

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



Gestión de conflictos laborales y calidad de atención a los clientes
en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor(es) : Bach. JUAN DIEGO APONTE QUISPE
Bach. JUAN ARTURO YALICO PINO

Asesor : Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 13.01.2023 hasta 12.01.2024

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

Gestión de conflictos laborales y calidad de atención a los clientes en
la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022

PRESENTADA POR:

Bach. Juan Diego Aponte Quise

Bach. Juan Arturo Yalico Pino

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado En Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
DR. LOPEZ COZ KIKO RICHARD

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. GUEVARA SINCHES IVO GENARO

Huancayo, 16 de agosto de 2024

FALSA PORTADA

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Gestión de Conflictos Laborales y Calidad de Atención a los Clientes en la Empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor(es) : Bach. Juan Diego Aponte Quise
Bach. Juan Arturo Yalico Pino

Asesor : Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de
los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 13.01.2023 hasta 12.01.2024

Huancayo – Perú

2023

**Gestión de conflictos laborales y calidad de atención a los clientes
en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022**

ASESOR
Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi amada familia por su constante apoyo, aliento y amor incondicional. Su apoyo emocional y confianza en mí han sido fundamentales para alcanzar este logro académico. Gracias por estar siempre a mi lado en esta travesía

Autores

AGRADECIMIENTO

A mi familia, quiero expresar mi más profundo agradecimiento por su apoyo constante y su presencia en cada paso de mi tesis. Su aliento y comprensión han sido pilares fundamentales en este camino. Gracias por ser mi mayor motivación y por creer en mí.

Juan Arturo Yalico Pino

A mi amada familia, les agradezco por su apoyo inquebrantable y amor incondicional durante mi trayectoria académica. Sin su constante respaldo, este logro no hubiera sido posible. Estoy eternamente agradecido/a por ser una fuente de inspiración y fortaleza en mi vida.

Juan Diego Aponte Quispe

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0443 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

GESTIÓN DE CONFLICTOS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. APONTE QUISPE JUAN DIEGO**
Bach. YALICO PINO JUAN ARTURO

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL**

Fue analizado con fecha **10/10/2024**; con **109 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 10 de octubre del 2024.



MTRA. LIZÉT DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
CONTENIDO	x
CONTENIDO DE TABLAS	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. Descripción de la realidad problemática	19
1.2. Delimitación del problema	22
1.3. Formulación del problema	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Social.....	23
1.4.2. Teórica	24
1.4.3. Metodológica	24
1.5. Objetivos	25
1.5.1. Objetivo General.....	25
1.5.2. Objetivos Específicos.....	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.2. Bases Teóricas o Científicas	32
2.3. Marco Conceptual	45

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	48
3.1 Hipótesis General	48
3.2 Hipótesis Específicas.....	48
3.3 Variables.....	48
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	50
4.1 Método de Investigación	50
4.2 Tipo de Investigación	50
4.3 Nivel de Investigación.....	50
4.4 Diseño de la Investigación	51
4.5 Población y muestra	51
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	52
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	53
4.8 Aspectos éticos de la Investigación.....	54
CAPÍTULO V. RESULTADOS	56
5.1 Descripción de resultados.....	56
5.2 Contraste de hipótesis.....	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS	88
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	90
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	91
Anexo 4: Instrumentos	93
Anexo 5: Juicio de Expertos.....	97
Anexo 6: Carta de solicitud de autorización	105
Anexo 7: Carta de aceptación de la empresa.....	106

Anexo 8: Prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach	107
Anexo 9. Base de datos	108
Anexo 10. Fotos	109

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	48
Tabla 2 Resultados descriptivos de la dimensión valoración del cliente.....	56
Tabla 3 Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción de las necesidades	57
Tabla 4 Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia	58
Tabla 5 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención al cliente	59
Tabla 6 Resultados descriptivos de la dimensión desacuerdos	60
Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión recursos disponibles	61
Tabla 8 Resultados descriptivos de la dimensión expectativas de los trabajadores	61
Tabla 9 Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo	62
Tabla 10 Resultados descriptivos de la variable gestión de conflictos laborales	63
Tabla 11 Resultados de la prueba de normalidad	64
Tabla 12 Resultados Hipótesis específica 1.....	65
Tabla 13 Resultados Hipótesis específica 2.....	66
Tabla 14 Resultados Hipótesis específica 3.....	67
Tabla 15 Resultados Hipótesis específica 4.....	67
Tabla 16 Resultados Hipótesis general.....	68

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Modelo SERVQUAL.....	43
Figura 2 Resultados descriptivos de la dimensión valoración del cliente	56
Figura 3 Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción de las necesidades	57
Figura 4 Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia.....	58
Figura 5 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención al cliente.....	59
Figura 6 Resultados descriptivos de la dimensión desacuerdos.....	60
Figura 7 Resultados descriptivos de la dimensión expectativas de los trabajadores.....	61
Figura 8 Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo.....	62
Figura 9 Resultados descriptivos de la variable gestión de conflictos laborales.....	63

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos laborales y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022, para ello se diseñó una investigación no experimental, con nivel correlacional, de tipo básica, utilizando el método deductivo. La población y muestra estuvo conformada por 16 trabajadores de la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C.; a los que se les aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, a través de dos cuestionarios. Entre los resultados obtenidos, destacan que la variable calidad de atención al cliente fue valorada como alta por el 100.0% de la muestra, mientras que la variable gestión de conflictos laborales fue valorada buena por el 81.3%. Se pudo comprobar que las dimensiones desacuerdos y recursos disponibles, se relacionan con la variable calidad de atención al cliente, con rho de Spearman = -0.146 y 0.494, respectivamente, pero dicha relación no es estadísticamente significativa, visto que $p > 0.05$ en ambos casos; mientras que las dimensiones expectativas de los trabajadores y liderazgo si se relacionan con la variable calidad de atención al cliente, con rho de Spearman = 0.764 y 0.803, respectivamente, y $p < 0.05$. Se concluyó que existe relación entre la calidad de atención al cliente y la gestión de conflictos laborales, con rho de Spearman = 0.647 y $p = 0.007$.

Palabras clave: calidad de atención, conflictos laborales, clientes, empresa

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between the management of labor conflicts and the quality of customer service in the company MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022, for which a non-experimental investigation was designed, with a descriptive and correlational level, of a basic type, using the deductive method. The population and sample consisted of 16 workers from the company MICOM INGENIEROS S.A.C.; to which the survey was applied as a data collection technique, through two questionnaires. Among the results obtained, it is worth noting that the customer service quality variable was valued as high by 100.0% of the sample, while the labor conflict management variable was valued as good by 81.3%. It was possible to verify that the dimensions disagreements and available resources are related to the variable quality of customer service, with Spearman's rho = -0.146 and 0.494, but said relationship is not statistically significant, since $p > 0.05$ in both cases; while the dimensions of worker expectations and leadership are related to the customer service quality variable, with Spearman's rho = 0.764 and 0.803, respectively, and $p < 0.05$. It was concluded that there is a relationship between the quality of customer service and the management of labor conflicts, with Spearman's rho = 0.647 and $p = 0.007$.

Keywords: quality of care, labor conflicts, clients, company

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, un gran número de organizaciones están poniendo mayor atención a las relaciones que se dan entre sus trabajadores y el clima laboral en el cual se realizan las actividades internas de las mismas, ya que no están exentas de la ocurrencia de conflictos laborales derivados de las diferentes posturas, costumbres, ideologías y temperamento de las personas, pues es extremadamente complejo que todos estén de acuerdo. Es por ello que, resulta de gran importancia, la gestión oportuna de los conflictos laborales, ya que se pueden convertir en una ventaja o desventaja tanto para los trabajadores como para las empresas.

Es así que el presente estudio se formula como problema de investigación lo siguiente ¿Qué relación existe entre la gestión de conflictos laborales y calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022?, del que se deriva el siguiente objetivo de investigación: determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos laborales y calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022. La investigación fue de tipo básica, con un nivel descriptivo - correlacional y un diseño no experimental, en la cual se trabajó con una muestra de 16 trabajadores que prestan sus servicios a la empresa, a quienes se le aplicó como instrumento un cuestionario destinado a recolectar información de las variables en estudio, para de esta manera poder obtener los datos requeridos que permitieron dar respuesta a los objetivos trazados.

El presente proyecto de investigación se encuentra dividido en los siguientes capítulos:

El Capítulo I, denominado planteamiento del problema en el que se realiza de forma detallada una descripción del problema en estudio, se formula el problema de investigación, los objetivos y la justificación, además de la delimitación.

El Capítulo II, denominado marco teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y el marco conceptual (variables y dimensiones).

El Capítulo III, denominado hipótesis, en el que se desarrollan las hipótesis y definiciones conceptuales y operacionales de las variables en estudio.

El Capítulo IV, denominado resultados, en el que se plasmas los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación. Seguido del análisis y discusión de los resultados, así como de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los consumidores de hoy son mucho más exigentes, pues sus niveles de expectativa son superiores, en vista de que tienen acceso a mucha más información sobre los productos y servicios que antes de la proliferación de los medios electrónicos y el avance de las tecnologías de información y comunicación; así que antes de decidir qué bien adquirir o qué servicio contratar, buscan información en las redes sociales para ver qué tipo de experiencia han tenido otros consumidores con el producto y el proveedor, adicionalmente, investigan sobre el proveedor del bien o servicio, para observar cómo han sido calificados por otros clientes (Valenzuela et al., 2019).

Hoy el consumidor es más que una simple estadística, son personas que sienten, tienen necesidades y expectativas y el objetivo principal de todo proveedor debe ser satisfacerlas (Reyna & Sánchez, 2019). Las empresas peruanas, conscientes de ello, han comenzado a interesarse más por las experiencias de sus clientes, especialmente por el impacto que puede tener un cliente insatisfecho en las redes sociales; recientemente se evaluaron a quince industrias para determinar un ranking de empresas con la calificación más alta de los consumidores, evaluando su experiencia como memorable, resultando en primer lugar las apps de taxi y de pagos, por su inmediatez y simplicidad en los procesos (Diario Gestión, 2021).

En otro estudio realizado en conjunto por la empresa privada, la academia y el Estado, se construyó un indicador que mide las expectativas, calidad y el valor que los consumidores peruanos perciben de diversos productos y servicios. La encuesta se realizó a 1,194 personas, considerando 12 categorías del mercado y se determinó un índice de 61.2 puntos, muy por debajo del resultado equivalente para el mercado de los Estados Unidos, que fue de 73.8 puntos. Otros resultados importantes del estudio son que el mercado peruano esté conformado por una demanda creciente, competencia ascendente entre los proveedores, el mercado es más exigente

y no se encuentra fidelizado, pero evoluciona satisfactoriamente (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad intelectual [INDECOPI], 2022).

