que genera que el colaborador despierte ese sentimiento de atención y empatía logrando entender al cliente, pudiéndole brindar un agradable servicio por el mismo nivel de entendimiento, respeto, amabilidad, calidez y paciencia que son decisivos para una atención que dejará al cliente merecidamente satisfecho.

En los resultados adquiridos en referencia a la comunicación efectiva se denota que la mayoría de los entrevistados expresan un nivel de concordancia positiva en relación al compromiso laboral que tienen hacia la organización ($Rho=0.740$), el cual podemos interpretar que una constante comunicación interna atrae un mayor compromiso que asegure buenos resultados en sus procesos, así mismo esta se produce por un buen nivel de confianza (53.3%) entre quienes se comunican, por la transparencia en sus relaciones laborales (63.3%), orientando a la lealtad que fortalecerá dicha comunicación de los colaboradores (46.7%).

Estos resultados analizados hallan eco en la investigación de Esquivel y Huamaní (2016), que concluyen que la gestión administrativa tiene un muy buen nivel de aprobación

($Rho=0.348$) dado que cuentan con una oportuna planificación, dirección, organización y control administrativo a base de una buena comunicación interna que hace su sistema educativo de calidad, comprometiéndose con la mejora continua, siendo determinantes establecer estrategias, políticas y presupuestos con transparencia, dándose la participación regular de los colaboradores orientados en su lealtad hacia los equipos de trabajo conformados para la consecución de objetivos y resultados.

En los resultados obtenidos en referencia a la capacidad de resolución de problemas se puede identificar que la mayoría de los encuestados muestran un nivel de concordancia positiva en relación al compromiso laboral ($Rho=0.749$), el cual podemos deducir que la capacidad de resolver problemas es causada por un gran interés y compromiso hacia la organización, ante ello también se logra comprobar que existen elementos importantes para esta capacidad como son la eficiencia (50.0%) ante los problemas, el compromiso por el cumplimiento de metas (56.7%) y las capacitaciones orientadas a la mejora continua (60.0%).

En cuanto a los resultados descritos, concuerda con la investigación de Rodríguez (2016), concluyendo que las capacitaciones a los colaboradores son determinantes para reforzarles el conocimiento y la capacidad de resolución que ayudará a fomentar una mejor gestión de calidad en la organización, entendiéndose que dicha gestión contribuye a una mejor resolución de problemas aumentando el rendimiento del negocio y las funciones que empleen.

En los resultados obtenidos en referencia al talento de personal se confirma que la mayoría de los entrevistados muestran un nivel de total concordancia positiva en relación al compromiso laboral ($Rho=0.680$), el cual podemos deducir a mayor expresión del talento de personal se producirá un mejor compromiso laboral, así mismo la existencia de habilidades (56.7%) y valores personales (50.0%) contribuyen a este propósito y que es importante que la organización produzca este talento (40.0%), contribuyendo con conocimientos (56.7%) al colaborador para que este pueda emplearlos en sus gestiones.

En los resultados descritos son asimilados por Aldana (2013), quien en su investigación concluye que el compromiso es indistinto entre hombres y mujeres ya que estos pueden realizar una misma gestión con calidad, fomentando y fortaleciendo ese instinto en sus

valores y habilidades en la organización volviéndose más productivas y empeñosas, también manifiesta que es determinante el aprendizaje organizacional para aquellos colaboradores que muestran desarrollo e interés en adquirir conocimientos y capacitaciones que estimulen su talento de manera continua para el bienestar propio y de la organización.

En los resultados obtenidos en referencia a pertenencia a la organización se observa que la mayoría de los entrevistados muestran un nivel de concordancia positiva en relación a sus gestiones de calidad de atención ($Rho=0.585$), el cual explica que a mayor pertenencia del colaborador esté realizara sus funciones con calidad, pero para despertar el sentido de pertenencia se debe trabajar el compromiso de los colaboradores desde la valoración laboral y personal (60.0%), alinear los objetivos de la empresa hacia al colaborador y hacerlos participes del desarrollo de la organización (46.7%) y generarles ese orgullo de contribución.

Estos resultados analizados son asimilados por Frías (2014), en su investigación tiende a concluir que los factores como valoración al personal, una clara visión organizacional que despierte el orgullo de pertenencia y aportes en el crecimiento organizacional son determinantes para generar el compromiso y la satisfacción laboral, con sentido de permanencia que puede ser garantía o no, si es que la organización no es ambiciosa.

En los resultados obtenidos en referencia a motivación organizacional se observa que la mayoría de los entrevistados muestran un nivel de concordancia positiva alta en relación a sus gestiones de calidad de atención ($Rho=0.721$), en el cual se puede describir que entre más motivados se encuentren los colaboradores lograrán alcanzar los niveles de calidad deseados a base de compromiso, siendo importante los lazos afectivos laborales que se generan entre colaborador y organización a través de programas de incentivos (43.3%) por cumplimiento de metas y el comfortable clima laboral (46.7%) que la organización se encargará de proveer con políticas en relaciones sociales e imagen institucional (50.0%).

