

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA EFECTIVA –
PIURA, 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. TIMANA SEMINARIO, Cristian Joel

ASESOR

Mg. Chuecas Wong Efrain Ricardo

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8184-0161>

Piura – Perú

2022

Fecha de sustentación:2022/06/27

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dra. Herbias Figueroa, Margot Isabel

Secretario : Mg. Rosa Beatriz Vidalon Moreno, Rosa Beatriz

Vocal : Mg. Garcia Gutti, Alan Enrique

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “*EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA EFECTIVA – PIURA, 2021*”.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *Determinar la influencia del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Timana Seminario, Cristian Joel

DEDICATORIA

Mis Padres, Esposa, Hermanos por haber sido el principal motor de cumplir esta meta
y su infinito amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque sin él nada podría haber sido posible.

A mis padres y esposa, por su amor y apoyo incondicional en cada etapa de
mí vida.

Gracias a todas las personas que estuvieron siempre presentes durante todo
este proceso, por su compañía, consejo y apoyo en cada momento.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado; *El compromiso organizacional y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura, 2021*. Cuyo problema de investigación fue: ¿Influye el compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva, Piura 2021? Respecto al tipo de investigación realizado, se planteó una de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de diseño correlacional descriptivo; el cual tuvo por objetivo determinar la influencia del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021, investigación abordada desde la percepción del personal de la empresa, para ello tuvo que aplicarse dos instrumentos de medición en la escala de Likert a 48 empleados, con muestra tipo censal. Para lograr establecer la confiabilidad del presente cuestionario, se procedió con aplicar una prueba de consistencia interna a la muestra de 48 empleados, lográndose obtener el estadístico Alfa de Cronbach para las dos variables: Compromiso Organizacional 0,836 y Calidad de Atención 0,875. La prueba de hipótesis se determinó mediante el estadístico chi- cuadrado con x^2 igual a 10,683 la cual es mayor a la x^2 igual a 9,4877 y la probabilidad asociada ($p < 0.05$), el valor se ubica en la región de rechazo; por lo tanto, no se acepta la H_0 y se acepta la H_a . Esto quiere decir que existe una influencia significativa del compromiso organizacional en la calidad de atención en la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Palabras claves: Compromiso, calidad, atención, cliente, compromiso organizacional, calidad de Atención.

ABSTRACT

The present research work entitled; The organizational commitment and its influence on the quality of care of the workers of Financiera Efectiva - Piura, 2021. Whose research problem was: Does the organizational commitment influence the quality of care of the workers of Financiera Efectiva, Piura 2021? Regarding the type of research carried out, a basic type was proposed, with a quantitative approach and a descriptive correlational design; The objective of which was to determine the influence of the organizational commitment on the quality of care of the workers of Financiera Efectiva - Piura 2021, research approached from the perception of the company's staff, for this, two measuring instruments had to be applied on the scale from Likert to 48 employees, with a census sample. In order to establish the reliability of this questionnaire, an internal consistency test was applied to the sample of 48 employees, obtaining the Cronbach's Alpha statistic for the two variables: Organizational Commitment 0,836 and Quality of Care 0,875. The hypothesis test was determined using the chi-square statistic with χ^2_{Calc} equal to 10.683 which is greater than χ^2_{Tab} equal to 9.4877 and the associated probability ($p < 0.05$), the value is located in the rejection region; therefore, H_0 is not accepted and H_a is accepted. This means that there is a significant influence of the organizational commitment on the quality of care in Financiera Efectiva - Piura 2021.

Keywords: Commitment, quality, attention, customer, organizational commitment, quality of attention.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Formulación del Problema.....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	13
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica	13
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	14
1.2.4. Social	14
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
II. MARCO DE REFERENCIA.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	16
2.1.3. A nivel local	17
2.2. Marco teórico	18
2.2.1. Compromiso organizacional	18
2.2.2. Calidad de atención.....	22
2.3. Marco conceptual.....	26

2.4. Hipótesis	27
2.5. Variables	28
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	29
3.1. Material	29
3.1.1. Población.....	29
3.1.2. Muestra	29
3.2. Métodos	29
3.2.1. Diseño de investigación	29
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	30
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	31
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
4.1. Presentación de resultados.....	37
4.2. Discusión de resultados	50
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Operacionalización de las variables	28
Tabla 2 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	33
Tabla 3 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	34
Tabla 4 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	35
Tabla 5 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso de continuidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	36
Tabla 6 Distribución de las frecuencias del nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	37
Tabla 7 Distribución de las frecuencias del nivel de fiabilidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	38
Tabla 8 Distribución de las frecuencias del nivel de seguridad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	39
Tabla 9 Distribución de las frecuencias del nivel de tangibilidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	40
Tabla 10 Distribución de las frecuencias del nivel de capacidad de respuesta de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	41
Tabla 11 Prueba de normalidad	42
Tabla 12 Coeficiente de correlación Rho de Spearman	42
Tabla 13 Prueba de Chi Cuadrado.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	33
Figura 2 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	34
Figura 3 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	35
Figura 4 Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso de continuidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	36
Figura 5 Distribución de las frecuencias del nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	37
Figura 6 Distribución de las frecuencias del nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	38
Figura 7 Distribución de las frecuencias del nivel de seguridad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	39
Figura 8 Distribución de las frecuencias del nivel de tangibilidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura.....	40
Figura 9 Distribución de las frecuencias del nivel de capacidad de respuesta de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura	41

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Arboleda (2016) manifiesta que es una realidad hoy que las organizaciones exitosas ven a su gente como una fuente fundamental de competitividad, considerándolos así, como su activo más importante. De ahí la necesidad de adquirir y contar con el personal más calificado, motivado y competitivo posible, partiendo de que los recursos humanos ya no son un recurso más, y las organizaciones deben convertirse en un recurso estratégico a optimizar. En este caso, la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores deben ser aspectos importantes que toda empresa debe considerar.

El compromiso organizacional es el nivel en el que el trabajador se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. En consecuencia, el compromiso con el trabajo significa definir y comprometerse con un trabajo en particular, mientras que el compromiso con una organización es la identificación de una persona con la organización que los utiliza. (Robbins, 2017)

Los trabajadores que ven el compromiso como un deseo de hacer un esfuerzo por el bien de la organización, un deseo de permanecer en ella y aceptar sus objetivos y valores fundamentales como socios estratégicos. Sin embargo, el hecho de que los trabajadores no estén comprometidos con la organización reduce la efectividad de la organización y es menos probable que los empleados comprometidos renuncien y acepten un contrato con otra empresa. Por consiguiente, la entidad no invierte en costos de venta.

Si bien los altos niveles de compromiso organizacional tienen implicaciones positivas para las organizaciones, un estudio de Gallup (2016) muestra que el nivel promedio de compromiso organizacional a nivel mundial es bajo, con solo el 13% de los empleados activos en 142 países verdaderamente comprometidos con su trabajo. Asimismo, en América Latina se presentan los siguientes porcentajes de empleados de

compromiso organizacional: Argentina (16%); Bolivia (22%); Brasil (27%); Chile (23%); Honduras (19%); México (12%); y Perú (16%). Estos datos muestran que menos del 30% de los empleados en empresas de diversos campos tienen métricas de compromiso adecuadas, lo que indica un problema claro y de importancia.

Por otro lado, la Asociación Española para la Calidad (2018) señala que otro punto fundamental en todas las empresas es la calidad del servicio, puesto que es muy relevante para todas las empresas por el simple hecho de que los consumidores exigen lo mejor para sí mismos. Anteriormente, la oferta era limitada, pero con el desarrollo de mercados, productos y desarrollo tecnológico, una amplia gama de productos y marcas equivalentes ha llegado al consumidor con una saturación de elementos distintivos. A fines del siglo pasado, la calidad del servicio comenzó a cobrar importancia y se considera un componente importante para resaltar y agregar valor a las organizaciones, ya que antes había empresas que llevaban mucho tiempo en el negocio, pero cuando todo iba “bien” no era tan importante, el servicio al cliente. No se ha considerado plenamente que la calidad cumpla y supere las expectativas del consumidor.

En Perú, la calidad de atención es sinónimo de ventaja competitiva ya que muchas personas la buscan en una empresa o institución financiera cuando dirigen su negocio o eligen un producto o servicio. Es por ello por lo que se convierte en una ventaja para las empresas o departamentos que diseñan y realizan estas funciones de forma óptima. Según el Diario Gestión (2018) dice que el Perú cuenta con las condiciones para ofrecer la mejor atención al consumidor, el cual es un factor muy importante para la Administración en la relación con los clientes, dado que, tiene como misión enfocarse en el conocimiento del cliente y/o consumidor en toda la organización y situar este conocimiento a disposición de todas las áreas, departamentos y servicios que se interrelacionan con los clientes y potenciales clientes y/o consumidores, con la finalidad de brindarle una excelente calidad, sin embargo hay muchas empresas que aún no tienen noción de la enorme función que representa esta variable.

El panorama de las empresas o entidades en la ciudad de Piura no son distintas a las de otros sitios, este es el caso de la financiera Efectiva; Esta es una empresa del Grupo EFE, supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros & AFP (SBS), especializada en otorgar créditos al sector emergente. Inició sus operaciones en 1999 como Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) convirtiéndose en el 2018 en financiera. Debido al crecimiento y desarrollo de la empresa, sus esfuerzos se han orientado en crear un plan de promoción enfocado en fomentar una buena imagen entre sus grupos de interés y en brindar a sus trabajadores un ambiente laboral apropiado para su desempeño profesional y desarrollo personal, el cual se vería reflejado en la atención a los clientes. Pero, ante los cambios sorpresivos del COVID-19, se vio obligada a detener sus actividades, provocando una gran incertidumbre en los trabajadores, ya que existía en estos la duda de su continuidad en la empresa. Lo anteriormente mencionado, ha traído como consecuencia una mala imagen interna dentro de la empresa, causando falta de compromiso y un alto grado de insatisfacción por parte de algunos trabajadores. Asimismo, de acuerdo a las supervisiones realizadas se han notado deficiencias en el desarrollo de las actividades desde los colaboradores, ya que hay documentos que no se entregan a tiempo y una mala atención a la hora de guiar u orientar al cliente.