Sin embargo, las empresas hoy no solo le dan importancia a la experiencia del cliente, sino que priorizan las experiencias del empleado, porque están conscientes que todo parte desde adentro. Una encuesta de satisfacción laboral determinó que el 76.0% de los peruanos no es feliz en su trabajo, destacando que el 20.0% señala que el clima laboral no es bueno y el 19.0% no considera a su jefe como buen líder (Info Capital Humano, 2016). En vista de estas estadísticas, solo el 24.0% de los trabajadores peruanos es feliz, lo cual atenta contra la calidad del servicio prestado, visto que un trabajador feliz es hasta 40.0% más productivo y 80.0% más creativo e innovador (La República, 2020).

Los conflictos dentro de la organización pueden ser de diversa índole: intrapersonal, interpersonal e intergrupales, los cuales en general suelen basarse en experiencias vividas antes de llegar a la organización, que son regidas por sus valores y necesidades y han sido moldeadas por sus procesos de sociabilización, sus tradiciones culturales y familiares; siendo necesario que se gestionen (Guartan et al., 2019). Es de destacar que resolver un conflicto es diferente a gestionar el conflicto, el primero se refiere a evitar la confrontación y el segundo llega más allá, porque se trata de aprovechar el conflicto para generar experiencias positivas y enriquecedoras de nuevo conocimiento. No siempre es posible resolverlo, pero si gestionarlo, de manera que no impacte en la productividad del empleado y en general de todos los involucrados y que así no impacte en la calidad del servicio y en los costos de la empresa. (Paradinas, 2020).

En ambientes laborales con conflictos, la productividad del trabajador disminuye, poniendo en riesgo el cumplimiento de metas y la satisfacción laboral y, por ende, la salud financiera de la empresa. Una de las áreas más susceptibles de verse afectada, es la de atención al cliente, ya que esta es un área donde es imprescindible contar con buena disposición para

atender a personas que tienen diferentes caracteres, haciéndola propensa a la controversia (Castellano et al., 2019).

En este escenario, se plantea la presente investigación, que se orienta a indagar sobre la relación entre la gestión de conflictos laborales y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022; que es una empresa dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento industrial y comercial, con más de 12 años de experiencia en el sector. Ofrece los siguientes servicios:

- Fabricación, instalación y mantenimiento de estructuras y/o muebles metálicos
- Servicio de obras civiles y pintura
- Servicio de instalaciones eléctricas y mantenimiento de pozos a tierra
- Servicio e instalación de drywall y tabiquería.
- Servicio de instalación de aire acondicionado y gasfitería.

Su personal está compuesto por dieciséis trabajadores, distribuidos en cinco con funciones administrativas y de supervisión y el resto personal de campo: ingenieros civiles y de gestión de materiales.

Ahora bien, La empresa MICOM INGENIEROS S.A.C. ha experimentado una serie de conflictos laborales que afectan directamente la calidad de atención a sus clientes. Estos conflictos laborales, que son una manifestación de tensiones y desacuerdos entre los empleados y la administración, han evidenciado la carencia de una gestión adecuada de conflictos dentro de la organización. Uno de los principales factores que contribuyen a esta problemática es la ausencia de documentos de gestión esenciales, tales como el Manual de Operaciones y Funciones y el Reglamento de Operaciones y Funciones.

En MICOM INGENIEROS S.A.C., la falta de estos documentos de gestión se traduce en una serie de deficiencias operativas. Los empleados no tienen una guía clara sobre sus

responsabilidades y funciones específicas, lo que genera confusión y desorganización en el desempeño de sus tareas diarias. Sin un Manual de Operaciones y Funciones, los roles y expectativas no están claramente definidos, lo que puede llevar a malentendidos y fricciones entre los miembros del equipo. Asimismo, la ausencia de un Reglamento de Operaciones y Funciones implica que no hay normas claras para la resolución de conflictos ni procedimientos establecidos para manejar disputas internas. Esto provoca que los conflictos laborales, en lugar de ser gestionados de manera proactiva y estructurada, se agraven y repercutan negativamente en el ambiente laboral. Los empleados, al no contar con un marco normativo claro, pueden sentir que sus preocupaciones no son atendidas de manera justa y oportuna, lo que disminuye la moral y la motivación.

Estos conflictos no solo afectan a los empleados directamente involucrados, sino que también tienen un impacto negativo en la calidad de atención a los clientes. La desorganización y el malestar interno pueden traducirse en demoras en el servicio, errores en la ejecución de proyectos y una disminución general en la satisfacción del cliente. En última instancia, la reputación de MICOM INGENIEROS S.A.C. se ve comprometida, afectando su competitividad y posicionamiento en el mercado.

Todas estas debilidades causan conflictos laborales de diversos tipos entre los trabajadores de un mismo departamento y entre diferentes departamentos, que han causado descontento y desmotivación a realizar con entusiasmo, diligencia, responsabilidad, eficiencia y creatividad sus labores, lo cual puede repercutir de manera negativa en la calidad del servicio y atención que se brinda a los clientes.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Temporal

El periodo de ejecución del estudio fue el año 2022.

1.2.2. Espacial

La investigación se llevó a cabo en un ámbito local – distrital siendo de interés, los clientes y el personal de la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C.

1.2.3. Conceptual

La presente investigación se llevó a cabo tomando en cuenta las bases conceptuales existentes para las dos variables gestión de conflictos laborales y calidad de atención al cliente.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión de conflictos laborales y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre los desacuerdos y la calidad atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022?
2. ¿Qué relación existe entre los recursos disponibles y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022?
3. ¿Qué relación existe entre las expectativas de los trabajadores y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022?
4. ¿Qué relación existe entre el liderazgo en la empresa y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El presente estudio se justifica desde el punto de vista social, ya que analizó las variables gestión de conflictos laborales y la calidad de atención al cliente, así como también las dimensiones de cada una, y la relación entre ellas, por lo tanto, sus

resultados y conclusiones, pueden ser útiles para otras empresas a nivel regional y nacional, que deseen realizar un estudio sobre la gestión de los conflictos laborales en su interior y su incidencia en la calidad de su producto o servicio, para poder saber si situaciones problemáticas que se le presentan en el área de calidad, pueden ser subsanadas a través de mejoras en la gestión de los conflictos entre sus colaboradores. Además, el estudio se orientó a la mejora de la calidad del servicio, un factor que incide en la satisfacción del cliente, siendo un aspecto que desde lo social ha venido cobrando relevancia, dado que las exigencias en el mundo moderno son mayores y las organizaciones deben esforzarse en lograr estándares altos de calidad, siendo necesario para ello un clima laboral donde se gestionen adecuadamente los conflictos. En lo que respecta a la gestión de los conflictos laborales, es importante que se tenga clara una evaluación de esta variable en la empresa, ya que la inobservancia de los mismos puede generar alto costo en las organizaciones, en especial, si se ha demostrado que incide en la calidad de atención al cliente.

1.4.2. Teórica

La investigación se justifica, desde una óptica teórica y de generación de nuevos conocimientos, puesto que constituye un aporte en cuanto al diseño de estrategias para la gestión de los conflictos laborales que se presentan en las organizaciones y la toma de decisiones acertadas para disminuir el impacto de éstos en el área de atención al cliente; situación que puede generar importantes repercusiones en el ámbito financiero de la empresa y que ha sido poco explorada en el Perú; incrementando, por lo tanto, el alcance de la ciencia administrativa.

1.4.3. Metodológica

Desde el punto de vista metodológico la investigación brindó aportes en cuanto a la medición de forma ordenada y metódica de las variables gestión de conflictos laborales y

atención al cliente dentro de una empresa de servicios profesionales. Adicionalmente, la forma de abordar la investigación servirá de guía para futuros estudios, respecto a la metodología, los instrumentos, las técnicas de recolección y análisis de los datos, las cuales son un valor añadido en esta área de estudio de las ciencias administrativas, fomentando así, el desarrollo de nuevas investigaciones, con nuevos mecanismos que permitan implementar mejoras de diversa índole, especialmente, en temáticas relativas a conflictos laborales y atención al cliente.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos laborales y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar qué relación existe entre los desacuerdos y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.
2. Determinar qué relación existe entre los recursos disponibles y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.
3. Determinar qué relación existe entre las expectativas de los trabajadores y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.
4. Determinar qué relación existe entre el liderazgo en la empresa y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Huajalsaico (2019) elaboro un estudio denominado “Gestion de conflictos y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de lima, 2019”, el cual fue presentado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en el cual se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre gestión de conflictos y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., cercado de Lima 2019. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y de corte transversal, la población lo conformaron 66 trabajadores de la empresa AUTEK SAC, y su muestra fue de tipo censal. Se empleo la técnica de la encuesta por medio del cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que el 66.7% de los trabajadores consideran que no se ejecuta de manera eficiente la gestión de conflictos en la empresa, así también se evidencia que el 16.7% respondieron que el tema de gestión de conflictos se maneja de manera intermedia y alta, por otro lado los resultados inferenciales evidenciaron que la gestión de conflictos tiene una correlación de 0.875 con el Development of Organizational climate y esto es validado con un nivel de significancia del 0.000. finalmente concluye que se logró determinar que existe una correlación positiva alta entre las variables gestión de conflictos y development of organizational climate, la cual indica que al gestionar los conflictos y desarrollar un buen clima organizacional se genera una ventaja competitiva.

Contreras (2020) elaboro una tesis, que lleva como título “Negociación Colectiva y su relación con los conflictos laborales de los trabajadores de la empresa Cimentaciones Pre Fabricas TERRATEST PERU S.A.C. - Talara 2020, el cual fue presentado para obtener el título profesional de licenciado en Administración. Su objetivo fue determinar la relación entre el lugar de la negociación colectiva y los conflictos laborales de la empresa cimentaciones pre

fabricadas TERRATEST Perú S.A.C. Se empleo la metodología de diseño no experimental – transversal y de tipo correlacional aplicada, su población y muestra lo conformaron 83 colaboradores de la empresa cimentaciones pre fabricadas TERRATEST PERU S.A.C., hizo uso del cuestionario como instrumento y la técnica para este fue una encuesta. Sus resultados mostraron que respecto a la dimensión económica, los colaboradores afirmaron que el 89% está muy de acuerdo, 68% están de acuerdo con las políticas internas de los ingresos salariales y el 78% de los colaboradores encuestados afirmaron estar de acuerdo respecto a que los beneficios obtenidos en una negociación. Finalmente concluye que existe relación directa positiva entre la negociación colectiva y la solución de conflictos laboral de los trabajadores de la empresa cimentación pre fabricadas TERRATEST Perú S.A.C., lo cual asciende a 0.463 en el índice del coeficiente de Pearson considerado como un grado de relación moderado y significativa.