Estos resultados detallados son asimilados por Ríos (2018), dado que en su investigación tiene como conclusión que hay relación existente entre el compromiso laboral y la motivación de los trabajadores de la oficina de tesorería del ministerio de educación, siendo una relación de nivel moderado y positiva ($Rho=0,525$), indicando que, a mayor motivación, entonces

mayor compromiso laboral y que es determinante el compromiso laboral afectivo para el desenvolvimiento y entrega del colaborador.

En los resultados obtenidos en referencia al empoderamiento organizacional se puede denotar que la mayoría de los encuestados alcanzan un nivel de concordancia positiva alta en relación a la gestión de calidad de atención ($Rho=0.816$), en el cual se puede deducir que entre un mayor empoderamiento del colaborador mejor realiza su gestión de calidad de atención en la organización (53.3%), siendo influyentes un alto grado de autonomía (46.7%) para ejercer sus funciones que de igual manera incrementará su desempeño o participación (53.3%) en las actividades diarias y consolidará el buen trabajo en equipo en el área (50.0%).

Entonces para Shiney (2016), podemos confirmar que el recurso cuando se encuentra empoderado desempeña un rol importante en la organización en la cual en su proceso de desarrollo incrementa su capacidad cognitiva en la resolución de problemas con total autonomía mejorando sus gestiones obteniendo resultados de calidad, elevando opiniones positivas entre los empleados y clientes, identificando todos esos factores determinantes para poder controlarlos y realizar un excelente trabajo.

En los resultados obtenidos en referencia al factor emocional se puede observar que la mayoría de los entrevistados muestran un nivel de total concordancia positiva con respecto a la gestión de calidad de atención ($Rho=0.665$), en el cual podemos interpretar que un buen estado emocional en los colaboradores promoverá una buena gestión de calidad de atención en sus funciones, siendo de total relevancia que la organización desarrolle estos lazos afectivos que despierten su sentido de continuidad (50.0%), teniendo la percepción de autorrealizarse para seguir en crecimiento profesional y personal (40.0%) identificándose con los valores corporativos de la empresa (66.7%).

Estos resultados descritos se asimilan en la investigación de Larraín (2017), que concluye que los colaboradores no se encuentran comprometidos con sus gestiones de trabajo ($Rho=0.41$) pero que si lo están con sus compañeros de área con los cuales establecen relaciones armoniosas y crean un estado emocional determinante para disminuir la tensión compartiendo trabajos difíciles, alcanzando un clima agradable y compromiso afectivo. Así mismo también considera determinante que las percepciones de autorrealización en los

colaboradores les permiten progresar y culturizarse, logrando una buena relación con los jefes pero que se demuestra poco reconocimiento de logros y que a pesar de su percepción su desarrollo profesional no es promovido debidamente, limitando su gestión de calidad de atención.

Para el resultado adquirido entre las variables generales gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral. En esta se determina que existe una correlación positiva moderada alta entre ambas variables, dado que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0.814 (Ver Tabla 8). El cual nos quiere decir que una buena gestión de calidad de atención es promovida por un fuerte compromiso laboral por parte de los colaboradores de la unidad de finanzas en la empresa Mapfre Perú, lo que origina que toda relación comercial de la organización con los clientes sea fortalecida y tengan una imagen institucional por excelencia, gracias al aporte del grupo de personas que la integran y la gestionan.

Finalmente, para este resultado se encuentra cierta similitud en la investigación de Pérez (2013) donde concluye que en los temas de la salud se requiere mucha atención y procesos de mejora continua para sostener un proyecto o una gestión, ante ello denotan que el personal que labora muestra un considerable compromiso organizacional ($Rho= 0.353$) pero que no están protegidos para poder elevar su desempeño y producir resultados de calidad, dado que no cuentan con capacitaciones y eso debilita su capacidad de atención haciéndola de baja calidad representando escasas contribuciones, los cuales estos factores son determinantes para obtener una excelente calidad de atención ante un entorno cambiante, mostrando una baja relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en las gestiones de atención y calidad.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados y los resultados adquiridos en el proceso de desarrollo de la investigación, se logra determinar las siguientes conclusiones.

Primera. Se concluye en el primer objetivo específico que existe relación entre la empatía y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva moderada del Rho de Spearman con un 0.638, determinando que a mayor demostración de empatía es mejor el grado de compromiso laboral hacia la empresa.

Segunda. En cuanto al segundo objetivo se concluye que existe relación entre la comunicación efectiva y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva alta del Rho de Spearman con un 0.740, afirmando que ante una mejor comunicación efectiva hay mayor compromiso laboral al desarrollar sus funciones.

Tercera. En relación al tercer objetivo se concluye que existe relación entre la capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva alta del Rho de Spearman con un 0.749, afirmando que a mayor capacidad de resolución de problemas es mejor el grado de compromiso laboral hacia la organización.

Cuarta. En tanto al cuarto objetivo se concluye que existe relación entre el talento de personal y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva del Rho de Spearman con un 0.680, determinando que ante un mejor manejo del talento de personal habrá un mayor compromiso laboral.