Con la finalidad de hacer frente a esta problemática, la presente investigación se orienta a determinar si el compromiso organizacional influye en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva - Piura 2021.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la influencia del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva, Piura 2021?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Para el estudio y desarrollo de la investigación, se tomó como referencia la teoría de Meyer & Allen (2018). Este autor destaca las siguientes dimensiones del compromiso organizacional: Compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Asimismo, se relaciona con la teoría de Nebrera (2019) de calidad de atención: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, que contribuye a la incorporación, generación e implementación de estrategias efectivas proyectadas a su público interno, fomentando el incremento de los niveles de compromiso y confianza de los colaboradores de la Financiera Efectiva – Piura.

1.2.2. Práctica

La investigación proporciona información necesaria para el desarrollo del compromiso organizacional y la calidad de atención en los empleados de la financiera Efectiva Piura, además los resultados sirven para tomar como base y pueden ser aplicados en otros escenarios, y de esta manera contribuir a mejorar a las organizaciones que presenten similares problemáticas.

1.2.3. Metodológica

La investigación ayuda a ejecutar otras investigaciones, dado que proporciona un instrumento de medición para las variables: Compromiso organizacional y calidad de atención. Esto puede ser utilizado en otras organizaciones, además contribuye a reforzar el concepto teórico de las variables en estudio, además los resultados sirven para la toma de decisiones y acciones comparativas y referencia para posteriores investigaciones.

1.2.4. Social

Socialmente este proyecto se justifica puesto que es una necesidad constante que los trabajadores tengan un buen compromiso organizacional, por ello, es necesario adaptarse para lograr un cambio en el desempeño de las actividades que hoy en día podemos apreciar en las empresas.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.
- Identificar el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.
- Determinar la correlación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Frías (2015) en su tesis de licenciatura titulado *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, desarrollada por la Universidad De Chile. Santiago de Chile. El cual tuvo como objetivo identificar y describir los componentes más importantes que impulsan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Así, se describieron las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la plantilla, la generación Y, así como las características de compromiso y satisfacción laboral como forma de entender los motivos que conducen a esta generación pasar menos tiempo en el trabajo. Para ello, se realizó una revisión teórica de diversas fuentes en la literatura que explican estos fenómenos, y en base a esto, se investigaron una serie de herramientas para identificar las principales razones por las cuales miembros de la Generación Y en una organización no gubernamental (organización no gubernamental) abandonan la organización.

En cuanto a lo dicho anteriormente, la valoración y el sentido de pertenencia de un colaborador en las empresas surge al cambiar estas perspectivas para dirigir sus esfuerzos al empleado mediante la creación de una cultura de inclusión entre el trabajador y la compañía, con el fin de fortalecer la identidad y el compromiso de su organización.

Salazar (2018) en su trabajo de titulación titulada *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2017*. Realizada por la Universidad Central del Ecuador. Ecuador. El objetivo del estudio fue analizar la calidad de la atención que ofrece el departamento médico del Instituto Nacional Mejía y el nivel de satisfacción de estudiantes, docentes y administradores con las expectativas que tienen sobre sus necesidades médicas en 2017. La población de estudio estuvo conformada por 4822 usuarios potenciales, de la cual se tomó una muestra aleatoria estratificada representativa de 391 sujetos.

La encuesta se realizó utilizando un cuestionario de 20 preguntas validado previamente con confiabilidad medida con un alfa de Cronbach de 0,832. Para la investigación, las métricas más importantes son la calidad y la satisfacción. Como resultado, se demostró que, al finalizar una consulta con un especialista, el 92,1% de los usuarios manifiestan satisfacción con la atención, IC 95%: 88,97-94,36%, y creen que cuanto más indiferencia e insatisfacción se encuentran poseen menos satisfacción ($r=-0,884$; $p=0,00$). Al finalizar la consulta con un especialista, los usuarios afirman que con 10,5% IC 95% de 7,82-13,92% hay ayuda de calidad, y se cree que, a mayor indiferencia e insatisfacción, menor calidad de atención ($r=- 0,192$; $n 0,000$).

El trabajo de investigación del citado autor aporta relevancia al compromiso organizacional de los colaboradores, siendo un punto clave en cualquier empresa, ya que incide directamente en la calidad del trabajo que realizan. Además, coincidimos en que el compromiso organizacional gestionado por la organización incide directa y positivamente en la satisfacción que se generará entre los empleados y contribuye a sus factores de eficiencia, eficacia y productividad.

2.1.2. A nivel nacional

Alarcón (2018) en su tesis titulada *Calidad de atención y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – Oficina C.C. Sucre, Lima 2018*, desarrollada por la Universidad de Lambayeque. Perú. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Banco BBVA Continental - Oficina C.C. Sucre. Para ello, se realizó una encuesta con un enfoque cuantitativo, correlacional con un diseño no experimental, en el que se utilizó como método una encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de 25 preguntas aplicado a una muestra de 369 clientes que calificaron los servicios prestados en base a su experiencia calidad del cliente. Los resultados mostraron que la calidad del servicio se caracteriza por la comodidad y limpieza del local, personal calificado y actitud cordial desde la oficina del Banco BBVA Continental – C.C. Sucre, estos atributos influyeron en la proporción de clientes satisfechos en más del 70% del estudio total. Este análisis de chi-cuadrado apoya la hipótesis y la conclusión de un efecto significativo entre la calidad

del servicio y la satisfacción del cliente ($R = 0,875$).

Vinculado a la tesis en cuestión, el autor sugiere que, mediante la creación de una estrategia de comunicación interna, se movilizará a los colaboradores a la adopción de comportamientos positivos en función a la cultura organizacional de la empresa, conociendo así lo que se espera de ellos y fomentando que sus labores sean más productivas, creando una sensación de interacción y aproximación, por lo que la imagen percibida hacia la organización se fortalecerá.

Abanto (2017) en su tesis titulada *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*, desarrollada por la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo, Perú. Se realizó un estudio significativo con una correlación descriptiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores de un establecimiento de salud pública en Sullana. Para ello, se trabajó con una muestra de 151 trabajadores de salud pública entre 18y 60 años, ambos sexos, con contrato válido para 2017. Los resultados muestran que los bajos niveles de compromiso organizacional predominan a nivel general y en sus dimensiones, mientras que el porcentaje de empleados que registran este nivel oscila entre el 37,7% y el 47,0%. Por otro lado, existe un bajo nivel de satisfacción laboral, tanto en general como en sus parámetros, con porcentajes que oscilan entre el 38,4% y el 46,4%. En cuanto al análisis de relaciones, se encontró una correlación muy significativa, positiva y moderada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. También existe una correlación muy significativa, positiva y moderada entre las dimensiones de compromiso organizacional y satisfacción laboral en el grupo de trabajadores evaluados.

El trabajo de investigación de Abanto (2017) permite dar importancia al capital humano, actor imprescindible en el compromiso organizacional. En un futuro no muy lejano, es posible que, las empresas peruanas dediquen la verdadera importancia del talento humano y que, al retenerlos, se podría realizar cambios realmente significativos para la empresa y su rentabilidad. Esto finalmente resulta en tasas de rotación más bajas en el Perú, lo que representa menos gastos administrativos.

2.1.3. A nivel local

Valdiviezo (2017) en su tesis titulada *Calidad de atención y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, agencia Piura 2016*, desarrollada por la Universidad Nacional De Piura. La tesis examina la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el área de operaciones de la sede del Banco de Crédito del Perú en Piura. Se utilizaron las dimensiones del modelo ServQual para medir la calidad del servicio y el método de evaluación fue el modelo ServPerf. Para medir la satisfacción del cliente se utilizaron los parámetros propuestos por Santiago (1999). Para determinar el grado de relación, se realizó una encuesta entre 363 clientes del banco. La información se analizó mediante estadística descriptiva y se calculó el índice de correlación de Spearman. Los resultados muestran un índice de correlación $r=0,692 > 0,3$ con $\text{Sig.}=0,000$.

La contribución de la tesis descrita anteriormente refuerza la idea de la importancia de que se apliquen buenas prácticas de recursos humanos dentro de una empresa, lo cual consiste en retener a sus empleados bajo incentivos apropiados, para concretar su compromiso y, al mismo tiempo, para promover su desempeño, favoreciendo a toda la organización.

Córdova (2018) en su tesis de licenciatura titulada *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Ceticos – Paita*, desarrollada por la Universidad Nacional de Piura, Perú. Este estudio se realizó para determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los empleados de la división CETICOS – Paita. La muestra estuvo formada por 22 trabajadores. El tipo de estudio utilizado se correlacionó descriptivamente y el diseño del estudio no fue experimental, cruzado. Se utilizaron las siguientes herramientas: la escala de motivación laboral, desarrollada por McClelland (1961), y la escala de compromiso organizacional de Meyer & Allen (2018). Los resultados obtenidos apoyan la hipótesis general de que existe una correlación positiva, muy fuerte y significativa entre la motivación de McClelland por el compromiso con la organización ($Rho=0,898$), es decir, a mayor motivación para el trabajo, mayor compromiso con la organización.