Pablo (2021) elaboro un estudio que lleva como título “ Calidad de atención al cliente en la empresa ADAN E.I.R.L. -HÚANUCO, 2020”, el cual fue presentado para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, en este se planteó de objetivo describir la calidad de atención al cliente en la empresa ADAN E.I.R.L. hizo uso de la metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, mostrando un diseño no experimental transversal. Su población lo conformaron 3600 clientes y una muestra calculada equivalente a 232 clientes, la técnica empleada fue una encuesta , mediante el cuestionario de instrumento. Sus resultados mostraron que el 54.3% de la población encuesta no está ni de acuerdo ni en desacuerdo a la interrogante mostrando desinterés en cuanto a considerar que las instalaciones son confortables y acogedoras, el 40.5% se muestra en desacuerdo y afirma que las instalaciones no son confortables ni acogedoras para el cliente, mientras que el 5.2% de la población encuestada se muestra de acuerdo en cuanto al considerar confortables y acogedoras las instalaciones de la empresa. Llego a la conclusión que se analizó la calidad de atención al cliente en la empresa, donde se pudo evidenciar que el 76% de la totalidad de los encuestados,

expresan que se viene dando de manera regular, asimismo el 24% manifiesta como bueno el servicio que brinda la empresa.

Chilingano (2019) realizó una investigación que se titula “Manejo de conflictos y gestión municipal del distrito de tamburco, año 2018”, presentada para optar al título profesional de Licenciado en Administración, con el propósito de determinar cómo es la relación entre el manejo de conflictos y la gestión municipal de la Municipalidad distrital de Tamburco, año 2018. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental - transeccional, en la que se empleó como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a 62 trabajadores de la municipalidad. El autor concluye, que existe una relación determinada moderada y positiva entre el manejo de conflictos y la gestión municipal (ρ de Spearman= 0.629, $p= 0.000$), puesto que los trabajadores encuestados manifestaron que el 56.5% de los conflictos se manejan de manera regular a bueno, por lo que la gestión municipal se valora con un nivel medio y alto (67.7%). Así mismo, se evidenció la existencia de una relación moderada y positiva entre el manejo de conflictos y la dimensión atención a la población (ρ de Spearman= 0.579, $p= 0.000$), ya que los trabajadores encuestados manifestaron que 53.3% de los conflictos están entre regular y bueno lo que incide en un nivel de atención al ciudadano moderado (67.8%).

Romero (2023) elaboro una tesis que lleva como título “ la calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la empresa constructora CONORTH SAC. Sullana, 2022”, el cual fue presentado para obtener el título profesional de licenciado en administración, esta investigación tuvo como objetivo, determinar las principales características de la calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la empresa constructora Conorth SAC, Sullana, 2022. La metodología empleada tuvo un diseño no experimental – transversal descriptivo de propuesta, su población y muestra estuvo conformada por 68 clientes, a los cuales se les empleo la encuesta, por medio de un instrumento denominado el cuestionario. sus resultados dieron a

conocer que el 57.35% de los clientes afirman que sostienen que el grado de calidad de servicio de la constructora es bueno para el cual es leal, el 63.94% de los clientes afirman que siempre está satisfecho con la culminación de su construcción y por el cual recomendaría a la constructora. Por lo tanto, concluye que la empresa constructora tiene como principal característica que cumple con las dimensiones de la calidad de servicio ya que tiene horarios de atención flexibles, además se asegura de guardar registros exentos de errores ya que concluye el servicio en el tiempo prometido, brinda una comunicación de manera idónea hacia el cliente para un mejor entendimiento y comprensión sobre los servicios que ofrece.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Torrealba y García (2021) realizaron un artículo científico de investigación titulado “Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales: una identificación en los hipermercados del estado zulía”, cuyo propósito fue identificar los factores que anteceden a la aparición de los conflictos en los Hipermercados del estado Zulia. Investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, siendo el instrumento utilizado el cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 108 trabajadores de las empresas en estudio. Los autores concluyen que los trabajadores encuestados manifestaron que los cambios adversos en las actividades de trabajo no le son explicados de forma fácil por sus supervisores (41%), por lo que los trabajadores no perciben de manera adecuada dichos cambios adversos (41%), así mismo, se evidenció que el 45% de los trabajadores manifestó que las decisiones que son tomadas por los supervisores inmediatos muestran señales de acoso sexual y el 45% también refirió que nunca han sido objeto de acoso sexual. En relación a la existencia de situaciones hostiles en el área de trabajo producto del carácter agresivo del personal y la diferencia de edad, el 33% manifestó que no existen. Por lo tanto, los factores que anteceden la aparición de conflictos laborales son bajos ya que se obtuvo una media de 2.30.

Calle et al. (2020) desarrollaron una investigación titulada “Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas”, su objetivo fue estructurar

las estrategias para la mediación y solución de conflictos para las PYMES. Investigación con metodología no experimental, de alcance descriptivo; el universo de estudio estuvo constituido por 80 personas, siendo el total de clientes de la Empresa Adheplast S.A. de la ciudad de Cuenca. Los autores concluyen que la organización necesitaba trabajar en optimizar el servicio en cuanto a entregas más rápidas y eficientes, lo que permitiría que los clientes realizaran transacciones con más frecuencia, ya que en general, los mismos argumentan que la entrega era tardía; por otra parte, era necesario el incremento de los stocks, incorporando un sistema de control de inventarios, con máximos y mínimos, para impedir el desabastecimiento, y así garantizar un servicio eficiente y óptimo, mejorando también la logística y optimizando las ventas.

Paradinas (2020) realizó un artículo científico de investigación que se titula “La gestión del conflicto en el ámbito laboral de las organizaciones turísticas: una herramienta de marketing interno”, cuyo objeto fue realizar una revisión bibliográfica para conocer el estado del arte en cuanto a la gestión del conflicto en el ámbito laboral de las organizaciones turísticas y su relación con las herramientas empleadas por éstas para fomentar el sentimiento de pertenencia de sus empleados a la organización y a su vez que los mismos puedan ser embajadores de marca. Investigación de enfoque cualitativo, basada en una revisión bibliográfica de carácter sistemático. La autora concluye que la gestión de los conflictos no significa que deban ser evitados, reducidos o terminarlos, más bien se enfoca en el diseño de estrategias efectivas que se destinen a minimizar las alteraciones que los provocan y a su vez mejorar las funciones constructivas para alcanzar un aprendizaje colectivo que redunde en la eficacia de la organización. Es por ello que, de no ser resueltos los conflictos de manera exitosa, empleando las herramientas adecuadas se pueden producir impactos negativos en la organización como lo son costos derivados por las bajas laborales, absentismo, tiempo invertido entre las partes para la resolución del conflicto, niveles altos de rotación, inversión de tiempo y dinero en procesos

de selección y formación, afectando de manera directa la productividad interna de la organización y debilitando la calidad del servicio que redundan en la satisfacción del cliente.

Gonzalez y Sánchez (2017) realizaron un artículo científico de investigación titulado “Management of the conflict for entrepreneurial innovation at a transnational company located in Mexico”, cuyo objetivo fue analizar cómo el conflicto da paso a la innovación empresarial como resultado de enfrentar la no compatibilidad entre universalismo-particularismo en la filial de una empresa transnacional ubicada en México. Investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo – correlacional, empleándose como instrumento el cuestionario aplicado a la totalidad de trabajadores de filial de una empresa transnacional que opera en México. Los autores concluyen que existe una relación positiva y moderada entre el manejo de conflicto y la innovación de la empresa ($r = 0.595$, $p = 0.000$), evidenciándose en la opinión de los trabajadores consultados que indicaron que los conflictos se deben mayormente a tensiones en el responsable del SGC y los gerentes de área (35%), demoras y extensión del tiempo de los procesos internos de la organización (34%), comunicación deficiente por ausencia de liderazgo (38%) y falta de claridad y delimitaciones de las actividades de trabajo (38%), lo que evita que la empresa pueda innovar ante sus clientes lo que da pie al incremento de quejas (32%), reclamos (31%) y retrasos ante el cliente (39%).

Padilla (2017) desarrolló una investigación titulada “Estrategias gerenciales para el manejo de conflictos laborales en las distribuidoras de productos lácteos localizadas en el municipio San Cristóbal”, presentada para obtener el grado académico de Magister en Gerencia de Empresas Mención Industria; su objetivo fue proponer estrategias gerenciales para el manejo de los conflictos laborales que surgen en las distribuidoras de productos lácteos, localizadas en el Municipio San Cristóbal, orientadas al mejoramiento de la fluidez en las relaciones interdepartamentales. Investigación de nivel descriptivo y proyectivo y diseño no experimental transaccional, en la que se utilizó como instrumento el cuestionario

siendo aplicado a la totalidad de cuatro empresas distribuidoras de productos lácteos en la zona de estudio. La autora concluyó que las empresas en estudio se caracterizan por presentar conflictos laborales debido mayormente a fallas de comunicación entre los integrantes de los equipos de trabajo (58%) y, en menor proporción, a confusiones dentro de la cadena de mando (24%). Así mismo, se determinó que los trabajadores muestran una actitud positiva para la resolución de los problemas que se suscitan (61%), exponiendo con claridad sus puntos de vista (53%), aun cuando manifiestan tener medianos niveles de tolerancia ante el conflicto (42%). También se evidenció, que los problemas suelen ser resueltos de forma rápida (61%), sin tener que profundizarse en un gran número de los casos (53%). En relación al impacto de los conflictos laborales en la operatividad de las empresas en estudio, se evidenció que el mayor impacto es la disminución en las ventas (35%) y merma en la captación de nuevos clientes (44%) y en menor proporción, en el costo de los insumos (26%) y número de trabajadores que se requieren para el proceso productivo (24%). Finalmente, las estrategias que se emplean para el manejo de los conflictos laborales, medianamente se prevé la negociación entre las partes, ya que se analiza la situación conflictiva de manera previa (63%), así mismo, en poca medida, se plantea que participen los trabajadores en la búsqueda de soluciones en común (29%).

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. El conflicto

De acuerdo con Del Pino (2012), es aquella lucha constante que está asociada a productos o por reclamos de status, poder o recursos escasos, en donde una de las partes busca alcanzar su razón y a su vez, contrarrestarla de sus antagonistas. Por su parte, Hocker y Wilmot (2019) señalan que es un altercado que se ha declarado entre dos partes, ya que perciben que sus metas y objetivos no son compatibles o que son imposibles de ser alcanzados.

De acuerdo con Padilla (2017), los conflictos pueden clasificarse en:

- Interpersonales, es aquel tipo de conflicto que se da cuando dos o más personas tienen la percepción que sus actitudes, sus conductas o sus metas son opuestas.
- Intragrupales, es aquel tipo de conflicto que se da por las disputas internas de los miembros de un grupo, que tiende a afectar su dinámica y su efectividad.
- Intergrupales, es aquel tipo de conflicto producto de las disputas y los desacuerdos que se originan entre diferentes grupos de una organización, presentándose de forma horizontal (grupos con la misma posición jerárquica) y de forma vertical (grupos de distintos niveles).