Quinta. Con relación al quinto objetivo se concluye que existe relación entre la pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva moderada del Rho de Spearman con un 0.585, determinando que ante una mayor pertenencia organizacional hay una mejor gestión de la calidad de atención.

Sexta. En tanto al sexto objetivo se concluye que existe relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva alta del Rho de Spearman con un 0.721, afirmando que ante mayor motivación organizacional hay una mejor gestión de la calidad de atención en los colaboradores.

Séptima. En cuanto al séptimo objetivo se concluye que existe relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva alta del Rho de Spearman con un 0.816, determinando que un mayor empoderamiento organizacional conlleva a una mejor gestión de la calidad de atención en actividades de los colaboradores en la organización.

Octava. Por último, en el octavo objetivo se concluye que existe relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva moderada del Rho de Spearman con un 0.665, afirmando que ante mayor factor emocional se promoverá una mejor gestión de la calidad de atención por parte de los colaboradores.

Novena. Se logra determinar que existe relación entre la gestión de calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019, obteniendo un resultado de correlación positiva alta del Rho de Spearman con un 0.814, confirmando que a una mejor gestión de la calidad de atención se da un mayor compromiso laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Así mismo, en cuanto a los resultados expuestos pasamos a proponer las siguientes recomendaciones:

Primera. Se recomienda que para mejorar la empatía en los colaboradores es necesario implementar talleres dinámicos donde se evalué el manejo de emociones en simulación a casos laborales dirigidas por un coaching o un capacitador de recursos humanos, sugiriéndose que se realice de manera trimestral para fortalecer la inteligencia emocional y la confianza en ellos mismos ante situaciones inesperadas o exista presión en el trabajo.

Segunda. Se recomienda confraternizar a los equipos de trabajo para fortalecer su compañerismo, lealtad y transparencia, mediante implementación de un calendario de onomásticos con celebración por cada mes y un paseo de confraternidad una vez al año dirigidas por los coordinadores del área, para promover el compañerismo y la socialización afectiva entre los colaboradores provocando una efectiva comunicación laboral y personal, haciéndolos más productivos en sus labores.

Tercera. Se recomienda a la empresa desarrollar programas de capacitación constantes basadas en una cultura de compromiso hacia la mejora continua en la gestión de la calidad de atención durante períodos cuatrimestrales dirigidas por formadores profesionales de la organización donde se busque la mejora y optimización de los procesos para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones con mayor sostenimiento y de esta manera se fortalezca su eficiencia laboral.

Cuarta. Se recomienda a la empresa invertir más en sus colaboradores mediante programas de formación laboral realizadas bimestralmente y de formación académica dadas en convenios con universidades con facilidades económicas asumidas también por el colaborador, promovidas por el área de recursos humanos, incentivando a que los colaboradores puedan mejorar o incrementar sus conocimientos profesionales y los puedan ejercer a favor de la organización

Quinta. Se recomienda implementar un programa de reconocimientos mensual, tales como el reconocimiento al trabajador del mes; promovidas por los jefes de área o recursos humanos para la valoración de labores destacadas por parte de los colaboradores, así mismo publicar más oportunidades de desarrollo interno invitando a los colaboradores demostrar su potencial en sus labores y así puedan sentirse identificados con la organización.

Sexta. Se recomienda implementar buenos programas de incentivos como subvenciones económicas, vales de alimentos, paquetes de viaje, promovidas por área de recursos humanos para despertar el interés del colaborador y motivarlo a realizar mejor su trabajo evaluando su labor mediante el cliente o llamadas anónimas, trazándole metas de calidad que pueda alcanzar de manera bimestral y de la misma manera provocar su permanencia indeterminada en la organización por los valorables beneficios.

Séptima. Se recomienda a los altos mandos empoderar diariamente a los colaboradores en su proceso de adaptación y formación al puesto laboral encomendado con ayuda de sus compañeros de trabajo para que realicen sus actividades con mayor autonomía e independencia, estimulando su capacidad de respuesta ante los problemas y de esta manera puedan ir manteniendo en ascenso su desempeño en situaciones reales.

Octava. Se recomienda implementar un programa de ideas innovadoras promovidas por el área de innovación o gestión de la calidad por periodos de cada seis meses para que los colaboradores presenten nuevos proyectos y descubrir nuevos valores que puedan desarrollar sus capacidades personales y profesionales mediante la asesoría y guía de formadores profesionales que la empresa disponga para aquellos proyectos más relevantes.

Novena. Se recomienda a los altos mandos que realicen un trabajo sostenido con sus colaboradores mediante reuniones mensuales o trimestrales donde puedan establecer nuevos indicadores de calidad por alcanzar como metas especificando los puntos fuertes obtenidos y los puntos débiles por desarrollar y así poder mantener o superar el nivel de la relación entre gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral, afianzándose con el cliente y ellos mismos en función a todas sus labores.