En esta tesis, se deduce que la calidad de atención es tratada como parte integral de la organización y, por lo tanto, se considera un elemento básico en la dirección estratégica para determinar el éxito o fracaso de la misma, al margen del nivel de gestión que presenta la empresa para motivar a sus empleados y para que mantengan un mayor compromiso y sentido de pertenencia.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Compromiso organizacional

Meyer & Allen (2018) afirma que el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación de un empleado con una empresa y que tiene consecuencias para que el empleado decida si continuar o cancelar su estadia en la organización especificada.

Mientras que Mathieu & Zaiac (2017) explica que el compromiso organizacional esta caracterizado por una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y normas de la empresa, un deseo de hacer contribuciones significativas a la organización y un fuerte deseo de continuar siendo parte de ellos.

Robbins (2017), define el compromiso organizacional como la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa.

Davis & Newstrom (2015, citados en Ríos, (2018)) lo define como el grado en que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella. Estos autores sostienen que el compromiso suele ser más fuerte entre los empleados que han trabajado en la organización durante varios años, los que han logrado el éxito personal en la empresa y los que trabajan en un grupo de empleados dedicados.

De acuerdo con Arciniega (2002, citado en Ríos, (2018)) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular.

- **Factores que influyen en el compromiso organizacional**

Gómez (2006, citado en Ríos, (2018)) considera algunos factores y clasifica su contribución al empleo de la siguiente manera:

- Competencia personal percibida (positiva)
- Consideración del líder (positiva)
- Liderazgo (positiva)
- Ambigüedad del rol (negativa)
- Conflictividad del puesto de trabajo (negativa)

Por otro lado, Gómez (2006, citado en Ríos, (2018)) determina la presencia de otros factores los cuales fueron las siguiente:

- Motivación interna (positiva)
- Implicación en el puesto de trabajo (positiva)
- Satisfacción laboral global (positiva)
- Satisfacción con el propio trabajo (positiva)
- Satisfacción con la promoción (positiva)
- Satisfacción con el sistema de supervisión (positiva)
- Estrés (negativa)

- **Factores inhibidores del compromiso organizacional**

Varona (1993, citado en Ríos, (2018)) observa que existen tres tipos de factores que ralentizan o dificultan el desarrollo de la interacción laboral, según el área en la que trabaja:

- *Factores personales:* Los cuales se basan en el propio socio: falta de ética laboral, falta de compromiso profesional y falta de identificación con la tarea.
- *Factores organizacionales:* Están enraizados en características o decisiones sobre la organización: bajos salarios, tareas bien definidas y trato desigual de las personas en la organización.
- *Factores relacionales:* Como motivadores, están directamente relacionados con las relaciones interpersonales: falta de comunicación, falta de reconocimiento y aprecio y falta de confianza.

- **Determinantes del compromiso organizacional**

Según Álvarez (2008, citado en Rivera, (2018)) los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales:

- *Características personales:* Álvarez (2008, citado en Rivera, 2018) motiva, a través de diversos estudios que cita en sus estudios, algunas conclusiones importantes. Por ejemplo, muestra un efecto positivo de la edad sobre el grado de compromiso e incluso se correlaciona en gran medida con el tiempo de permanencia en la organización. Con respecto a la edad, el autor dice que esto se debe al componente afectivo, ya que las personas ven disminuir su empleabilidad con los años y aumenta el costo de dejar la organización. Asimismo, las personas mayores tienden a interactuar de manera más eficaz con la empresa a medida que aumenta su nivel de compromiso.
- *Apreciaciones de su ámbito laboral:* Álvarez (2008, citado en Rivera, (2018)) menciona que las variables en esta clasificación consisten en la satisfacción laboral (representada por los salarios) que produce resultados positivos cuando la satisfacción es alta en relación con los salarios que cumplen con sus requisitos; las oportunidades profesionales y el avance profesional son un elemento de la ambición relacionada; y finalmente, una comprensión de cómo se desarrollan las relaciones dentro de la empresa, lo que refleja las interacciones, especialmente entre gerentes y empleados.
- *Características del puesto y condiciones laborales:* Álvarez (2008, citado en Rivera, (2018)) sostiene que la cantidad de horas que un empleado pasa en una organización aumentará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es mayor porque las personas tienen mayores niveles de autonomía, diversidad y responsabilidad a la hora de realizar determinadas actividades. Los trabajadores en posiciones más altas en la organización tienden a involucrarse más porque tienen más recompensas, beneficios y actividades más enriquecedoras.

- **Importancia del compromiso organizacional**

El nivel de compromiso suele reflejar el apego de los empleados a la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a esforzarse por alcanzarlos y su intención de seguir trabajando en la institución, (Davis y Newstrom, 1999, citado en Bustamante, Santillán & Navarro, (2016)).

Además de lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio completo del comportamiento del capital humano, ya que es una respuesta más global y sustentable al desempeño de la organización en su conjunto que la satisfacción laboral. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto en particular, pero cree que se trata de una situación temporal y, sin embargo, no se siente insatisfecho con la organización en su conjunto. Sin embargo, cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que la gente esté considerando dejar de fumar, (Robbins, 1999, citado en Bustamante, Santillán & Navarro, (2016)).

Por lo tanto, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación de empleados es uno de los factores más importantes, porque cuanto más fuerte es el compromiso de un empleado con la organización, es menos probable que renuncie. También parece que una fuerte adherencia se correlaciona con un bajo ausentismo y una productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (puntual y falta de tiempo) suele ser mayor entre los empleados con un fuerte compromiso organizacional. Además, las personas dedicadas tienden a estar más concentradas y dedicar menos tiempo al trabajo, lo que impacta positivamente en las métricas de desempeño típicas. (Hellriegel et al., 1999, citado en Bustamante, Santillán & Navarro, (2016))

- **Dimensiones del compromiso organizacional**

Meyer & Allen (2018) manifiestan que el compromiso organizacional es compuesto por 3 dimensiones:

- *Compromiso afectivo*: refleja la pertenencia emocional, la identidad y el compromiso con la organización.
- *Compromiso continuo*: revela la conexión material que un empleado tiene con la organización, informa sobre los costos de dejar la organización.

- *Compromiso normativo:* Consiste en experimentos de un coautor que muestra un fuerte compromiso de pertenencia a la organización para la que trabaja actualmente, revela un sentido del deber en los socios.

2.2.2. Calidad de atención

- **Calidad**

Gómez (2015) lo define como la capacidad de una empresa u organización para hacer que sus servicios o productos sean catalogados como los mejores para sus clientes, satisfaciendo así sus necesidades y percepciones. Todo eso conlleva ya sea a que la infraestructura, estética, insumos, servicio al cliente o presentación de la empresa cumpla con las expectativas de sus usuarios.

- *La Importancia:* Nebrera (2019) señala que actualmente, los clientes se han convertido más exigentes en cuanto a lo que solicitan y reciben, y la empresa debe estar preparada para cualquier pedido. Por ende, la diferenciación es fundamental como estrategia para adoptarla y así, lograr el posicionamiento deseado.
- *Factores:* Pérez (2013) sostiene que entre los factores que más influyen en la calidad están el precio, el cual debe ser exacto y justo, estando siempre acorde a la oferta y demanda del mercado. Otro factor es la rapidez de atención, la cual se relaciona con la atención que el cliente recibe. Mientras más rápido y eficiente se atiende a un cliente, éste se siente más a gusto con el producto o servicio que adquirió. Por último, cantidad exacta, este factor es importante porque va de la mano con el precio establecido, y engloba más a un producto que a un servicio. Todos los factores anteriormente dichos pueden ocasionar y alcanzar el posicionamiento de la marca en la mente del consumidor y así, aumentarla rentabilidad de la empresa o entidad financiera.

- **Tipos de calidad**

Según Gómez (2015) presenta los siguientes tipos de calidad:

- La calidad que se espera: Son los atributos que los clientes dan por aceptado que encontrarán en el servicio o producto. Al encontrar estos atributos o características podrán quedar satisfechos, y si no los encuentran quedarán insatisfechos.

- *La calidad que satisface:* Son los atributos en los consumidores piden específicamente en el producto o servicio. Tales atributos pueden cumplir con sus expectativas, quedando satisfechos o no, mas no llega a superarlas.
- *La calidad que deleita:* Son los atributos o características que los clientes no piden porque no saben que existen, pero cuando las reciben se sienten muy Z<satisfechos, y hasta incluso llega a superar sus expectativas.

- **Atención**

Para Horovitz (2015) la atención o también llamado servicio, se define como bienes de naturaleza intangible, añadidos a un producto para satisfacer las necesidades de los clientes, ya que éstos son la base de cualquier negocio, pues sin ventas, la empresa deja de existir. Los servicios deben ser únicos y diferenciados, para que los usuarios nos elijan antes que la competencia.

Cuando se habla de servicio es muy importante hablar de las relaciones interpersonales y el trato que se le da al cliente, ya que, si éste se siente ofendido, no volverá a asistir al establecimiento, y lo peor, comunicará a su entorno el pésimo servicio que recibió.

Además, se sabe que el cliente no podrá expresar su grado de satisfacción en cuanto a la empresa hasta que haya consumido el servicio.

- **Calidad de atención**

Horovitz (2015) indica que este punto significa llegar al nivel o estándar más alto en cuanto al servicio que un cliente está recibiendo, logrando su satisfacción y fidelización.

Toda empresa debe adoptar en sus políticas la homogeneidad de sus elementos y su cartera de clientes, ya que el servicio debe cumplir con los parámetros anteriormente dichos y así llegar al éxito de esta.

Un servicio se definirá como “excelente” cuando el consumidor se siente cómodo y satisfecho. Por otro lado, el servicio será catalogado como “malo” cuando este siente que fue un desperdicio de tiempo y dinero, y que no volverá a ir.