2.2.2. Conflictos laborales

Para Torrealba y García (2021), son circunstancias en la cual dos o más partes pueden percibir que tienen intereses incompatibles mutuamente, de una manera total o parcial, que se encuentran contrapuestos, lo que genera la existencia de situaciones de confrontaciones constantes. Asimismo, el conflicto laboral puede ser producto de las percepciones y emociones, pudiendo generarse a partir de las percepciones y de los razonamientos que poseen las personas involucradas.

Para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2012), son procesos sociales dinámicos en los que las partes involucradas perciben la contraposición de sus intereses, llevándolos a tomar acciones, que en algunos casos extremos son considerados una amenaza al orden público, por lo que se requiere la intervención del Estado como mediador o negociador de los derechos que están involucrados.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) señala que los conflictos laborales pueden tener poca o mucha importancia, pueden ser individuales o colectivos, puede estar limitado a una entidad de trabajo o extenderse a un grupo de estas

y se manifiestan de distintas formas, que pueden ir desde un reclamo de un trabajador hasta la paralización de todos los trabajadores de una entidad de trabajo.

Según Marín (2018), los conflictos laborales se pueden originar debido a:

- Problemas de comunicación, producto de los diferentes estilos de comunicación que se dan en la organización, ocasionando entre los trabajadores o entre el jefe y sus trabajadores malentendidos.
- Diferentes valores, cuando la escala de valores personales es incongruente con los valores de la organización, se pueden generar conflictos.
- Diferencia de intereses, suele ocurrir cuando los trabajadores se concentran más en sus objetivos personales, tendiendo a desplazar las metas de la organización y el bienestar del equipo de trabajo.
- Choques de personalidad, cuando las diferencias de personalidad dentro de los ambientes de trabajo no son conciliadas y son causantes de conflictos.
- Desempeño deficiente, cuando algunos trabajadores de un área de trabajo no poseen un rendimiento normal esperados.

2.2.3. Teoría de los conflictos laborales

De acuerdo con Paxton (2017), hay una serie de teorías tendientes a explicar las diferentes manifestaciones de insatisfacción de los trabajadores de manera formal o informal en relación a los conflictos laborales.

- Teoría cooperativa. Esta teoría señala que tanto los trabajadores como los empleadores pueden dialogar en torno al conflicto, a fin de resolver las diferencias existentes a través de la colaboración mutua de las partes para alcanzar un objetivo en común.
- Teoría competitiva. Esta teoría afirma que los objetivos de los trabajadores y del empleador son diferentes y opuestos, por lo que ninguna

de las partes involucradas confía en la otra y no existe comunicación alguna, lo que hace inevitable la aparición del conflicto

Teoría de los niveles de conflicto. Esta teoría indica que dentro del conflicto laboral existen tres niveles:

El nivel distributivo, se inicia debido a la preocupación por las recompensas recibidas por el trabajo realizado; en este sentido, los trabajadores manifiestan su inconformidad por la compensación que reciben o por que la gerencia recibe una excesiva compensación, lo que trae como resultado la huelga y otras expresiones que denotan su descontento.

El nivel estructural, se da en aquellas organizaciones con un mal diseño o aquellas que se resisten a los cambios. Cuando existe problemas de comunicación, se origina y agrava el conflicto, presentándose escenarios de desafío de la autoridad por parte de los trabajadores. La manifestación del conflicto es de forma informal y hay negligencia de los trabajadores en sus actividades laborales o se descuidan las mismas

El nivel de relaciones humanas, se debe a diferencias de tipo social entre los trabajadores y el empleador, entre las que se destacan por ejemplo razones religiosas, políticas, étnicas, entre otras, o cuando se traspasa la línea que divide la gerencia con los trabajadores, trayendo como consecuencia daños en las operaciones de la organización.

2.2.4. Gestión de conflictos

De acuerdo a Yirik et al. (2015), la gestión de los conflictos busca no solamente la reconciliación del mismo, sino también reorientar aquellos conflictos negativos a conflictos cuyos resultados sean constructivos; por lo tanto, la gestión va más allá de la

resolución, ya que no solo se busca eliminar el enfrentamiento sino además busca identificar los intereses de las partes involucradas para aislarla de sus posiciones (Fajardo, 2015).

Para Robbins y Coulter (2018) la gestión de conflictos se basa en estrategias de resolución y estimulaciones para garantizar grados deseados de conflictos. Por su parte, Ortiz (2019) señala que es un proceso que debe comprenderse como una táctica para llegar a un acuerdo entre las partes. Asimismo, Mirabal (2003) indica que la gestión de conflicto son estrategias basadas en la destreza y la capacidad para dar respuesta a las partes involucradas para abordar y manejar el conflicto de forma efectiva.

Es así como Alles (2007), indica que cuando se gestiona de manera efectiva un conflicto laboral, se promueven ambientes de trabajo cómodos y agradables en los que se obtienen resultados constructivos que mejoran la calidad del trabajo, puesto que los conflictos nacen debido a los desacuerdos entre los miembros de un grupo de trabajo o de una organización. Unos de los principales beneficios de una gestión efectiva de los conflictos, es lograr el involucramiento de las partes para que mejore su rendimiento, sus niveles de comunicación y las relaciones interpersonales, destacándose que el conflicto puede considerarse una oportunidad de crecimiento y de confort. Por lo tanto, abordar las diferencias que se producen por el conflicto laboral, es una tarea de suma importancia que requiere la búsqueda de alternativas que permitan resolver las situaciones que se devienen de las dificultades (Torrealba & García, 2021).

Según Robbins y Judge (2013), las organizaciones tienden a suponer que los conflictos laborales pueden perjudicar el desempeño de los trabajadores, siendo una incorrecta suposición, ya que cuando se gestiona de manera eficiente los conflictos, son los trabajadores los que evitarán su estancamiento y aumentarán su creatividad. En este sentido, las características eficaces para la gestión de los conflictos son:

- Colaboración, pues se promueve la colaboración de las partes involucradas, para la búsqueda de soluciones integradoras, a partir de la combinación de las opiniones de los trabajadores que poseen intereses diferentes.
- Voluntariedad, siendo una característica que se debe mantener en la resolución del conflicto, pues de esta manera se evita que desistan los trabajadores involucrados y se orienten en alcanzar los acuerdos esperados.
- Equidad, la gestión del conflicto debe tomar en cuenta los intereses que persiguen las partes involucradas, por lo que es necesario respetar los puntos de vista y preservar la igualdad.

En este sentido, según Ripol (2017), una gestión eficaz de los conflictos se soporta en procesos internos que permiten prevenir, gestionar y resolver los conflictos que se dan en el seno de la organización, trayendo como consecuencias positivas:

- Generación de bajos costos en el proceso de resolución (económicos, por tiempo y por recursos).
- Satisfacción de las partes involucradas producto de la reconciliación de sus intereses y por el mismo proceso de resolución como tal, ya que permite a cada una de las partes emitir sus opiniones y participar en la configuración del acuerdo. No altera o daña la relación entre las partes.
- Minimiza su recurrencia, pues evita que se reproduzcan el mismo tipo de altercados.

2.2.5. Dimensiones de la gestión de conflictos

En la presente investigación se manejarán como dimensiones de gestión de conflictos, las siguientes:

- **Desacuerdos.** Son las diferencias de parecer en torno a una situación o tema en específico. Ahora bien, desde una perspectiva más amplia, son las

diferencias relacionadas a los criterios necesarios para que se emita una opinión. Su discrepancia no solamente concierne a que es conveniente o no para una persona, sino que se soporta en el criterio óptimo que tiene dicha persona al formar y defender su opinión, ya que dichos criterios se encuentran ligados a su identidad pues define quien es cada quien. Es así que, las creencias y las opiniones de las personas expresan, de forma implícita, dichas identidades; por lo tanto, es la base esencial para entender el desacuerdo (Escajadillo, 2019).

· **Recursos disponibles.** En los contextos organizacionales, suele ocurrir que los trabajadores compiten por aquellos recursos disponibles con los cuales pueden realizar sus actividades y cumplir los objetivos y metas propuestas y cuando estos escasean, puede en ciertos casos ser el detonante de conflictos laborales (Marín, 2018). Por su parte, Santander (2021) expresa que la ausencia de recursos, materiales o tiempo, al ser limitados, son distribuidos entre los trabajadores en base a diferentes criterios estratégicos; ahora bien, cuando un trabajador no dispone de los mismos medios que el resto de integrantes de su equipo, puede sentirse menospreciado y ser fuente de un conflicto laboral.

· **Expectativas de los trabajadores.** Se representa por aquella convicción que tiene un trabajador en relación al esfuerzo que deposita en su trabajo traerá el efecto que aspira, es decir, es la probabilidad de que ocurra el resultado que se desea obtener. Para algunos autores, es una relación que se percibe entre un esfuerzo ejecutado y un determinado nivel de desempeño, ya que los trabajadores parten de la expectativa que la acción realizada los conducirá a la meta prevista. Visto así, los trabajadores confían que el logro de los resultados que han proyectado, derivará en ciertas consecuencias que le

son atractivas como, por ejemplo, el reconocimiento, un pago extra, un ascenso o se puede percibir como aquel sentimiento de éxito, satisfacción por el aprendizaje logrado o un aumento de su autoestima (Flores & García, 2015).

· **Liderazgo en la empresa.** Es la capacidad para influir en un grupo de trabajadores y, de esta manera, alcanzar los objetivos comunes dentro de una organización. El líder surge dentro de un equipo de trabajo o puede ser designado por la organización y es una persona que inspira a los miembros del equipo el alcanzar las metas y objetivos en conjunto, basado en el deseo de guiar a los demás, creando así el compromiso entre todos los trabajadores y por ende un ambiente laboral eficiente (Flores & García, 2015).

2.2.6. Calidad de atención al cliente

Son todas aquellas acciones que se llevan a cabo a favor del cliente, mostrando interés y en la que se brinda una especial atención, por medio de la identificación de sus expectativas y necesidades para de esta manera propiciar las acciones requeridas para satisfacer dichas necesidades (Estrada, 2007). Por su parte, Fleitas (2011) indica que es el conjunto de estrategias que son diseñadas por las organizaciones para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes. Asimismo, Tschohl (2018) afirma que la calidad de atención se refiere a la dirección que toman todos los recursos y empleados de una empresa para alcanzar la satisfacción del cliente. Esto involucra a todo el personal, no solo a aquellos que interactúan directamente con los clientes o que se comunican con ellos por teléfono, correo electrónico, carta o cualquier otro medio.