REFERENCIAS

- Abad Acosta, M. G., & Pincay Díaz, D. E. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil (Bachelor's thesis).
- Abad, M. y Giménez, F. (2012). La formación del entrenador de jóvenes futbolistas. Wanceulen SL.”
- Aerni Isa, Hazril Izwar Ibrahim, Amar Hisham Jaaffar, & Nur Lyana Baharin. (2018). Talent Management Practices, Perceived Organizational Support and Employee Retention: Evidence from Malaysian Government-Linked Companies. *Global Business & Management Research*, 10(3), 688–696.
- Aldana, J. (2013). "Compromiso Laboral De Los Trabajadores Del Área Central De Una Institución Bancaria Que Opera En La Ciudad De Guatemala, Según Sexo". (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar).
- Alles, M. (2013). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Ediciones Granica.
- Alves de Amorim, D., Rodrigues Sampaio, L., & Ribeiro Eulálio Cabral, G. (2018). Altruism and empathy in situations involving unpredictable personal cost / Altruismo y empatía en situaciones que implican costos personales imprevisibles. *Ciencias Psicológicas*, (1), 7. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i1.1589>
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Juan Carlos Martínez Coll.
- Andina Agencia peruana de Noticias. (3 de octubre de 2018). Banco de la Nación obtiene dos reconocimientos por calidad de sus procesos.
- Angeloni, M. T., Homma, R. Z., Athayde Filho, L. A. P., & Cosentino, A. (2016). The Importance of Communication in the Transfer of Knowledge and in the Creation of a Shared Vision - a Case Study Retrieved <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.938F7363&lang=es&site=eds-liveun>
- Anita, R., Abdillah, M. R., Anugerah, R., & Zakaria, N. B. (2018). Mitigating Dysfunctional Audit Behavior: Analysis of Organizational Commitment, Auditor Performance and Turnover Intention. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, 13(2), 127–146.
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Corporate Communication Management: considerations for its study and practice. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 521–540. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1177>
- Araujo, J. y Brunet, I. (2012). Compromiso y competitividad en las organizaciones. Cataluña, España.

- Araújo-Simões, A. C., & Guedes-Gondim, S. M. (2016). Performance and affects in group problem-solving. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(1), 47–54. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.09.001>
- Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidas G. Arias Odón.
- Asri, G. M. (2017). The relationship between effective communication and creativity of staff in iran national bank. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.676C6762&lang=es&site=eds-live>
- Badii, M. H., Guillen, A., Serrato, O. P. L., & Garnica, J. J. A. (2014). Correlación No-Paramétrica y su Aplicación en la Investigaciones Científica. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(2), 31–40. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=116309153&lang=es&site=eds-live>
- Begzadeh, S., & Nedaei, M. (2017). The Relationship between Servant Leadership with Organizational Trust and Employee Empowerment in the Social Security Organization of Ardabil. *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 4(3), 270–281. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=123092131&lang=es&site=eds-live>
- Belle, S. M., Burley, D. L., & Long, S. D. (2015). Where do I belong? High-intensity teleworkers’ experience of organizational belonging. *Human Resource Development International*, 18(1), 76–96. <https://doi.org/10.1080/13678868.2014.979006>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson educación.
- Bernardez, M. L. (2007). Desempeño Organizacional: Mejora, Creación e incubación de nuevas organizaciones. Authorhouse.
- Berthelsen, H., Conway, P. M., & Clausen, T. (2018). Is organizational justice climate at the workplace associated with individual-level quality of care and organizational affective commitment? A multi-level, cross-sectional study on dentistry in Sweden. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 91(2), 237–245. <https://doi.org/10.1007/s00420-017-1275-2>

- Bhattacharyya, D. K. (2017). Collegial Talent Management Practices in Indian Organizations. *Journal of Case Research*, 8(2), 1–16. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=130578418&lang=es&site=eds-live>
- Can, M., & Koç, H. (2018). Tools of Motivation According to The Competing Values Framework in Organizational Culture Types: An Implementation in Accommodation Establishments. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences*, 20(3), 251–260. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.468653>
- Cano, F., & Zavala Ramos, E. G. (2018). Impacto de las exportaciones en la producción nacional, caso del café en el Perú 2008–2017.
- Capllonch Bujosa, M., Figueras, S., & Castro, M. (2018). Conflict Resolution Strategies in Physical Education. *Apunts: Educacion Fisica y Deportes*, (133), 50–67. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=130482599&lang=es&site=eds-live>
- Carrasco, S. (2009). “Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación”.
- Chhotray, S., Sivertsson, O., & Tell, J. (2018). The Roles of Leadership, Vision, and Empowerment in Born Global Companies. *Journal of International Entrepreneurship*, 16(1), 38–57. <https://doi.org/10.1007/s10843-017-0201-8>
- Chicana, L. (2017). Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción de usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima2016. Lima: Universidad César Vallejo
- Cho, H.-T., & Yang, J.-S. (2018). How perceptions of organizational politics influence self-determined motivation: The mediating role of work mood. *Asia Pacific Management Review*, 23(1), 60–69. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.05.003>
- Contreras-Germán, J., Piedrahita-Ospina, A., & Ramírez-Velásquez, I. (2019). Competencias digitales, desarrollo y validación de un instrumento para su valoración en el contexto colombiano. *Revista Trilogía*, 11(20), 205–233.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2005). “Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo a las organizaciones”. Ed. Norma Bogotá.
- Davis, M. H. (2018). *Empathy: A social psychological approach*. Routledge.
- Dogahe, H. A. H. co. (2019). Evaluation of the effect of conflict resolution styles of managers on the performance of educational staff of High Schools in Karaj City. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6, 1–17. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=135975096&lang=es&site=eds-live>