- **Principios**

Para Horovitz (2015) los principios de la calidad de atención pueden ser:

- El cliente es quien puede definir qué tan bueno o no es el servicio de la empresa, es por ello por lo que la principal atención se les deben otorgar a estos.
- Si el cliente percibe que el servicio es excelente, siempre recurrirá al mismo lugar cuando necesite algo.
- Todo lo que la empresa prometa a sus consumidores debe cumplirlos, de tal forma que se diferencie de sus competidores.
- La empresa debe reducir al mínimo los errores en su servicio, existiendo una pequeña brecha entre el servicio y las expectativas del cliente.
- El hecho de emplear un sistema exigente en la calidad de atención no implica cambiar el trato o servicio al cliente.
- Una empresa debe siempre proyectarse a la excelencia de sus procesos y servicio.

- **Normas ponderables**

Muller (2017) nos menciona que estas normas permiten establecer como debe ser el servicio que brindan los empleados o trabajadores de una empresa hacia sus clientes.

- Cualquier cliente que ingrese al local debe ser recibido con una sonrisa durante toda su estancia.
- Conocer la cartera de clientes para identificarlo y ofrecerle un servicio oportuno.
- Los gestos son importantes en el personal, ya que expresa el trato que se le da al cliente, especialmente su estado de ánimo.
- El aspecto físico del empleado es la primera impresión que se lleva el cliente, le cual le puede otorgar seguridad en el servicio que recibirá.
- Las capacitaciones son fundamentales pues el personal aprende cómo afrontar una situación de contingencia en cualquier circunstancia.

- **Dificultades**

Para Muller (2017) entre las dificultades de un servicio están que son más difíciles de gestionar que un producto, ya que un servicio es mucho más rápido de juzgar y de determinar si es excelente o deficiente.

Por otro lado, tenemos a la rapidez del cumplimiento del servicio, mientras más largo es el tiempo de atender a un cliente, más insatisfecho puede sentirse.

Además, no hay forma de hacerle una degustación o de probar el servicio antes de consumirlo, así que es indispensable que desde el primer momento en que el cliente lo recibe sea de la mejor calidad.

- **Enfoque**

Horovitz (2017) señala que para darle un enfoque general a la calidad de atención es indispensable mencionar a uno de los principales precursores y creador del ciclo de control de calidad fue Edward Deming, quien consideró que el cliente es a quién están dirigidos los productos o servicios para satisfacer sus necesidades. Por lo cual, la empresa debe esforzarse por llevar los siguientes parámetros de calidad en sus procesos para cumplirlo:

- Planear: La esencia es una adecuada planeación de los detalles.
- Hacer: Desarrollar los pasos conforme a la planificación.
- Verificar: Propicia la medición de lo ejecutado frente a lo planeado.
- Actuar: Acciones de mejoramiento.

- **Modelo Servqual**

Para Ibarra (2015) este modelo Servqual muestra información detallada sobre los puntos de vista de los clientes sobre el servicio de la empresa, también, las impresiones que se toman hacia los empleados y el ambiente en el que se encuentran, siendo así un instrumento de mejora para muchas organizaciones.

Servqual es un modelo que se fundamenta en 5 dimensiones relacionadas a la calidad de atención, la cual permite a la organización diagnosticar la prestación de sus servicios y mejorarlos o mantenerlos. Estos se dividen en:

- *Empatía*: Saber entender y comprender al cliente de manera individualizada y personalizada, ofreciéndole un nivel de atención e importancia que merece.
 - *Fiabilidad*: Cumplir el servicio que el cliente solicita de manera cuidadosa y confiable, cumpliendo lo prometido y de lo que se espera de éste.
 - *Seguridad*: Habilidad de la empresa a través de sus empleados para inspirar credibilidad en cuanto al servicio brindado, mediante su conocimiento y atención.
 - *Capacidad de respuesta*: Es la rapidez en la que un servicio se atiende, además la manera de responder alguna ayuda, duda, queja o algún inconveniente por parte del usuario, y así solucionarle su problema.
 - *Elementos tangibles*: Es la apariencia física de las instalaciones, materiales de comunicación, equipos, infraestructura, personal, etc., de una empresa.
- A partir de ello, Parasumaran, Zeithaml y Berry, creadores del modelo Servqual identificaron 22 ítems relacionadas a las percepciones y expectativas de los clientes hacia el servicio recibido, calificándolas en una escala de Likert del 1 al 5 para su evaluación.

2.3. Marco conceptual

Calidad

De acuerdo con Horovits (2017) la calidad es un conjunto de propiedades y características de una persona o cosa que permiten distinguir su valor con respecto a otras de su misma clase.

Calidad de atención

Horovits (2017) afirma que la calidad de atención se refiere al nivel de calidad en la que un producto o servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente.

Capacidad de respuesta

Pérez (2013) menciona que la capacidad de respuesta es la facilidad que tiene una empresa en brindar una respuesta inmediata al usuario.

Elementos tangibles

Muller (2017) menciona que los elementos tangibles son aquellos bienes que ocupan un espacio físico y que pueden ser percibidos físicamente.

SERVQUAL

De acuerdo con Ibarra (2015) es el instrumento para mostrar las percepciones y expectativas de los clientes ante el servicio que han recibido.

Efectividad

Es el grado de logro o cumplimiento de objetivos a seguir, mediante la división de los resultados obtenidos sobre las metas determinadas, asimismo también significa la satisfacción inmediata de la necesidad del cliente de un producto o servicio cuando éste lo solicite. (García, 2017)

Percepción

Es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación del individuo, de este modo creará juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos entre los que se encuentran la memoria y el aprendizaje. (Arancibia, Leguina y Espinosa, 2013)

Atención personalizada

La atención personalizada al cliente es un conjunto de técnicas creadas con el objetivo de servir a los clientes y hacerlos sentir únicos y especiales, que realmente le importan a la marca. (García, 2017)

Satisfacción del cliente

Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. (García, 2017)

Ambiente organizacional

Es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí. (Horovits, 2017)

2.4. Hipótesis

H₀: El compromiso organizacional no influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

H_a: El compromiso organizacional influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

2.5. Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Compromiso organizacional	Según Meyer & Allen (2018), es “un período psicológico, debido a que el empleado está asociado a la empresa, dependerá del clima organizacional para que el empleado continúe trabajando en la organización”.	operacionaliza el compromiso organizacional en tres dimensiones: Compromiso afectivo, normativo y de continuidad, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento.	Compromiso	Ambiente organizacional	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. Realmente siento los problemas de mi organización como propios. Esta organización significa mucho para mí.	Escala de Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			afectivo	Valoración	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	
			Oportunidades,	Nivel de lealtad	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora. Esta organización merece mi lealtad. No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	
			Compromiso de continuidad	Percepción y valoración	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara. Se cumple con todo lo prometido El personal se muestra sincero interés en resolver problemas del cliente	
Calidad de atención	La calidad de atención se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la	Nebrera (2019) operacionaliza la calidad de atención en cinco dimensiones: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, utilizando la	Fiabilidad	Efectividad	Se realizó bien el servicio la primera vez Se concluye el servicio en el tiempo prometido Se esmera siempre por lograr un servicio con el mínimo de errores El personal indica a los clientes exactamente cuando el servicio se llevará a cabo El personal siempre brinda una atención precisa a los	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2)

calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente y el que recibe de la empresa.
(Nebrera, 2019)

encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento.

Capacidad de respuesta

Percepción del cliente

clientes

Nunca (1)

El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes

El personal siempre dispone de tiempo para atender

las consultas de los clientes

Seguridad

Satisfacción del cliente

El comportamiento del personal infunde confianza en los clientes

Los clientes se sienten seguros cuando se relacionan con cada servicio

El personal es cortés en la atención a los clientes

El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes

Se brinda a los clientes atención personalizada

Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada

Se tiene como prioridad los intereses de los clientes

Se entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio

Empatía

Atención personalizada

Horario de atención

Se tiene un horario conveniente en sus servicios

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Según Baena (2017) nos indica que la población se conceptualiza como el total del objeto a estudiar, en la cual las unidades de población tienen un atributo similar el que se estudia y origina la información de una investigación.

Para la presente investigación, la población de estudio estuvo conformada por los 48 trabajadores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Piura.

3.1.2. Marco de muestreo

Reporte de personal en planilla de la Financiera Efectiva de la ciudad de Piura.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estará conformada por cada uno de los colaboradores en planilla de la Financiera Efectiva de la ciudad de Piura.

3.1.4. Muestra

Baena (2017) expresa que la muestra es un conjunto de objetos que se capturan del universo (de un todo), para realizar un estudio estadístico. La muestra es una pequeña cantidad de un todo, que se va a tomar con el único objetivo y finalidad de ser estudiadas, debido a que ellos van a ser la representación máxima de toda la población.

Asimismo, Baena (2017) afirma que cuando una población es menor a 100 unidades esta se toma el total como muestra a estudiar.

Por tal motivo, para la presente investigación se utilizó el total de la población como muestra de estudio.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

Cea (2016) señalan que el diseño no experimental son aquellos estudios que se llevan a cabo sin tener una alteración deliberada de las variables y en donde únicamente se manifiestan situaciones tal cual se dan en un momento real que luego serán analizados.

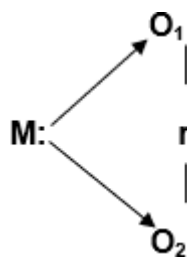
Asimismo, los autores mencionados líneas arriba también afirman que una investigación es de corte transversal cuando esta recolecta información de un solo momento, en un tiempo único.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) expresan que una investigación de enfoque cuantitativo implica recolectar datos y con ellos se procede a probar la hipótesis, teniendo como soporte a la medición mediante números.

Finalmente, Cea (2016) afirman que la finalidad de una investigación correlacional es conocer el nivel de asociación que se encuentra entre definiciones, categorías o variables de una situación en particular.

Por lo tanto, el diseño de contrastación de la presente investigación es no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional.