Según Miranda et al. (2021), la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, entonces es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada entender que un servicio

se considera la calidad cuando logra su fin, satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro, por lo tanto la calidad de los servicios se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas que tenía el cliente previamente al usar el servicio.

Para Ortiz (2013), es uno de los rasgos de mayor importancia que debe tener una organización para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, por lo tanto, cualquier falla en dicho proceso puede propiciar el cliente no quede satisfecho y no regrese nuevamente. Asimismo, Carrasco (2013), señala que es una función de cualquier empresa de ofertar de manera efectiva sus productos o servicios al cliente, con el fin de satisfacer totalmente sus expectativas y necesidades, basándose en la atención a sus consultas, sus pedidos o sus reclamos, al momento de venderle un producto o prestar un servicio.

Las ventajas que trae para una empresa una efectiva atención al cliente se tienen:

- Clientes satisfechos y leales.
- Incremento de ventas, por un mayor número de ventas por cliente, mayor frecuencia de ventas y mayor cantidad de clientes captados por medio de clientes satisfechos.
- Mejora en la reputación y la imagen de la organización.
- Diferenciación de la competencia.
- Ahorro en la gestión de reclamos y quejas

Para Fleitas (2011) los objetivos de la atención al cliente deben enfocarse en:

- Escucha activa del cliente, atendiendo sus necesidades y requerimientos, basado en entender sus expectativas.
- Asesorar al cliente, por medio de las mejores opciones que se disponen en relación al producto o al servicio que oferta la empresa y que pueda satisfacer sus deseos y necesidades.

- Responder sus inquietudes, dar respuesta oportuna a todas las inquietudes del cliente, con propósito de un producto o un servicio de calidad.
- Aclara sus deudas, para garantizar la satisfacción del cliente con la adquisición del producto o del servicio ofertado.
- Ofrecer todas las garantías, para de esta manera lograr que el cliente este satisfecho que la decisión que va a tomar es la correcta.
- Comprometerse con el cliente, siempre se debe hacer un seguimiento de satisfacción con el objetivo de saber si el producto o servicios alcanzo sus resultados esperados.

2.2.7. Características de la calidad de atención al cliente

Para Alvarado y Paca (2021), la calidad de atención al cliente es caracterizada como una mentalidad integral dentro de la organización y todas sus áreas administrativas, enfocándose en una perspectiva global sobre la insatisfacción del servicio. Este enfoque se desglosa en una serie de etapas interrelacionadas que incluyen la ejecución del servicio, la calidad del mismo y las evaluaciones de valor. En la evaluación del rendimiento se consideran factores como la capacidad de respuesta, la seguridad, la fiabilidad y los aspectos de valor, además de las experiencias previas en diversas organizaciones. La evaluación del cliente se basa en su satisfacción con el servicio recibido, sus expectativas previas sobre la ejecución y las discrepancias entre el desempeño real y sus suposiciones. El valor del servicio está determinado por la capacidad financiera de los clientes, así como por sus características y expectativas.

2.2.8. Modelo de calidad de servicio

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en cinco entornos, de este modo se contrasta una medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en sus dimensiones,

además de ello el modelo servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes y como ellos aprecian el servicio (Miranda et al., 2021).

Según Osejos y Merino (2020) Este modelo es el más utilizado para medir el servicio al cliente. Se basa en el modelo clásico de evaluación del cliente, el cual postula que cada cliente que adquiere un servicio forma expectativas sobre el mismo a través de diversos canales y, una vez recibido el servicio, hay una serie de factores y dimensiones que influyen en su percepción del servicio recibido. Este modelo se compone de indicadores que establecen o miden los diferentes puntos clave para evaluar la calidad del servicio en diversas etapas. Estos indicadores, conocidos como dimensiones de la calidad, incluyen aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El modelo SERVQUAL, por medio de sus 5 dimensiones nos ayuda a obtener un resultado sobre la satisfacción del cliente en cuando a la calidad de los servicios que recibe, mediante este modelo también podemos conocer los parámetros en los cuales la empresa se encuentra teniendo debilidad y ayuda al mejoramiento de estrategias mediante una propuesta para incrementar la afluencia de clientes al lugar ofreciendo servicios de calidad (Miranda et al., 2021).

Figura 1*Modelo SERVQUAL*

2.2.9. Teorías de calidad de servicio en la atención al cliente

En la literatura científica, se señalan las teorías de la calidad de servicio que están relacionadas con la satisfacción del cliente, entre las que se destacan:

- Teoría de la excelencia. Busca que las organizaciones, los clientes y la sociedad obtengan excelentes resultados, a partir de la combinación de los principios de calidad y servicio, lo que da como resultado una combinación entre la calidad, la competitividad y la excelencia que permiten lograr las metas y objetivos propuestos, y a su vez, dar el impulso a las organizaciones hacia el éxito (Gryna, 2007).
- Teoría de la planificación para la calidad. Basada en la trilogía de la calidad y parte de un mapa de planeación estratégica, en el cual se toman en consideración tres aspectos fundamentales: identificación del cliente, determinación de sus necesidades y desarrollo del producto o del servicio, que dé respuesta a las necesidades del cliente. En función de ello, una vez que se llega al proceso de mejora de la calidad, se establecen proyectos y responsables y, al finalizar los mismos, se realiza el análisis de los procesos,

se establecen los controles necesarios y se evalúa a los trabajadores (Vargas & Aldana, 2006).

Teoría de cero errores. Se soporta en cuatro principios generales: 1) la calidad cumple con todos los requisitos; 2) el ecosistema de calidad es prevención, 3) el estándar de realización es cero defectos y 4) la medida de calidad, es el precio del incumplimiento. A través de los mismos, se establece las acciones a seguir para para corregir los problemas y alentar a los miembros de la organización al establecimiento de objetivos de mejora continua (Gryna, 2007).

2.2.10. Dimensiones de calidad de atención al cliente

En el presente estudio, las dimensiones de atención al cliente son:

Valoración del cliente. Es el proceso que permite medir y cuantificar la manera como el cliente manifiesta la calidad de atención recibida, se soporta en la percepción del cliente, calidad del producto, y trato personalizado (Carbajal, 2017).

La propuesta de valor para el cliente consiste en una serie de elementos que definen el valor percibido por el comprador. Estos elementos incluyen las características del producto, ya sea un bien o un servicio, la imagen de la empresa y la relación entre la empresa y el cliente. Las características abarcan las funciones del producto, su calidad, su precio y el tiempo (Serna & Díaz, 2020).

Satisfacción de las necesidades. Es el requisito necesario para competir en el mercado, ya que si se conoce lo que aspiran obtener permite que la empresa esté en la capacidad de ofertar el producto o el servicio que responda a dichas necesidades de manera eficiente (Jiménez, 2017).

Es fundamental que las empresas, al ofrecer sus productos o servicios, comprendan qué necesidades están abordando y cómo van a satisfacerlas, añadiendo un valor extra para destacarse en el mercado. Por lo tanto, es crucial identificar primero las necesidades de los clientes a los que se dirigirán (Meza, 2020).

Eficiencia. En el actual mundo competitivo, los clientes al tener alguna necesidad o expectativa requieren de las organizaciones respuestas personalizadas, rápidas y adecuadas a dicha necesidad (De Matías, 2017). Para Polo (2022), consiste en brindar una atención integral al cliente, basada en respuestas oportunas, soluciones al instante y óptimos resultados a las solicitudes demandadas por los mismos.

Ser eficiente significa gastar mejor, y no menos, satisfacer las necesidades de la población y garantizar ritmos de desarrollo sostenible, una empresa se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario aceptable para la sociedad con un uso mínimo de recursos, de tal modo que cuando se persiguen determinados resultados también deben quedar claras cuales son las formas más eficientes de alcanzarlos, buscar el mejor balance entre calidad y eficiencia (Ramón et al., 2021).

2.3. Marco Conceptual

Calidad: se puede asociar a diferentes aspectos de las actividades que desarrolla una organización, entre los que se destacan: el producto o el servicio, la producción o sistema de prestación del servicio y el proceso (Bateson, 2012).

Calidad percibida. es aquella impresión que posee un cliente respecto a la idoneidad de un producto o de un servicio que les permite satisfacer sus expectativas, estando relacionada a los elementos que integran el producto (el producto, el precio, la comunicación y la

distribución) o del servicio (integración de los servicios elementales y los procesos de creación) (Kotler & Armstrong, 2013).

Calidad de atención al cliente: es aquel proceso que tiene como propósito alcanzar la satisfacción de todos los requerimientos y las necesidades del cliente y el cual es percibido por los mismos, a partir de criterios como lo son la calidad y la satisfacción de sus expectativas (Carbajal, 2017).

Cliente: se refiere a todas aquellas personas (naturales y jurídicas) sobre quien repercuten los productos o servicios de una organización (Carbajal, 2017).

Conflicto: proceso que se inicia cuando, alguna de las partes logra percibir que la otra está a punto de afectar o afecta de forma negativa algo que a la primera de estas le interesa (Robbins & Judge, 2013).

Conflicto Laboral: son aquellas contingencias en donde trabajadores y empleadores poseen objetivos distintos y no logran llegar a un acuerdo, afectando el ambiente laboral al ser tenso y con dificultades para el desarrollo de las actividades laborales (Bautista, 2021).

Desempeño laboral: es el comportamiento que posee un trabajador en función de las labores y actividades de acuerdo a su puesto de trabajo, el cual es evaluado respecto a los objetivos que la organización ha establecido (Chiavenato, 2014).

Desempeño organizacional: es el desarrollo de las actividades internas de la organización en los cuales se integran los siguientes componentes: estructura, talento humano, ambiente de negocios y resultados que aspira alcanzar la organización (Chiavenato, 2014).

Gestión de conflictos laborales: son una serie de estrategias que se destinada a la prevención o minimización de tensiones y relaciones de confrontación entre trabajadores y empleadores, con el fin de convertirlas en relaciones de confianza y colaboración que permita el desarrollo de una convivencia justa, pacífica y equitativa (Robbins & Judge, 2013).

Satisfacción: hace referencia al cumplimiento de las expectativas de una persona, la cual puede experimentar un sentimiento de placer y bienestar al obtener lo que se espera y desea de un producto o de un servicio (Kotler & Armstrong, 2013).

Satisfacción del cliente: es el grado de conformidad que experimenta un cliente al realizar una compra o recibir un servicio, por lo tanto, cuanto mayor es la satisfacción del cliente, mayor será la posibilidad que el cliente vuelva a comprar o a contratar el servicio en el mismo lugar (Kotler & Armstrong, 2013).