- Donoso, C. V., Velásquez, L. M., & Botero, A. A. (2018). In Search of a Latin American Approach to Organizational Communication: A Critical Review of Scholarship (2010-2014). *Communication Theory* (1050-3293), 28(2), 155–179. <https://doi.org/10.1093/ct/qtx010>
- Duran, J. (2006). “Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración”. Madrid: Díaz de Santos.
- Esquivel, N. y Huamani, D. (2016). “Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Educativo En Las Instituciones Educativas Privadas Del Nivel Inicial Del Distrito De San Sebastián – Cusco 2015”. (Tesis de Grado, Universidad Andina del Cusco).
- Esteban, C. y Rubio, L. (2006). “Empresas de intermediación Turísticas y Nuevas Tecnologías.” Madrid: Vision Net.
- Fernandes, A., Ford, A., Rayner, G., & Pretorius, L. (2017). Building a sense of belonging among tertiary commuter students: The Monash Non-Residential Colleges program. *Student Success*, 8(2), 31–42. <https://doi.org/10.5204/ssj.v8i2.380>
- Fernández, F. (2016). “Comunicación efectiva y trabajo en equipo”. La Rioja: Editorial Tutor Formación
- Frías, P., (2014). “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la Generación Y” (Trabajo de Grado, Universidad de Chile)
- From hard work to grit: On the discursive formation of talent. (2019). *Scandinavian Sport Studies Forum*, (2), 29. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsswe&AN=edsswe.oai.DIVA.org.gih.5709&lang=es&site=eds-live>
- Gadow, F. (2013). *Dilemas: la gestión del talento en tiempos de cambio*. Ediciones Granica.
- Garza, A. (2007). “Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades” 7° ed. México: El colegio de México.
- Gaspar, F. (2007). “Manual de Recursos Humanos”. Barcelona: UOC.
- Gómez Rabagliati, T., Cordero Unghiatti, A., & Mehech Vargas, C. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.

- Grueso Hinestroza, M. P. (Ed.). (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos*. Editorial Universidad del Rosario
- Guerrero, M. (2011). “La gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles”: modelos y experiencias. INAP.
- Gutiérrez, F. (2015). *Apuntes de conceptos básicos para muestreo estadístico*. Carolina del Norte: LULU Internacional.
- Hamiza Jamaludin, & Bahari Mohamad. (2018). The Relationship between Service Quality and Parent Satisfaction in Early Childhood Education: A Study among Malaysian Government Servants at Putra Jaya. *Global Business & Management Research*, 10(3), 486–498. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=133618143&lang=es&site=eds-live>
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, M. & Fernández Collao, C. (2014). *Libro Metodología de la investigación (6ta ed.) SAMPIERI. Libro Metodología de la investigación SAMPIERI.: McGraw Hill education.*
- Hoffmann, W. (2012). *Gerente, devuelve la pelota*. Bubok.
- Hung-Che Wu, Ching-Chan Cheng, & Chi-Han Ai. (2016). A Study of Exhibition Service Quality, Perceived Value, Emotion, Satisfaction, and Behavioral Intentions. *Event Management*, 20(4), 565–591. <https://doi.org/10.3727/152599516X14745497664514>
- Icart Isern, M. T., Fuentelsaz gallego, C., & Pulpón Segura, A. M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina* (No. 001.42/I15e).
- Irfan, S., & Marzuki, N. A. (2018). Hierarchy culture as a moderator on the relationship between work motivation and work commitment. *Indian Journal of Positive Psychology*, 9(1), 89–96. <https://doi.org/10.15614/ijpp.v9i01.11749>
- Jipeng Qi, Jie Li, & Qiusheng Zhang. (2014). How Organizational Embeddedness and Affective Commitment Influence Job Crafting. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 42(10), 1629–1638. <https://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.10.1629>
- Jowell, A. (2007). *Liderazgo Afectivo*. Barcelona: Alienta editorial
- Kefalas, S. (2017). Quality Service in the Hospitality Industry: Achieving Effective Service Processes and Designs. *Czech Hospitality & Tourism Papers*, 13(29), 56–68. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=130557153&lang=es&site=eds-live>