El esquema lógico de lo escrito líneas arriba es el siguiente:



Donde:

M: Representa la muestra a usar de los empleados de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

O1: Compromiso organizacional (Variable independiente)

O2: Calidad de atención (Variable dependiente)

r: Relación entre las variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de colecta de datos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la “Encuesta”, siendo ésta una técnica cuantitativa, cabe resaltar que las encuestas adquieren información sistemática de los encuestados a través de preguntas, ya sean personales, telefónicas o por correo, consiguiendo así indagar la opinión que tiene la unidad de análisis, (Hernández et al., 2014).

Instrumento de colecta de datos

Se utilizó al cuestionario como instrumento, puesto que Lerma (2016) menciona que los instrumentos son medios en las cuales se proponen estímulos, conjunto de preguntas o ítems adecuadamente organizados, que permiten conseguir y almacenar respuestas, para registrar datos de gran importancia.

El cuestionario que se utilizó para la variable “*Compromiso organizacional*” fue validado por el investigador Abanto (2017) en su trabajo “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*” desarrollada por la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo, Perú.

El cuestionario que se utilizó para la variable “*Calidad de atención*” fue validado por el investigador Alarcón (2018) en su trabajo “*Calidad de atención y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – Oficina C.C. Sucre, Lima 2018*” desarrollada por la Universidad de Lambayeque, Perú.

Según Lerma (2016), la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Tabla 2

Estadístico de confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Compromiso organizacional	,836	11
Calidad de atención	,875	17

Fuente: SPSS V.23

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de confiabilidad alfa de Cronbach. Los resultados indican que la confiabilidad es alta con ($\alpha=0,836$ y $\alpha=0,875$); esto indica que los cuestionarios son confiables.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se utilizó el sistema electrónico de cómputo Microsoft Excel 2016. Por otro lado, para el análisis de los datos obtenidos y su tratamiento estadístico se utilizó el programa SPSS versión 23. Asimismo, para la aplicación de la encuesta se realizó mediante el formulario Google Forms.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1 Objetivo específico 1

- Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Tabla 3

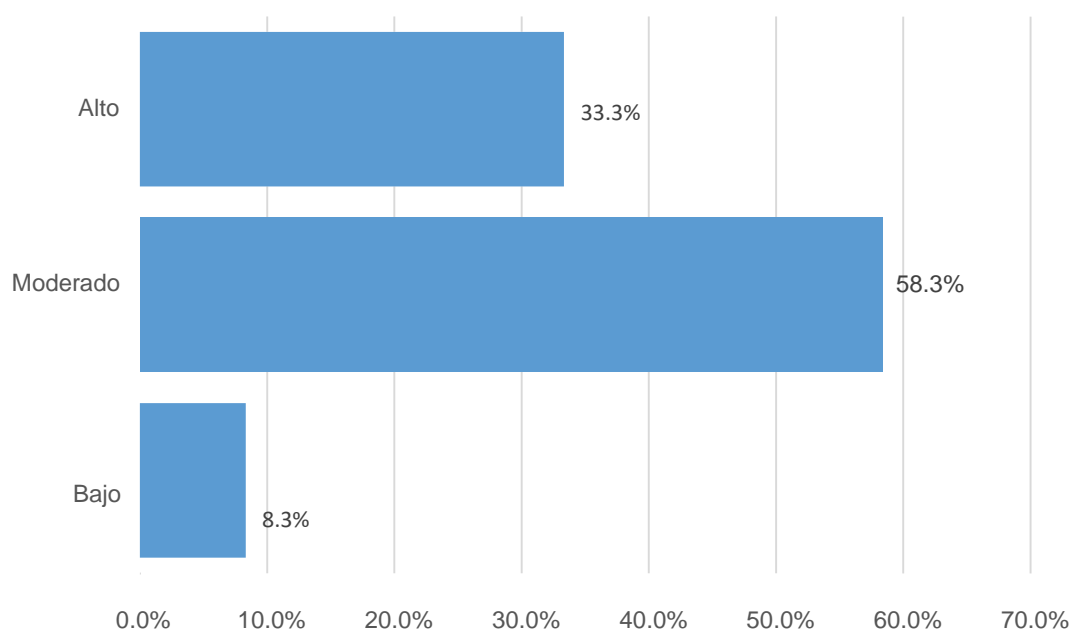
Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	33.3
Moderado	28	58.3
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 1

Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 2

Interpretación

En la tabla 2 y de acuerdo con la figura 1, se observa que un 8.3% de los encuestados tienen un nivel de compromiso organizacional bajo, mientras que un 33.3% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 58.3%, nivel de compromiso organizacional.

Tabla 4

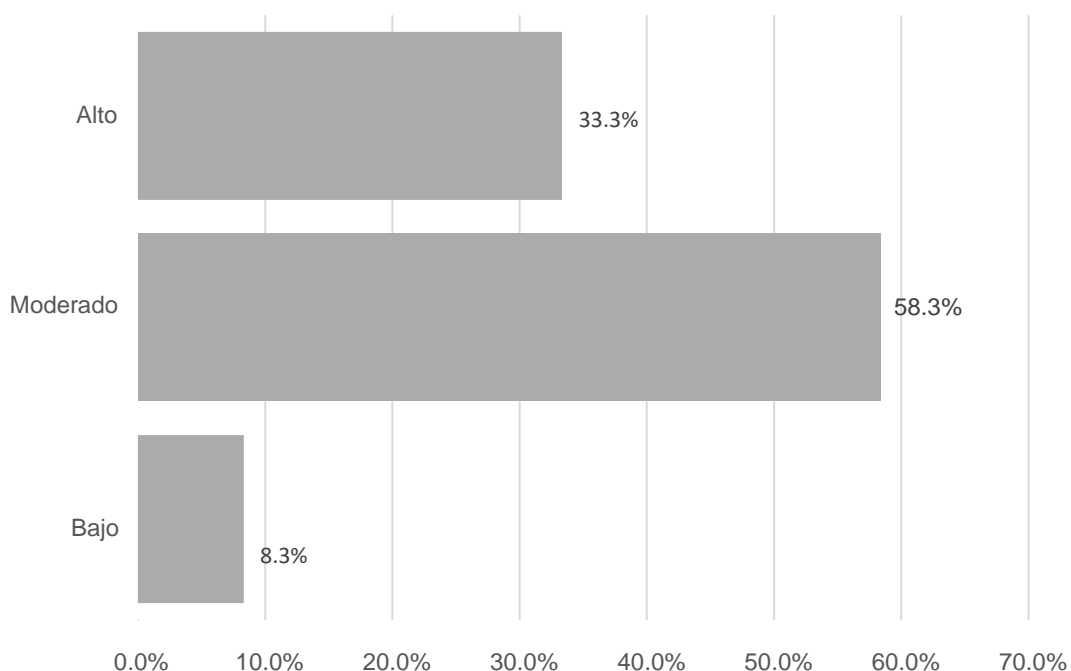
Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	33.3
Moderado	28	58.3
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 2

Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 3

Interpretación

En la tabla 3 y de acuerdo con la figura 2, se observa que un 8.3% de los encuestados tienen un nivel de compromiso afectivo bajo, mientras que un 33.3% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 58.3%, tienen un moderado nivel de compromiso afectivo.

Tabla 5

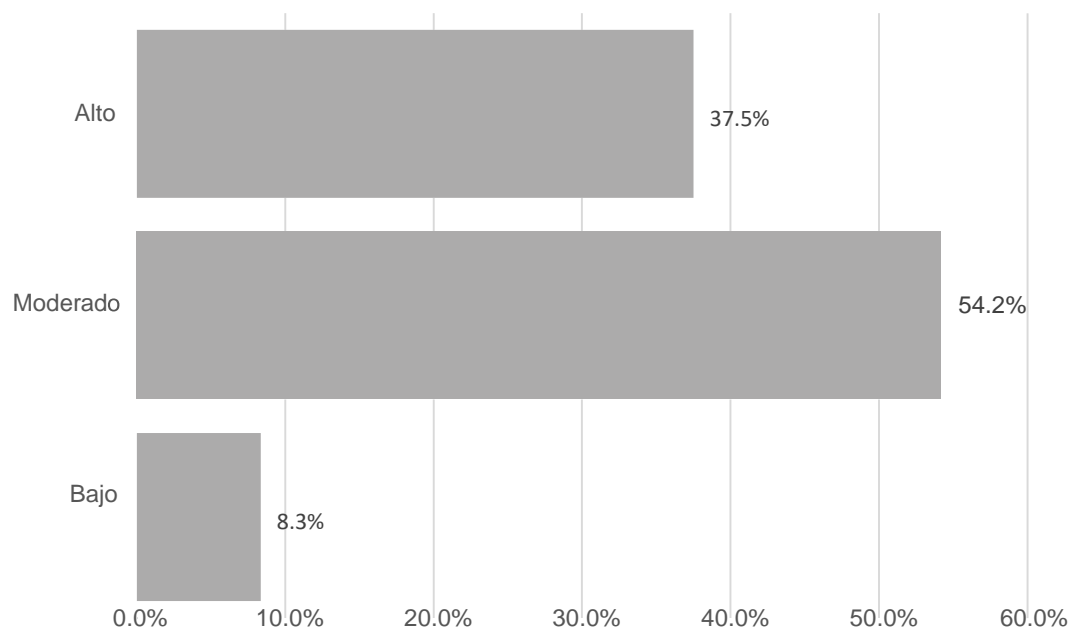
Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	37.5
Moderado	26	54.2
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 3

Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la tabla 4 y de acuerdo con la figura 3, se observa que un 8.3% de los encuestados tienen un nivel de compromiso normativo bajo, mientras que un 37.5% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 54.2%, tienen un moderado nivel de compromiso normativo.