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La gestión de conflictos laborales tiene una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

3.2 Hipótesis Específicas

1. Los desacuerdos tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.
2. Los recursos disponibles tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.
3. Las expectativas de los trabajadores tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.
4. El liderazgo en la empresa tiene una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

3.3 Variables

3.3.1. Definición conceptual de las variables

Variable independiente: Gestión de conflictos

La gestión de conflictos son las estrategias de resolución y estimulaciones para garantizar grados deseados de conflictos (Robbins y Coulter, 2018).

Variable dependiente: Atención al cliente

la calidad de atención se refiere a la dirección que toman todos los recursos y empleados de una empresa para alcanzar la satisfacción del cliente. (Tschohl, 2018).

3.3.2. Definición operacional de las variables

La operacionalización se muestra en la tabla 1

Tabla 1*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicador
Gestión de conflictos laborales	La gestión de conflictos son las estrategias de resolución y estimulaciones para garantizar grados deseados de conflictos (Robbins y Coulter, 2018).	Desacuerdos	Opiniones expresadas por los trabajadores Diferentes creencias y costumbres Fallas en los canales de comunicación Ausencia de retroalimentación
		Recursos disponibles	Cantidad suficiente de materiales y equipos Disponibilidad de materiales y equipos de calidad Distribución equitativa de materiales y equipos Tiempo suficiente para las tareas
		Expectativas de los trabajadores	Metas personales alcanzables Logro de los objetivos personales Beneficios económicos percibidos Posibilidad de crecer profesionalmente
		Liderazgo	Estilo de liderazgo motivador Apoyo del jefe en las actividades Seguimiento de las labores por los jefes Efectividad del liderazgo
Calidad de atención al cliente	La calidad de atención se refiere a la dirección que toman todos los recursos y empleados de una empresa para alcanzar la satisfacción del cliente. Esto involucra a todo el personal, no solo a aquellos que interactúan directamente con los clientes o que se comunican con ellos por teléfono, correo electrónico, carta o cualquier otro medio (Tschohl, 2018).	Valoración del cliente	Percepción del servicio Calidad acorde a lo esperado Trato personalizado al cliente Ética del trabajador en el servicio
		Satisfacción de las necesidades	Las expectativas se cumplen Necesidades satisfechas Tiempo de respuesta al cliente prudente Celeridad a las solicitudes de los clientes
		Eficiencia	Respuesta personalizada al cliente Respuesta oportuna al cliente Solución rápida a los problemas del cliente Resultados óptimos al cliente

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Método general:

El método general empleado en la investigación fue el método científico, el cual se basa en una serie de pasos, de técnicas y de procedimientos que son utilizados para formular y solucionar los problemas de investigación a través de la verificación de las hipótesis (Arias, 2016).

Método específico:

De manera específica, se utilizó el método deductivo, el cual parte de los aspectos generales a los aspectos particulares y se sustenta en principios, teorías y leyes, con el propósito de dilucidar la verdad, basado en la lógica y la observación de los datos recolectados (Palomino et al., 2017).

4.2 Tipo de Investigación

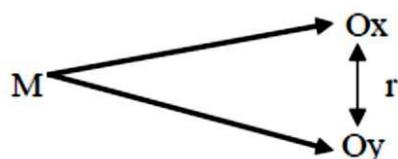
El tipo de investigación es básica, ya que tiene como propósito la profundización y ampliación del conocimiento científico que existe relacionado al objeto de estudio. Se soporta en el estudio de las teorías científicas que se analizan y a su vez se emplean para el perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2017).

4.3 Nivel de Investigación

La investigación fue descriptivo y correlacional. Descriptivo pues, de acuerdo a Hernández et al. (2014), tiene como propósito especificar las características y propiedades más resaltantes del objeto de estudio analizado; y correlacional, pues se busca conocer el grado en el cual la variación de una variable hace que también varíe la otra variable (Palomino et al., 2017).

4.4 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación fue no experimental, ya que la variable independiente no será manipulada de manera intencional, solamente se buscó estudiar y analizar el fenómeno estudiado pasada la ocurrencia de este (Carrasco, 2017). La investigación obedece entonces al siguiente esquema:



M: Muestra

Ox: Gestión de conflictos laborales

Oy: Calidad de atención al cliente

r: Relación

4.5 Población y muestra

Población

La población es el conjunto de todos, elementos o unidades de análisis que se encuentran dentro del ámbito espacial en el cual se desarrolla la investigación (Carrasco, 2017), es así, que la población estuvo conformada por los clientes recurrentes de la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., siendo en total 16 empresas, correspondiendo a una población finita, es decir, aquella cuya cantidad es conocida.

Criterios de inclusión : para el estudio se empleó el criterio de inclusión respetando los siguientes puntos: empresas formales, que contengan representantes legales, administradores y que la empresa tenga un por lo menos 1 año en el mercado

Criterios de exclusión: empresas informales, personas naturales, empresas con menos de un año en el rubro.

Muestra

Para Palomino et al. (2017), la muestra es un subconjunto representativo de las características que posee la población y es determinada con el fin de inferir las propiedades que

presenta la totalidad de la población estudiada. Dado que la población es finita y manejable, no fue necesario calcular la muestra, por lo tanto, se trabajó con el total de la población del objeto en estudio, es decir, los 16 trabajadores que laboran en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., siendo este tipo de muestra conocida como muestra censal, ya que, todos los elementos son parte integral de la población y son utilizados (Soto, 2018), de esta forma, tampoco fue necesario definir criterios de inclusión y exclusión, ya que estos se usan solo para seleccionar los elementos de la muestra que cumplan con ciertos parámetros de representatividad.

4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Palomino et al. (2017), las técnicas son el conjunto de procedimientos que se emplean para recabar la información que requiere el investigador a fin de acercarse a los hechos y poder de esta manera acceder al conocimiento. En este sentido, se empleó como técnica la encuesta, la cual permite recabar información que es suministrada por una muestra o grupo de sujetos en relación a un tema en particular (Arias, 2016). La encuesta se utilizó para conocer la opinión de los trabajadores en relación a las variables en estudio.

Instrumento

Los instrumentos son los recursos utilizados por el investigador para acercarse a los fenómenos en estudio y tomar de estos la información con el mayor grado de objetividad (Palomino et al., 2017). Es así, que el instrumento a utilizar en la presente investigación fue el cuestionario, el cual según Arias (2016) es una modalidad de la encuesta que es realizada en forma escrita contentiva de una serie de preguntas y se le suele denominar cuestionario auto administrado, pues es llenado únicamente por el encuestado sin que exista intervención alguna del encuestador; el mismo fue validado a través del juicio de expertos o validez de expertos, procedimiento mediante el cual se estima el grado en el cual un instrumento mide efectivamente

la variable de interés, con base en la opinión de expertos en el tema (Hernández et al., 2014).

Confiabilidad

Luego, para estimar la confiabilidad de los instrumentos se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, correspondiente al análisis de consistencia interna, el método más apropiado para este tipo de investigaciones (Hernández et al., 2003). Los valores del Alfa de Cronbach oscilan entre cero y uno, el cero señala una nula confiabilidad y el 1 indica una alta o perfecta confiabilidad, donde el mínimo valor aceptable es 0.60 (Carrasco, 2017).

Registro de datos

En este sentido, se utilizaron dos instrumentos, el primero de ellos destinado a la medición de la variable Gestión de conflictos laborales, el cual estuvo compuesto por 16 preguntas (4 por cada dimensión), con una escala de respuesta tipo Likert tal y como se muestra a continuación: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

El segundo instrumento, estuvo destinado a medir la variable Calidad de atención al cliente, el cual estuvo compuesto por 12 preguntas (4 por cada dimensión), con una escala de respuesta tipo Likert tal y como se muestra a continuación: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Es importante destacar, que la aplicación de los instrumentos se realizó de manera presencial, pues se tiene acceso a la muestra de estudio por ser todos los trabajadores de la empresa. Los resultados de la prueba de confiabilidad de los instrumentos se muestran en el anexo 7.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la investigación se empleó como técnicas para el procesamiento de datos las tablas, en las que se registró la información recabada a través de los cuestionarios, soportadas también

con figuras que se asociaron al análisis de los datos. Asimismo, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significancia del 5%, con el cual se realizó la comprobación estadística de las hipótesis.

El análisis de datos se concibe como una ciencia que tiene como fin examinar los datos en bruto y extraer posteriormente las conclusiones asociadas a la realidad en estudio. Se utiliza en diferentes ciencias, a fin de verificar o reprobando las teorías o modelos o existentes (Rouse, 2018). En el presente estudio, se utilizó como análisis de datos la estadística descriptiva y la estadística inferencial, para posteriormente realizar la confrontación de los resultados con las teorías y basamentos teóricos que dan soporte a la investigación.

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

La investigación en curso estuvo sustentada en los siguientes aspectos éticos, contemplados en el Código de Ética para la Investigación Científica en la Universidad Peruana Los Andes:

Protección de los sujetos de estudio, ya que se trató con respeto la dignidad humana, la diversidad, la identidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la privacidad y la confidencialidad de las personas que participaron en la investigación.

Protección de la integridad de los participantes, debido a que en el transcurso de la investigación se aseguró tanto el bienestar como la integridad de las personas que participaron en la investigación, en este sentido, no se causó daño físico ni daño psicológico y a su vez, se minimizaron los posibles efectos adversos y se maximizaron los beneficios.

Responsabilidad, puesto que en todo momento los investigadores asumieron una actitud responsable en relación a la pertinencia, el alcance y la repercusión de la investigación, en los niveles individual, institucional y social.

Veracidad, ya que a lo largo del todo el proceso investigativo se garantizó la transparencia de la información que fue procesada, desde la pregunta de investigación y

formulación del problema hasta la interpretación, presentación y comunicación de los resultados.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

En cuanto al análisis de los resultados, en esta sección se muestran los resultados descriptivos de la dimensiones y variables analizadas, de acuerdo a los resultados de la encuesta.