- Khan, S., Jehan, N., Shaheen, S., & Ali, G. (2018). Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective and Continuance Commitment. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 1–13. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=131549388&lang=es&site=eds-live>
- La Tercera Pulso. (2018). Ganadores destacan trabajo con sus colaboradores. Recuperado de <https://www.latercera.com/pulso/noticia/ganadores-destacan-trabajo-colaboradores/344454/>
- Lampinen, M.-S., Konu, A. I., Kettunen, T., & Suutala, E. A. (2018). Factors that foster or prevent sense of belonging among social and health care managers. *Leadership In Health Services* (Bradford, England), 31(4), 468–480. <https://doi.org/10.1108/LHS-09-2017-0054>
- Larraín, A. (2017). “El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Compromiso Organizacional De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Salas””. (Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo)
- Ling-Hui Yang, & Tzu-Jiun Yeh. (2018). How Transformational Leadership Contributes to Employees’ Commitment to an Organization via the Mediating Effect of Motivation within Taiwan’s Nursing Homes. *International Journal of Organizational Innovation*, 11(2), 270–279. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=132233511&lang=es&site=eds-live>
- López, A. (2017). “El Sentido De Pertenencia (Sp) Como Elemento De La Cultura Organizacional (Co): Factores Que Inciden En Su Desarrollo”
- Medina, F. J., Vilches, V., Otero, M., & Munduate, L. (2014). How negotiators are transformed into mediators. Labor conflict mediation in Andalusia. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 30(3), 133–140. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.006>
- Ming-Chang Wu, Didik Nurhadi, & Siti Zahro. (2016). Integrating the Talent Management Program as a New Concept to Develop a Sustainable Human Resource at Higher Educational Institutions. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(4), 146–160. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=114725527&lang=es&site=eds-live>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.

- Monica Shu-Fen WU. (2018). Research of Female Supervisors' Personality Traits on the Leadership Styles and Organizational Commitment: The Impact of Relatedness. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 63, 42–53. Retrieved From <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=133873756&lang=es&site=eds-live>
- Napolitano, G. (2018). Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble. Babelcube Inc.
- Oliveira Silva, P., Maia, L., Coutinho, J., Frank, B., Soares, J. M., Sampaio, A., & Gonçalves, Ó. (2018). Empathy by default: Correlates in the brain at rest. *Psicothema*, 30(1), 97–103. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.366>
- Peralta Gómez, M. C., Santofimio, A. M., & Segura, V. (2011). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*,
- Pérez, C. (2013). “Relación Del Grado De Compromiso Organizacional y El Desempeño Laboral En Profesionales De La Salud De Un Hospital Público”. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León)
- Pérez, R., Caso, C., Río, M., López, A. (2012). “Introducción a la Estadística Económica”. Rigoberto Pérez.
- Pérez, V. (2006). “Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio”. España: Ideas propias.
- Pilar, J. (2014). “Liderazgo y Educación”. Ed. Universidad de Cantabria.
- Pimenta, A, y Martínez, M (2014). “Análisis de la Performance en las empresas. Una perspectiva integrada”. Editorial UOC.
- Ramírez, L. F. (2016). *La Gestión Del Talento En Un Entorno De Crisis* (Vol. 13). 3Ciencias.
- Raver, A., Murchake, H., & Chalk, H. M. (2018). Positive Disability Identity Predicts Sense of Belonging in Emerging Adults With a Disability. *Psi Chi Journal of Psychological Research*, 23(2), 157–165. <https://doi.org/10.24839/2325-7342.JN23.2.157>
- Retuerto, A. (2017). El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016. Lima: Universidad César Vallejo
- Reyes, S. (2014). " Calidad Del Servicio Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango". (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar)

- Ríos, V. (2018). "Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018". (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo).
- Rivera, O. (2010). "Compromiso Organizacional De Los Docentes De Una Institución Educativa Privada De Lima Metropolitana Y Su Correlación Con Variables Demográficas". Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). "Administración" 8°ed. Pearson educación.
- Rodríguez, A. et al, (2014). "Psicología en las Organizaciones". Barcelona: Editorial UOC
- Rodríguez, D. (2011). "Gestión Organizacional" 5ta ed. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez, E. (2005). "Metodología de la investigación". Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez, M. (2016). "Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016." (Tesis de Grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote).
- Sánchez Santos, J. M., & Pena López, J. A. (2018). Identification, sympathy and willingness to pay; Identificación, empatía y disposición de pago. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.F9E1421D&lang=es&site=eds-live>
- Sánchez, G. (2014). "Gestión y Psicología en empresas y Organizaciones" Madrid: ESIC Editorial.
- Sánchez, J. (2011). "La empresa humana. Las organizaciones empresariales y el hombre". Vision Libros.
- Sarriá Santamera, A., & Villar Álvarez, F. (2014). Promoción de la salud en la comunidad.
- Sastre, M. (2009). "Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing". Editorial del Economista. España.
- Shahidah Ahmad Suhaimi, Siti Azniniza Abdullah, Mafuzah Mohamad, Khairi Safwan Yahya, Nor Izzati Razali, & Wan Nadia Fazira Wan Marzuki. (2018). The Effects of Employee Empowerment, Teamwork and Training towards Organizational Commitment among Hotel Employees in Melaka. *Global Business & Management Research*, 10(3), 734–742. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=133618167&lang=es&site=eds-live>
- Shiney Chib. (2016). Study on organizational commitment and workplace empowerment as predictors of organization citizenship behaviour. *Scholedge International Journal of*

Management & Development, (3), 63. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsarl&AN=edsarl.23943378.201603.201607200002.201607200002.63.73&lang=es&site=eds-live>