Tabla 6

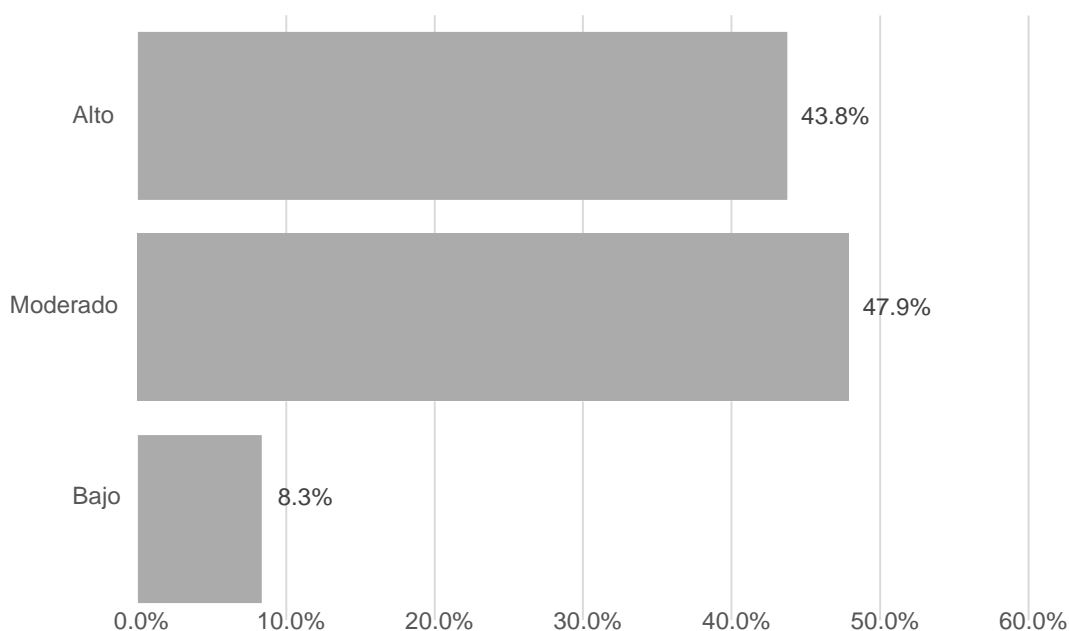
Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso de continuidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	43.8
Moderado	23	47.9
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 4

Distribución de las frecuencias del nivel de compromiso de continuidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la tabla 5 y de acuerdo con la figura 4, se observa que un 8.3% de los encuestados tienen un nivel de compromiso de continuidad bajo, mientras que un 43.8% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 47.9%, tienen un moderado nivel de compromiso de continuidad.

4.1.2 Objetivo específico 2

Identificar el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021

Calidad de atención

Tabla 7

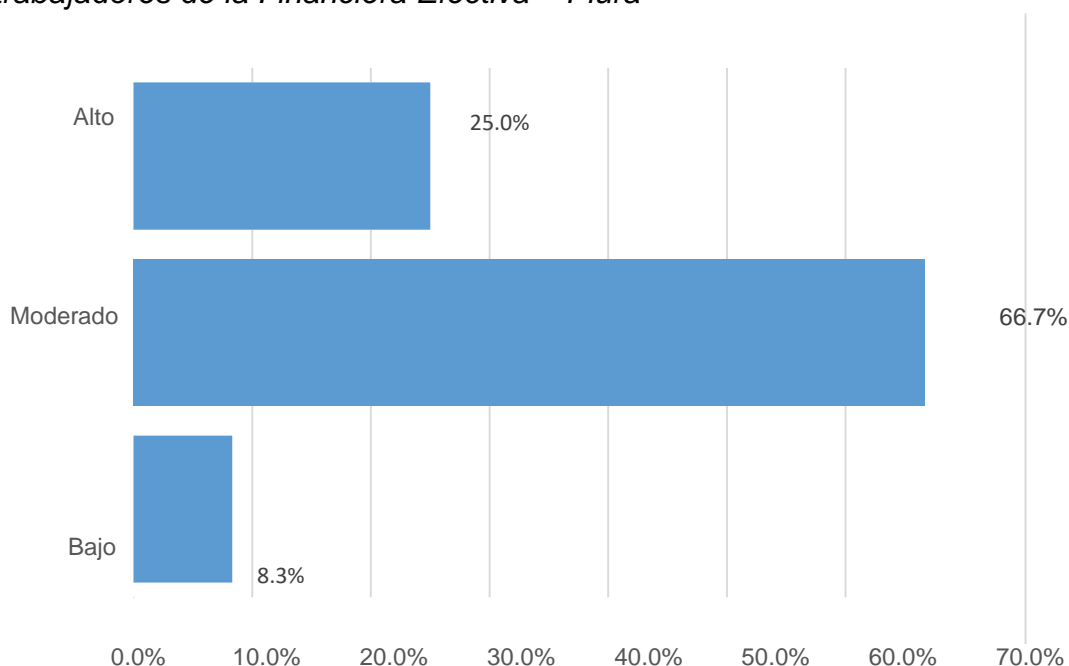
Distribución de las frecuencias del nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	25.0
Moderado	32	66.7
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 5

Distribución de las frecuencias del nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 6

Interpretación

En la tabla 6 y de acuerdo con la figura 5, se observa que un 8.3% de los encuestados tienen una calidad de atención en un nivel bajo, mientras que un 25.0% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 66.7%, tienen un nivel moderado de calidad de atención.

Tabla 8

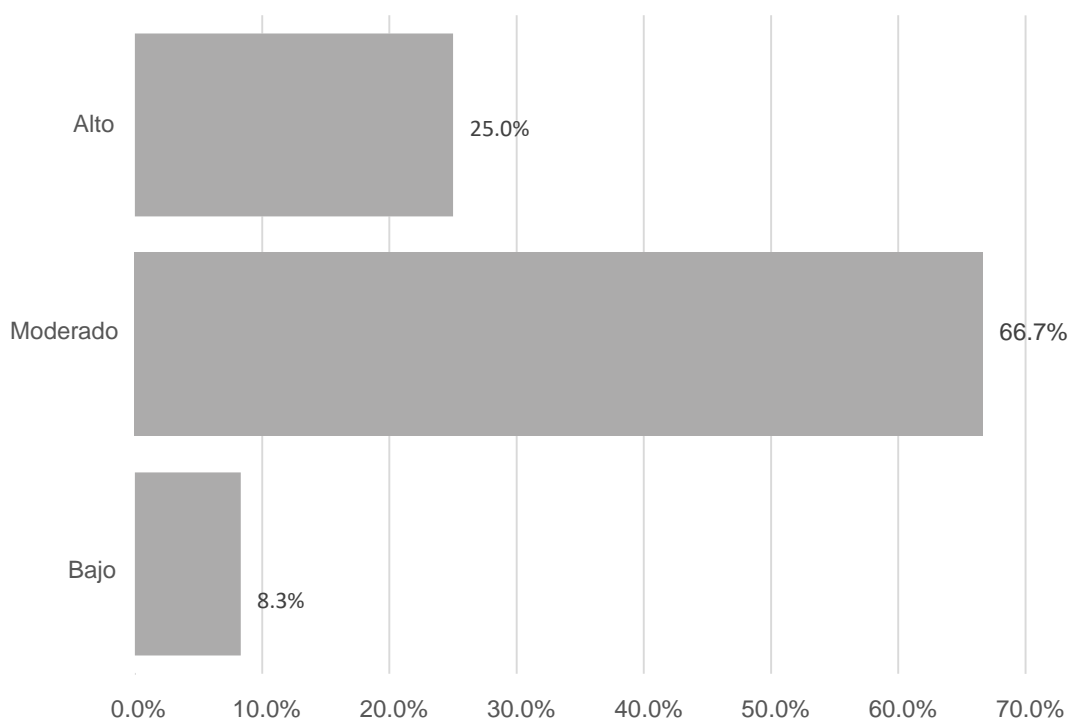
Distribución de las frecuencias del nivel de fiabilidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	25.0
Moderado	32	66.7
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 6

Distribución de las frecuencias del nivel de fiabilidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 7

Interpretación

En la tabla 7 y de acuerdo con la figura 6, se observa que un 8.3% de los encuestados poseen una baja fiabilidad, mientras que un 25.0% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 66.7%, tienen un nivel moderado de fiabilidad.

Tabla 9

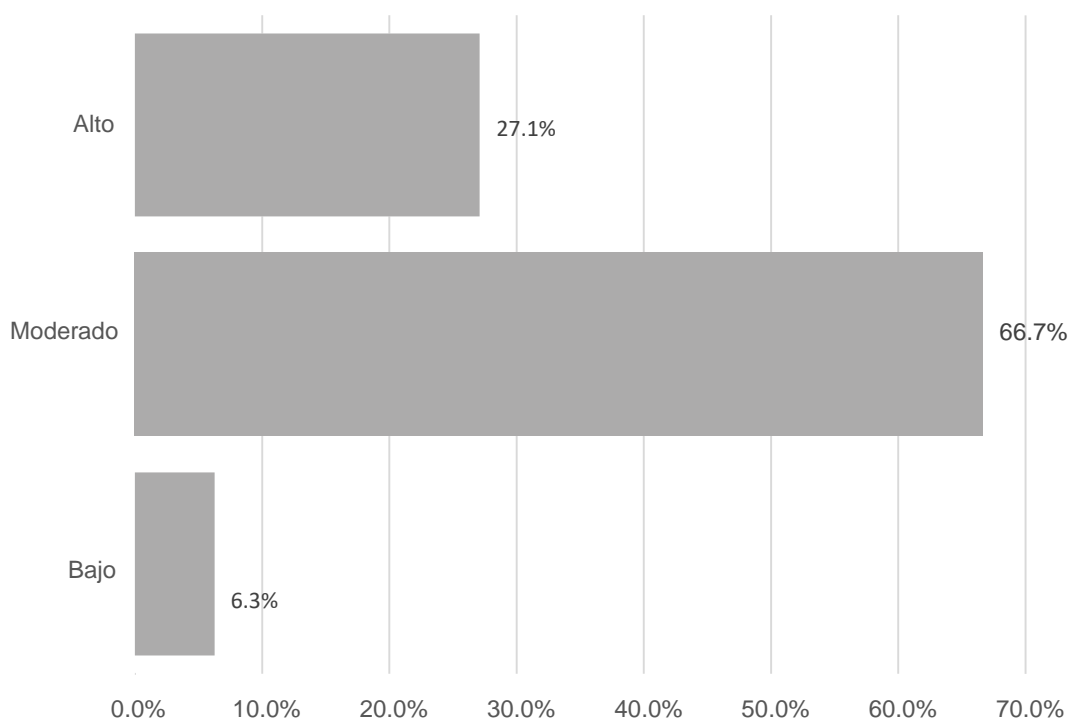
Distribución de las frecuencias del nivel de seguridad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	27.1
Moderado	32	66.7
Bajo	3	6.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 7

Distribución de las frecuencias del nivel de seguridad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 8

Interpretación

En la tabla 8 y de acuerdo con la figura 7, se observa que un 6.3% de los encuestados poseen una baja seguridad, mientras que un 27.1% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 66.7%, tienen un nivel moderado de seguridad.