Resultados de la variable calidad de atención al cliente

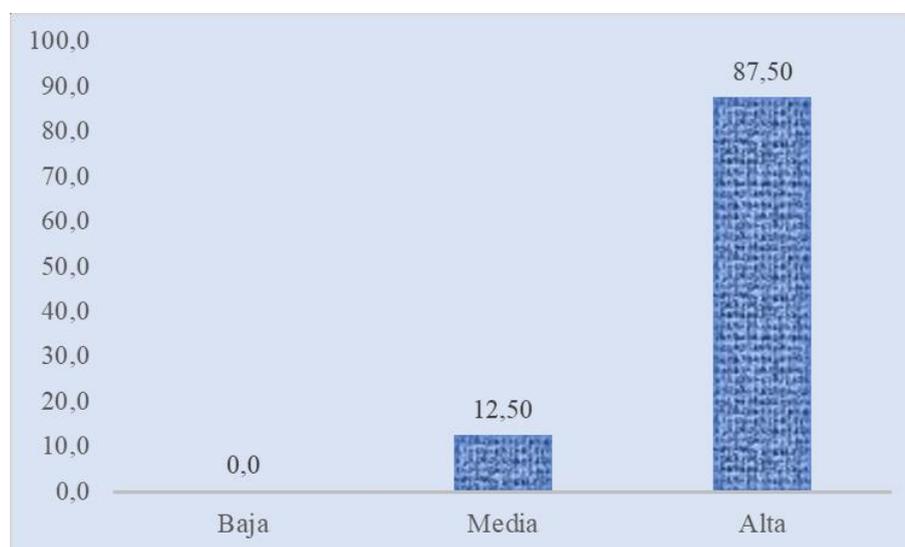
Tabla 2

Resultados descriptivos de la dimensión valoración del cliente

Variable	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valoración del cliente	Baja	0	0.0	0.0
	Media	2	12.5	12.5
	Alta	14	87.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 2

Resultados descriptivos de la dimensión valoración del cliente



Nota. Cifras expresadas en porcentaje

Tal como se observa en la tabla 2 y figura 2, la dimensión valoración del cliente, fue calificada como alta por la mayoría de los encuestados, representados en el 87.5% (n =14), el 12.5% (n = 2) la calificó como media y ninguno en el renglón de baja. Esto indica que, el cliente percibió buena calidad en el producto y en el trato que se le da en la empresa, según la

percepción de los encuestados. En la tabla 3 y figura 2, que siguen, se muestran los resultados de la encuesta para la dimensión satisfacción de las necesidades.

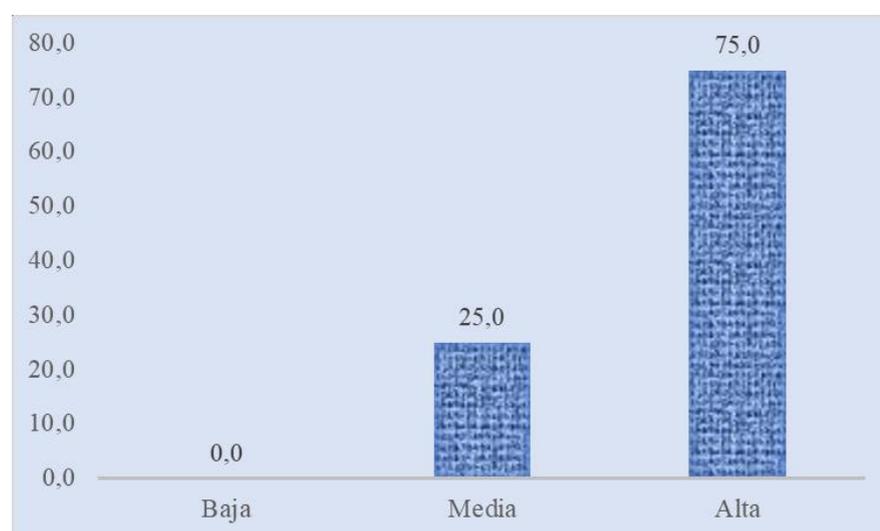
Tabla 3

Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción de las necesidades

Dimensión	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfacción de las necesidades	Baja	0	0.0	0.0
	Media	4	25.0	25.0
	Alta	12	75.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 3

Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción de las necesidades

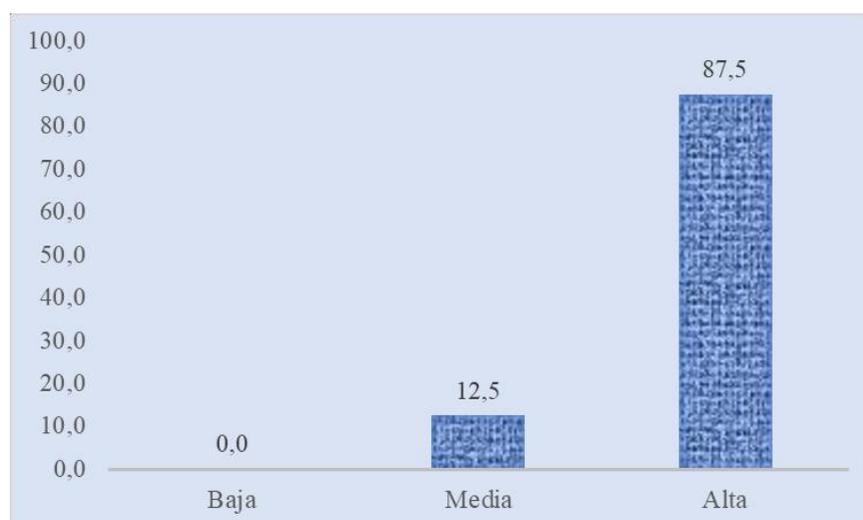


Nota. Cifras expresadas en porcentaje

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 3 y figura 3, la dimensión satisfacción de las necesidades, fue calificada como alta por la mayoría de los encuestados, representados en el 75.0% (n =12), el 25.0% (n = 4) la calificó como media y ninguno en el renglón de baja. Esto indicó que, el cliente se encontró satisfecho con el servicio recibido, de acuerdo a los trabajadores encuestados, por tanto, se satisface su necesidad de manera eficiente. En la tabla 4 y figura 3, que siguen, se muestran los resultados de la encuesta para la dimensión eficiencia.

Tabla 4*Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia*

Dimensión	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Eficiencia	Baja	0	0.0	0.0
	Media	2	12.5	12.5
	Alta	14	87.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 4*Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia*

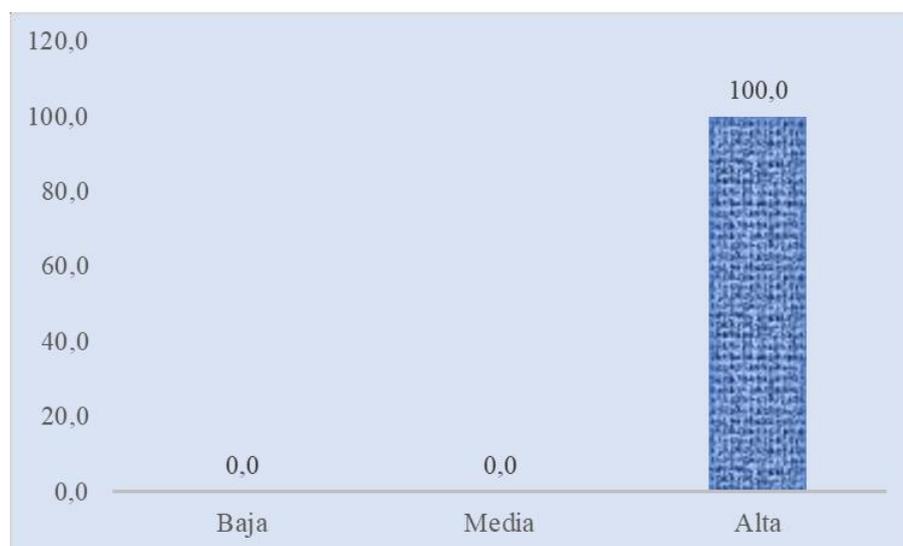
Nota. Cifras expresadas en porcentaje

En la tabla 4 y figura 4, se pueden observar los resultados para la dimensión eficiencia, donde se determinó que la mayoría de los encuestados, representados en el 87.5% (n =14), calificó la dimensión en un nivel alto, el 12.5% (n = 2) restante, la calificó como media y ninguno en el renglón de baja. Esto indicó que, las respuestas de la empresa al cliente han sido rápidas, personalizadas y adecuadas a su necesidad y expectativas, según las percepciones de los trabajadores encuestados.

De esta manera, en la tabla 5 y la figura 5, se resumen los resultados para la variable principal calidad de atención al cliente.

Tabla 5*Resultados descriptivos de la variable calidad de atención al cliente*

Variable	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Calidad de atención al cliente	Baja	0	0.0	0.0
	Media	0	0.0	0.0
	Alta	16	100.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 5*Resultados descriptivos de la variable calidad de atención al cliente*

Nota. Cifras expresadas en porcentaje

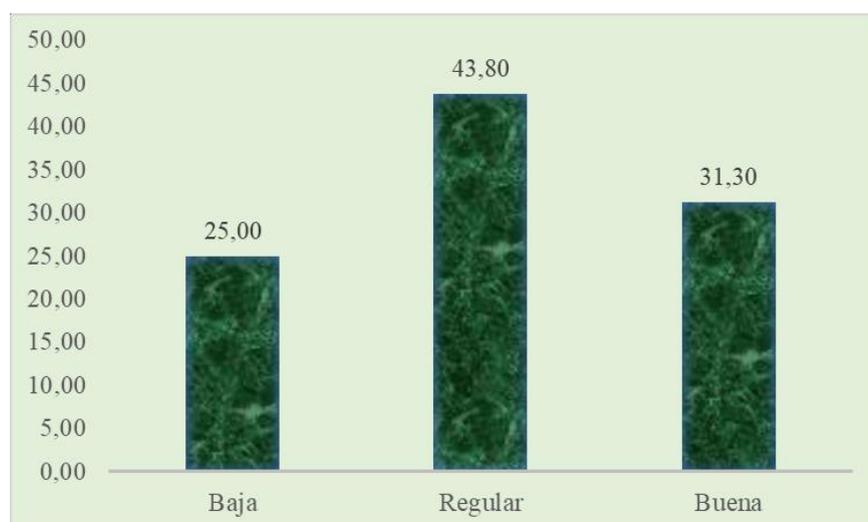
Tal como se puede observar en la tabla 5 y figura 4, la totalidad de los trabajadores consideró que la calidad de atención al cliente es alta, es decir, que la empresa escucha al cliente, aclara sus dudas, le ofrece garantías, se compromete con el cliente brindando el mejor servicio y satisfaciendo sus necesidades y alcanzando sus expectativas.

Resultados de la Variable Gestión de Conflictos

En la tabla 6 y figura 5, que siguen, se muestran los resultados de la encuesta para la dimensión desacuerdos de la variable gestión de conflictos.

Tabla 6*Resultados descriptivos de la dimensión desacuerdos*

Dimensión	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdos	Baja	4	25.0	25.0
	Regular	7	43.8	68.8
	Buena	5	31.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 6*Resultados descriptivos de la dimensión desacuerdos*

Nota. Cifras expresadas en porcentaje

En la tabla 6 y figura 6, se muestra, que el 25.0% ($n = 4$) de los encuestados consideró en un nivel bajo la dimensión desacuerdos, el 43.8% ($n = 7$) regular y el 31.3% ($n = 5$) buena. La mayoría consideró esta dimensión en un nivel regular. Es decir, que se producen desacuerdos en la empresa producto de opiniones diferentes de los trabajadores en las creencias, en fallas en los canales de comunicación y a una poca retroalimentación entre los trabajadores.