- Silva, M., Santos, J., Rodríguez, E. y Hernando, C. (2008). "Administración de la Calidad". México: Pearson Education
- Sri Rahayu Wilujeng, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, Handriyono. (2018). Work Culture, Work Motivation and Organizational Performance: The Mediating Role of Organizational Commitment. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1254376>
- Summers, D. (2006). "Las relaciones humanas en la empresa". Madrid, España: Learning Paraninfo.
- Tomás-sábado, J. (2010). Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería (Vol. 2). Univ. Autónoma de Barcelona.
- Villatoro, J. (2013). "Herramientas de aprendizaje y productividad"
- Vivanco, M. (2005) "Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones". Editorial universitaria.
- Yağar, F., & Dökme, S. (2019). The relationship between organizational commitment and demographic variables of physicians in public institutions. *International Journal of Healthcare Management*, 12(1), 81–86. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1406678>
- Yavuz, M. y Gülmez, D. (2016). The Assessment of Service Quality Perception in Higher Education. *Education & Science / Eğitim ve Bilim*, 41(184), 251–265. <https://doi.org/10.15390/EB.2016.6187>
- Yongzhan Li, Gloria Castaño, & Yongxin Li. (2018). Perceived Supervisor Support as a Mediator between Chinese University Teachers' Organizational Justice and Affective Commitment. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 46(8), 1385–1396. <https://doi.org/10.2224/sbp.6702>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La Gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA - TÉCNICA E INSTRUMENTOS
GENERAL	GENERAL		
¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?	- Describir la relación entre gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019	<u>VARIABLE 01:</u>	A. Diseño de investigación
ESPECIFICAS		Gestión de la Calidad de Atención	- Enfoque cuantitativo - Investigación Básica - Investigación correlacional - No experimental - Corte Transversal
- ¿Cuál es la relación entre la empatía y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?	- Identificar la relación entre empatía y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.	<u>Dimensiones</u>	B. Técnicas
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?	- Identificar la relación entre comunicación efectiva y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.	- Empatía	- Observación
- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?	- Identificar la relación entre capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.	- Comunicación efectiva	- Encuesta
- ¿Cuál es la relación entre el talento de personal y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?	- Identificar la relación entre talento de personal y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.	- Capacidad de resolución de problemas	C. Instrumentos
- ¿Cuál es la relación entre la pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019?	- Identificar la relación entre pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.	- Talento de personal	- Cuestionario
		<u>VARIABLE 02:</u>	
		Compromiso laboral	

<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre la motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019? - ¿Cuál es la relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019? - ¿Cuál es la relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Identificar la relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Identificar la relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. 	<p style="text-align: center;"><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertenencia a la organización - Motivación organizacional - Empoderamiento organizacional - Factor Emocional 	<p>D. Población</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 colaboradores de la empresa Mapfre Perú <p>E. Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 colaboradores
HIPOTESIS			
<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019.</p>			
<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre empatía y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Existe relación entre comunicación efectiva y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Existe relación entre capacidad de resolución de problemas y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Existe relación entre talento de personal y el compromiso laboral en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Existe relación entre pertenencia organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Existe relación entre motivación organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Existe relación entre el empoderamiento organizacional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. - Existe relación entre el factor emocional y la gestión de la calidad de atención en la unidad de Finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019. 			

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

ANEXO 02

CUESTIONARIO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL COMPROMISO LABORAL

Buenas tardes estamos realizando un estudio sobre cómo la gestión de la calidad de atención se relaciona con el compromiso en la empresa Mapfre Perú – Miraflores 2018. Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a los colaboradores de la Unidad de Finanzas, la encuesta es un primer acercamiento de investigación universitaria considerando aspectos importantes de las variables Gestión de la Calidad de Atención y el Compromiso Laboral. Agradecemos brindar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad en las diversas preguntas marcando con un aspa (X) en los recuadros correspondientes, el cuestionario tiene la finalidad de poder tener un acercamiento científico a la realidad de la Unidad en mención.

DATOS GENERALES

1. Género		2. Edad	3. Grado de Instrucción	
Masculino	1	(1) De 21 a 30 (2) De 31 a 40	Secundaria	
			Técnico Superior	
Femenino	2	(3) De 41 a 50 (4) De 51 a 60	Universitario incompleto	
			Universitario	

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Escala				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo/ Ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4 Siento que en el área manejamos un buen nivel de entendimiento social entre colaboradores y clientes.	1	2	3	4	5
5 Considero que como colaboradores demostramos un alto grado de respeto en el área y con los clientes.	1	2	3	4	5
6 Considero que en el área manejamos un alto grado de tolerancia ante situaciones laborales imprevistas.	1	2	3	4	5
7 Siento que en el área demostramos un buen nivel de confiabilidad que afiance nuestras funciones.	1	2	3	4	5
8 Considero que la confianza es un pilar importante para entablar una excelente relación con el cliente.	1	2	3	4	5
9 Percibo que en el área existe transparencia en la relación laboral y trato al cliente.	1	2	3	4	5
10 Percibo que existe lealtad entre los colaboradores que fortalece nuestra comunicación interna.	1	2	3	4	5
11 Siento que en el área hay un alto grado de eficiencia en la resolución de problemas internos.	1	2	3	4	5
12 Considero que contamos con un buen nivel para el cumplimiento de metas propuestas.	1	2	3	4	5
13 Percibo que en nuestra área está interiorizada la mejora continua.	1	2	3	4	5
14 Considero que la planificación es un factor importante para nuestra mejora continua.	1	2	3	4	5