Tabla 10

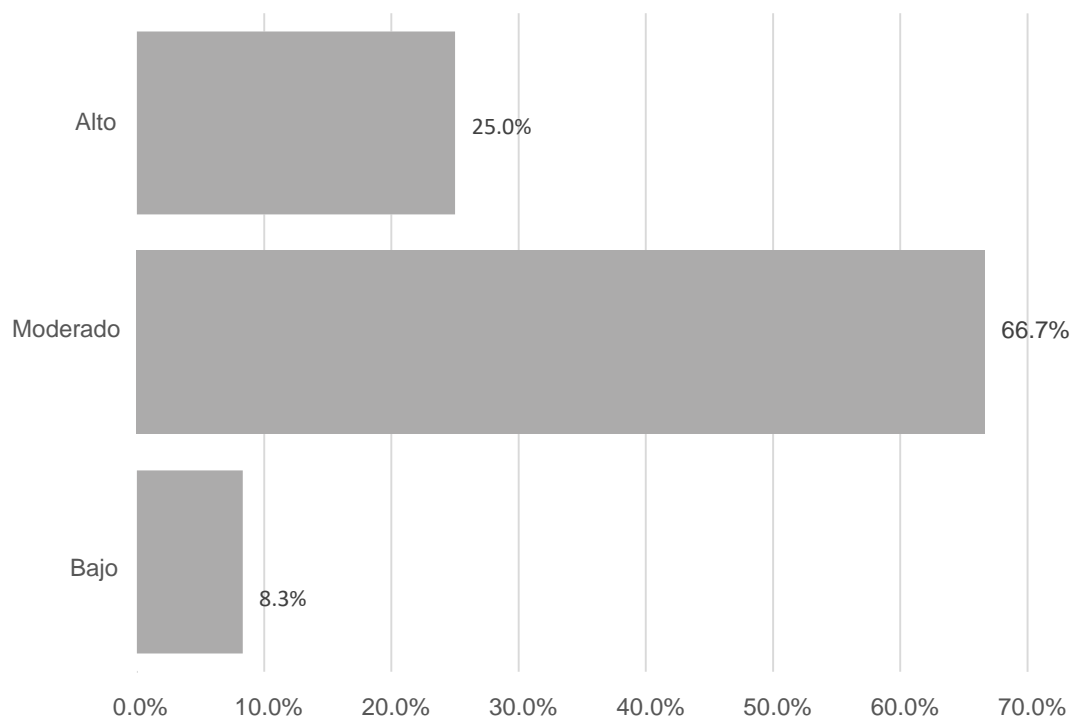
Distribución de las frecuencias del nivel de tangibilidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	25.0
Moderado	32	66.7
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 8

Distribución de las frecuencias del nivel de tangibilidad de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 9

Interpretación

En la tabla 9 y de acuerdo con la figura 8, se observa que un 8.3% de los encuestados poseen una baja tangibilidad, mientras que un 25.0% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 66.7%, tienen un nivel moderado de tangibilidad.

Tabla 11

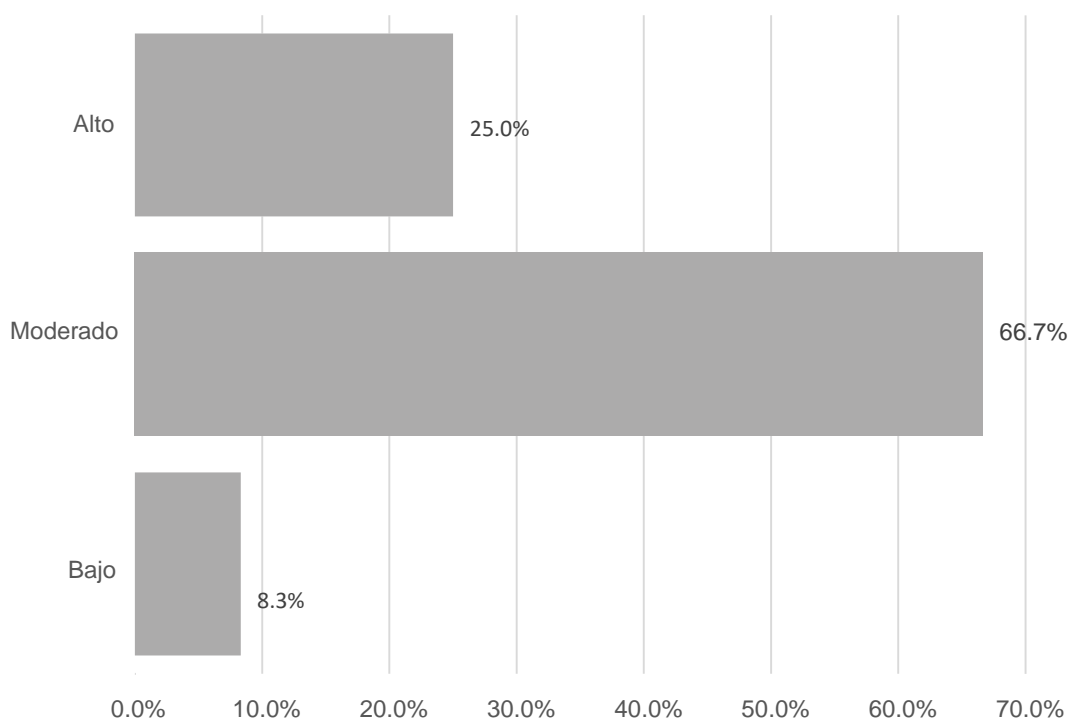
Distribución de las frecuencias del nivel de capacidad de respuesta de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	25.0
Moderado	32	66.7
Bajo	4	8.3
TOTAL	48	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de Financiera Efectiva – Piura

Figura 9

Distribución de las frecuencias del nivel de capacidad de respuesta de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura



Fuente: Tabla 10

Interpretación

En la tabla 10 y de acuerdo con la figura 9, se observa que un 8.3% de los encuestados poseen una baja capacidad de respuesta, mientras que un 25.0% de los encuestados tienen un nivel alto. El mayor porcentaje de los encuestados, un 66.7%, tienen un nivel moderado de capacidad de respuesta.

Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,878	48	,000
Calidad de atención	,860	48	,000

Fuente: Datos procesados en SPSS V.25

Interpretación

La tabla 11 muestra la prueba de normalidad de los datos para las variables *compromiso organizacional* y *calidad de atención*, el cual muestra que el nivel de significancia para ambas variables es menor a 0.05 (Sig.=0.00) por lo tanto, las muestras siguen una distribución no normal.

4.1.3 Objetivo Especifico 3

Determinar la correlación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Tabla 13

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

		CO	CA	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional (CO)	Coef. de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,971	
		N	48	
	Calidad de atención (CA)	Coef. de correlación	,971	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	48	48

Fuente: Datos procesados en SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo con el cálculo, se observa que la correlación de las variables es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Asimismo, la tabla 12 muestra el valor *rho* obtenido, según este resultado, el valor obtenido está dentro del intervalo 0.9 a 1.0, es decir, se está frente a una alta correlación.

4.1.4 Objetivo general

Determinar la influencia del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Contrastación de hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis, se planteó la siguiente hipótesis estadística siguiente:

H₀: El compromiso organizacional no influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

H_a: El compromiso organizacional influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Tabla 14

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,683 ^a	4	,009
Razón de verosimilitud	10,007	4	,009
Asociación lineal por lineal	,000	1	,183
N de casos válidos	48		

Fuente: Datos procesados en SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos al valor de chi cuadrada calculada fue de 10,683 siendo este mayor a la tabulada 9,4877 se concluye que existe una influencia del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva, así mismo el nivel de significancia ($p=0.009<0.05$) muestra que esta influencia es significativa. Por lo tanto, se concluye que el compromiso organizacional influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

4.2. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general: Determinar la influencia del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Mediante la prueba estadística Chi-cuadrado se puede concluir que el

compromiso organizacional influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2020 por lo cual se afirma la hipótesis de investigación. Según Alarcón (2018), en su tesis *Calidad de atención y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – Oficina C.C. Sucre, Lima 2018*; sostiene que un compromiso organizacional mejora la calidad del servicio, dado que esta se caracteriza por la amabilidad de atención, el personal calificado y la actitud cordial, pues estos atributos influyeron en la proporción de clientes satisfechos en más del 70% de la población estudiada. Por otro lado, Frías (2015), manifiesta que esta relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención se trata de una relación cuyo objetivo principal es cultivar el apego y la lealtad del cliente hacia la organización. En consecuencia, se considera que las dimensiones determinan la influencia significativa del compromiso organizacional en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Con relación al objetivo específico uno: Conocer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

La figura 1 muestra que la distribución de las frecuencias del nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Piura, donde el 58.3% (28 encuestados) poseen un nivel moderado de compromiso organizacional, mientras que el 33.3% (16 encuestados) poseen un compromiso organizacional alto y solo en el 8.3% (4 encuestados) se encontró que su compromiso organizacional es bajo. Estos resultados se encuentran en similitud con lo encontrado por Abanto (2017) en su tesis *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*, en la que demostró que el compromiso organizacional de los trabajadores es moderada puesto que la institución pública no aplica estrategias para motivar y comprometer a sus trabajadores. Asimismo, Córdova (2018) en su investigación *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Ceticos – Paita*, encontró que los trabajadores de la empresa Ceticos poseen un moderado compromiso organizacional dado que esta no crea una cultura de trabajo, así como que la empresa no comunica las metas y expectativas, así como tampoco desarrollan la confianza.

Con relación al objetivo específico dos: Identificar el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

La figura 5 muestra que la distribución de las frecuencias del nivel de la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Piura, donde el 66.7% (32 encuestados) manifiestan que la calidad de atención es moderada en la empresa, mientras que el 25.0% (12 encuestados) indicaron que la calidad de atención es alta, solo un 8.3% (4 encuestados) manifestaron que la calidad de atención de la empresa es baja. Estos resultados son los similares a los encontrados por Valdiviezo (2017) en su tesis *Calidad de atención y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, agencia Piura 2016*, dado que en la organización no escucha atentamente y no responden adecuadamente a las quejas de los clientes dado que el servicio postventa es deficiente. En consecuencia, la importancia de la calidad de atención es indiscutible. Para el consumidor, en el sentido de recibir un excelente trato que resuelva su necesidad (que va de la mano con sus expectativas); para la empresa, en cumplir con su cometido asegurado una larga y fructífera relación con sus clientes.

Con relación al objetivo específico tres: Conocer la correlación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021.

Se observa en la tabla 12 que la correlación de las variables es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Asimismo, muestra el valor *rho* obtenido, según este resultado, el valor obtenido está dentro del intervalo 0.9 a 1.0, es decir, se está frente a una alta correlación. De acuerdo con Salazar (2018) en su investigación *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2017*, demostró que el 92,1% de los clientes manifiestan satisfacción con la atención, creyendo que cuanto más indiferencia e insatisfacción se encuentran poseen menos satisfacción ($r=0,884$; $p=0,00$). En consecuencia, el compromiso organizacional constituye a que los trabajadores se identifiquen con sus roles profesionales y organizacionales.

CONCLUSIONES

- Se determinó que el compromiso organizacional influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva – Piura 2021, tal como se aprecia en la prueba de chi-cuadrado; cuyo $p=,000 < 0.05$, quedando demostrada la hipótesis.
- El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Piura es moderado, esto de acuerdo con el 58.3% de los encuestados que manifiestan que las estrategias que aplica la empresa no desarrollan su compromiso, el cual es visto por el trabajador como un incentivo tangible y económico que retribuye su esfuerzo, dedicación y compromiso.
- El nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Financiera Efectiva de la ciudad de Piura es moderado, indicando que la empresa no está realizando una gestión oportuna de sus Recursos Humanos.
- La correlación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención es positiva, es decir, que las variables guardan una relación directa entre ellas. Asimismo, muestra el valor rho obtenido ($r=0.971$), según este resultado, el valor obtenido está dentro del intervalo 0.9 a 1.0, es decir, se está frente a una alta correlación.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el compromiso organizacional a través de programas de recursos humanos que contribuyan a una buena percepción de imagen interna de los colaboradores para seguir promoviendo un buen clima laboral, mayor organización y colaboración entre las áreas de la empresa y así mantenerlos comprometidos y fidelizados.
- Evaluar periódicamente el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores, ya que son el activo más importante de la empresa y sus acciones se ven reflejadas en el crecimiento sostenido de la misma.
- Implementar y apoyar planes de incentivos económicos y no económicos hacia los colaboradores que la empresa vienen realizando, para estimular el desempeño de sus actividades, fomentar su retención y seguir contribuyendo en su desarrollo profesional.
- Consolidar nuevos programas de Recursos Humanos que le permitan a la empresa seguir teniendo una gestión proactiva del capital humano, para el continuo mejoramiento de sus procesos internos, mayor motivación, productividad y conocimiento interno de la fuerza laboral.

REFERENCIAS

- Abanto, C. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. Sullana, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Alarcón, M. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – Oficina C.C. Sucre, Lima 2018*. Lima, Perú: Universidad de Lambayeque.
- Arboleda, A. (2016). *El compromiso organizacional y el vínculo del consumidor con la organización*.
- Asociación Española para la Calidad. (2018). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España: AEC.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación: serie integral por competencias, (3ra Ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bustamante, C., Santillán, G., & Navarro, E. (2016). *Clima y compromiso organizacional: Una investigación. Serie libros y manuales: Finanzas, Contaduría y Administración*. Unidad Multidisciplinaria: CIEA.
- Cea, A. (2016). *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid, España: Síntesis.
- Córdova, T. (2018). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Céticos – Paita*. Paita, Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Diario Gestión. (2018). *Condiciones a considerar para mejorar la atención del consumidor en las empresas peruanas*.
- Frías, P. (2015). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la Generación Y*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile.
- Gallup, I. (2016). *State of the global workplace*. Washington, Estados Unidos:

Monograph Online.

- Gómez, P. (2015). *La satisfacción total del cliente*. Londres: Editorial Folio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación, (6ta Ed.)*. McGraw Hill Education.
- Horovitz, J. (2015). *Los siete secretos del servicio al cliente*. España: Pearson Alhambra.
- Ibarra, L. (2015). *Los modelos ServPerf y Servqual: una herramienta para medir la calidad en el servicio*. España: Editorial Académica Expañola.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogota, Colombia: Alfaomega.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (2017). *A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment*.
- Meyer, J., & Allen, N. (2018). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage Publications.
- Muller, E. (2017). *Cultura de la calidad de atención*. España: Trillas.
- Nebrera, G. (2019). *Calidad de atención para las organizaciones del siglo XXI*. México: Limusa.
- Pérez, K. (2013). *Un servicio legendario*. España: Empresa Activa.
- Ríos, M. (2018). *Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato*. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato.
- Rivera, O. (2018). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México DF, México: Prentice Hispanoamericana.
- Salazar, V. (2018). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional*

Mejía en el periodo 2017. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Valdiviezo, G. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, agencia Piura 2016.* Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.

ANEXOS

Anexo 01

CUESTIONARIO

Instrucciones: Antes de llenar el cuestionario lea detenidamente y marque según considere correcto.

Datos personales:

Género: Femenino _____ Masculino _____ Edad: _____

5 = Siempre / 4 = Casi Siempre / 3 = Algunas veces / 2= Muy pocas veces / 1= Nunca

COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
C. AFECTIVO	1	2	3	4	5
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.				
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.				
3	Esta organización significa mucho para mí.				
4	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				
C. NORMATIVO	1	2	3	4	5
5	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.				
6	Esta organización merece mi lealtad.				
7	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				
8	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.				
C. CONTINUIDAD	1	2	3	4	5
9	Siento que, si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.				
10	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				
11	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				

CALIDAD DE ATENCIÓN	CALIFICACIÓN				
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1.	Se cumple con todo lo prometido				
2.	El personal se muestra sincero interés en resolver problemas del cliente				
3.	Se realizó bien el servicio la primera vez				
4.	Se concluye el servicio en el tiempo prometido				
5.	Se esmera siempre por lograr un servicio con el mínimo de errores				

CAPACIDAD DE RESPUESTA

6. El personal indica a los clientes exactamente cuando el servicio se llevará a cabo
7. El personal siempre brinda una atención precisa a los clientes
8. El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes
9. El personal siempre dispone de tiempo para atender las consultas de los clientes

SEGURIDAD

10. El comportamiento del personal infunde confianza en los clientes
11. Los clientes se sienten seguros cuando se relacionan con cada servicio
12. El personal es cortés en la atención a los clientes
13. El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes

EMPATÍA

14. Se brinda a los clientes atención personalizada
15. Se tiene un horario conveniente en sus servicios
16. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada
17. Se tiene como prioridad los intereses de los clientes
18. Se entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio

Anexo 02

Fiabilidad del instrumento compromiso organizacional

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,809	3,700	3,900	,200	1,054	,006	11

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	3,8500	,93330	20
p2	3,9000	,71818	20
p3	3,9000	,91191	20
p4	3,7000	,73270	20
p5	3,7500	,78640	20
p6	3,8000	,76777	20
p7	3,8500	,87509	20
p8	3,7000	,80131	20
p9	3,7500	,91047	20
p10	3,8000	1,00525	20
p11	3,9000	,71818	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,835	,836	11

Anexo 03
Fiabilidad del instrumento calidad de atención

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p13	3,7000	,73270	20
p14	3,7000	,65695	20
p15	3,4500	,68633	20
p16	3,4000	,88258	20
p17	3,4000	,75394	20
p18	3,4500	,82558	20
p19	3,4500	,88704	20
p20	3,6500	,93330	20
p21	3,6000	,75394	20
p22	3,6000	,59824	20
p23	3,6500	,74516	20
p24	3,5000	,76089	20
p25	3,4000	,82078	20
p26	3,6500	,74516	20
p27	3,6500	,81273	20
p28	3,6000	,82078	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,874	,875	17