15	Percibo que una de nuestras habilidades personales en el área es la pro actividad con el cliente.	1	2	3	4	5
16	Siento que contamos con un alto grado de conocimientos en nuestras funciones.	1	2	3	4	5
17	Considero que la empresa invierte en sus colaboradores para mejorar sus conocimientos profesionales.	1	2	3	4	5
18	Considero que el uso de nuestros valores personales mejora la calidad en nuestra atención.	1	2	3	4	5

EL COMPROMISO LABORAL		Escala				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo/ Ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	Considero que mis labores son bien reconocidas por mis superiores en el área.	1	2	3	4	5
20	Siento que la valoración y reconocimiento me hacen sentir identificado (a) con la empresa.	1	2	3	4	5
21	Percibo que en la empresa tengo oportunidades de desarrollo personal y profesional.	1	2	3	4	5
22	Considero que en el área existe flexibilidad laboral que permita una fácil adaptación y realización de labores.	1	2	3	4	5
23	Me siento orgulloso por el alto grado de reputación que tiene la empresa en el mercado.	1	2	3	4	5
24	Considero que en la empresa existe buenos programas de incentivos que despierten mi motivación.	1	2	3	4	5
25	Siento que en el área existe un buen clima laboral que facilite mi permanencia en la empresa.	1	2	3	4	5
26	Considero que puedo realizar mis actividades en el área con autonomía.	1	2	3	4	5
27	Siento que en el área manejamos un buen nivel de trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
28	Considero que en el área trabajamos en equipo para obtener un resultado de calidad.	1	2	3	4	5
29	Percibo que en el área demostramos un desempeño ascendente en nuestras labores.	1	2	3	4	5
30	Considero que los lazos afectivos despierta mi sentido de continuidad en la empresa.	1	2	3	4	5
31	Considero que en mi área puedo desarrollar mis capacidades personales y profesionales.	1	2	3	4	5
32	Me siento identificado con los valores de la empresa	1	2	3	4	5
33	Percibo que generar confianza es uno de los valores más importantes de la empresa.	1	2	3	4	5

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mq. Cervantes Ramón, Edgard
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Alcántara Rueda, Juan Alexis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

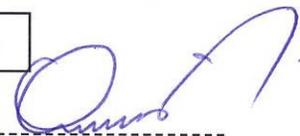
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DEVALORACION:

85
Ate, de abril de 2019

85%



Firma de experto informante

DNI 06014765



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Cervantes Ramón, Edgard
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Alcántara Ruedas, Juan Alexis

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						<u>85%</u>

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate. de abril de 2019

85%



Firma de experto informante
DNI 06014765



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg) VILLAR CASTILLO FREDDY
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D. T. C.
 I.3. Especialidad del experto: GESTIÓN Y FINANZAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA
 I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA RUDAS JUAN ALEXIS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV PROMEDIO DEVALORACION:

29
Ate, de abril de 2019

85%

Firma de experto informante
DNI 8123024

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr.(Mg.) VILLAR CASTILLO FREDDY
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C
 I.3. Especialidad del experto: GESTION Y FINANZAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA
 I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA RUDAS, IVAN ALEXIS

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

ADICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

29
Ate, de abril de 2019

85%

Firma de experto informante
DNI 108193826

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. BARRDALES CARDENAS, MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA BUDAS, JUAN ALEXIS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

DE ACUERDO A LO INDICADO

IV PROMEDIO DEVALORACION:

85

03 Ate, de Mayo del 2019

[Handwritten Signature]

 Firma de experto informante
 DNI *08437636*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BARRALES CARDENAS, MIGUEL
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TC-UCV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN - RRHH- FINANZAS
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: ALCANTONA RUDOS, JUAN ALEXIS

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DEVALORACION:

03 Ate, de Mayo del 2019

90

[Handwritten Signature]
 Firma de experto informante
 DNI 08432636

LA EMPRESA MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

CONSTANCIA

HACE CONSTAR:

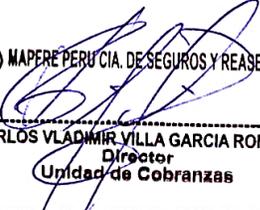
Que el colaborador Juan Alexis Alcántara Rudas identificado con DNI N° 76653206, estudiante del X ciclo de la carrera de Administración en la Universidad César Vallejo sede Ate, fue autorizado para realizar la investigación de su tesis titulada “La Gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019”, durante el periodo académico 2018 – II y 2019 – I.



Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que se estime conveniente.

Miraflores, 28 de Junio del 2019

 MAPFRE PERU CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS



CARLOS VLADIMIR VILLA GARCIA ROMERO
Director
Unidad de Cobranzas

.....
Firma