En la tabla 7 y figura 6, que siguen, se muestran los resultados de la encuesta para la dimensión recursos disponibles.

Tabla 7*Resultados descriptivos de la dimensión recursos disponibles*

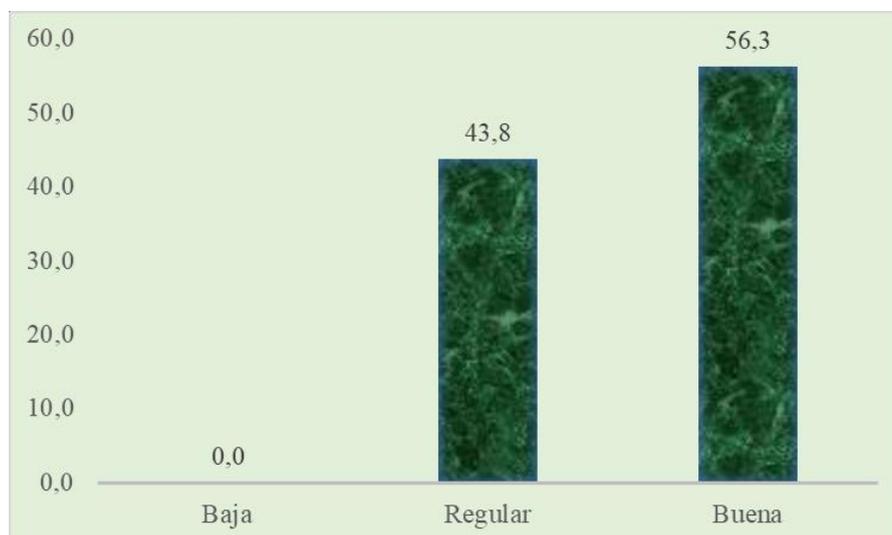
Dimensión	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recursos disponibles	Baja	0	0.0	0.0
	Regular	16	100.0	100.0
	Buena	0	0.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Tal como de observa en la tabla 7, la totalidad de los encuestados consideró que la dimensión recursos disponibles se encuentra en un nivel regular, 100.0% (n = 14). Esto quiere decir que los recursos de la empresa no son suficientes para los trabajadores, lo que puede ser un detonante de conflictos, pues la distribución de los mismos no les satisface ni el tiempo que se destina para realizar las actividades laborales.

En la tabla 8 y figura 7, que siguen, se muestran los resultados de la encuesta para la dimensión expectativas de los trabajadores.

Tabla 8*Resultados descriptivos de la dimensión expectativas de los trabajadores*

Dimensión	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Expectativas de los trabajadores	Baja	0	0.0	0.0
	Regular	7	43.8	43.8
	Buena	9	56.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 7*Resultados descriptivos de la dimensión expectativas de los trabajadores*

Nota. Cifras expresadas en porcentaje

Se puede observar en la tabla 8 y figura 6 que el 56.3% (n = 99), que representa la mayoría, calificó como buena la dimensión expectativas de los trabajadores y el 43.8% (n = 7) regular. Ninguno la calificó en el nivel bajo. Lo que quiere decir que las metas y objetivos que los trabajadores se trazan a nivel personal pueden ser alcanzados en la empresa, se cumplen las aspiraciones en cuanto a beneficios y los trabajadores consideran que pueden crecer y desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa. En la tabla 9 y figura 7, que siguen, se muestran los resultados de la encuesta para la dimensión expectativas de los trabajadores.

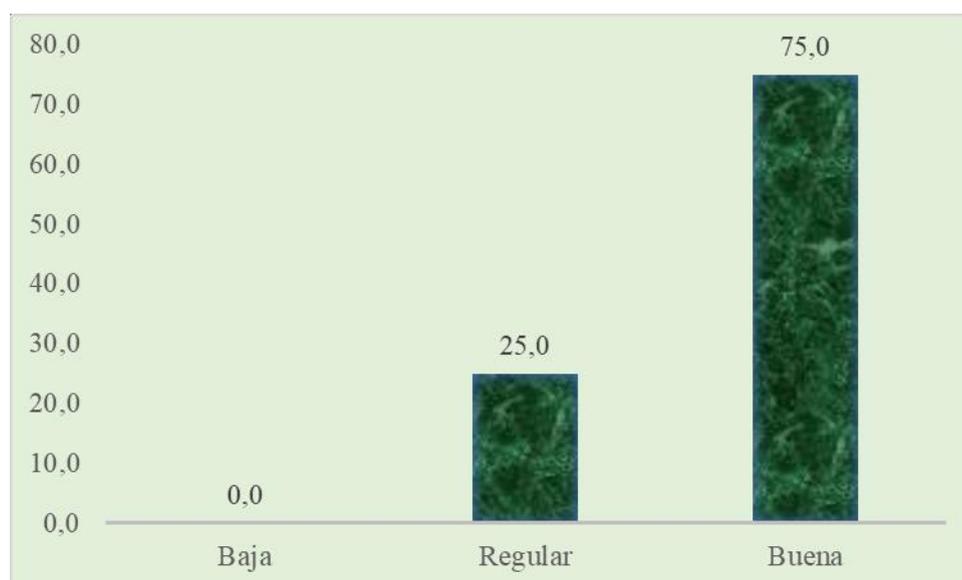
Tabla 9

Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo

Dimensión	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Liderazgo	Baja	0	0.0	0.0
	Regular	4	25.0	25.0
	Buena	12	75.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 8

Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo



Nota. Cifras expresadas en porcentaje

Tal como se desprende de la tabla 9 y figura 8, el 75.0% (n = 12), que representa a la mayoría, calificó como buena la dimensión liderazgo y el 25.0% (n = 4) regular. Ninguno la

calificó en el nivel bajo. Lo que indicó que el jefe inmediato motiva en los trabajadores en el desarrollo de las actividades laborales, apoya las actividades realizadas por ellos y hace seguimiento al cumplimiento de los objetivos garantizando la eficiencia.

En la tabla 10 y figura 8, que siguen, se muestran los resultados de la encuesta para la variable gestión de conflictos laborales.

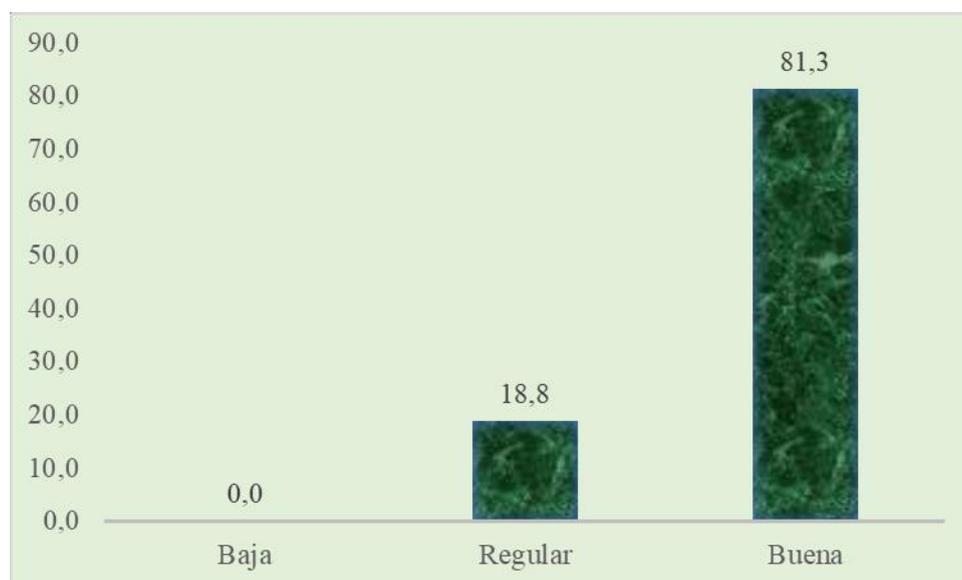
Tabla 10

Resultados descriptivos de la variable gestión de conflictos laborales

Variables	Nivel	F	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Gestión de conflictos laborales	Baja	0	0.0	0.0
	Regular	3	18.8	18.8
	Buena	13	81.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0

Figura 9

Resultados descriptivos de la variable gestión de conflictos laborales



Nota. Cifras expresadas en porcentaje

Se observa en la tabla 10 y figura 9, que el 81.3% (n = 13) de los trabajadores encuestados, consideró buena la variable gestión de conflictos laborales y el 18.8% (n = 3) regular, mientras que ninguna la calificó como baja. Esto indicó que de acuerdo con la mayoría de los trabajadores encuestados la gestión de conflictos laborales es buena, es decir, que esta soportada en procesos internos que permiten prevenir y resolver los conflictos que se generan

internamente en la empresa a un costo mínimo, sin generar daños entre las partes y satisfaciendo las expectativas de los trabajadores al respecto.

5.2 Contraste de hipótesis

Para contrastar las hipótesis, en primer lugar, se realizó la prueba de normalidad de las variables, por lo que se construyeron las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: las variables no se distribuyen como la curva normal

H1: las variables se distribuyen como la curva normal

Regla de decisión: establecido el nivel de significancia de 0.05 (5.0%), si el nivel de significancia obtenido es inferior a 0.05 se acepta la hipótesis nula; lo que indica que las variables no se comportan como una normal; por el contrario, si este es superior a 0.05, las variables se comportan como una normal. En la tabla 11, se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por tratarse de una muestra inferior a 30.

Tabla 11

Resultados de la prueba de normalidad

Variable	Valor estadístico S – W	N	Sig
Calidad de atención al cliente	0.911	16	0.121
Gestión de conflictos laborales	0.927	16	0.221
Desacuerdo	0.931	16	0.250
Recursos disponibles	0.855	16	0.016
Expectativas de los trabajadores	0.882	16	0.042
Liderazgo	0.827	16	0.006

Nota. Resultados de la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk (S-W), n= cantidad de datos, Sig.= nivel de significancia

Tal como se observa en la tabla 11, las variables calidad de atención al cliente y gestión de conflictos laborales se distribuyen como una normal, al igual que la dimensión desacuerdos, visto que $p > 0.05$; mientras que las dimensiones recursos disponibles, expectativas de los

trabajadores y liderazgo son normales, con $p < 0.05$. Debido a que no todas las variables cumplen con la condición de normalidad, se realizó la prueba de Spearman para comprobar las hipótesis del estudio, considerando un nivel de significancia de 5.0%, por lo tanto, si el nivel obtenido es inferior, se aceptará la hipótesis del estudio, de lo contrario se rechazará.

Hipótesis específica 1

H0: Los desacuerdos no tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

H1: Los desacuerdos tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

Tabla 12

Resultados Hipótesis específica 1

Variable	Estadístico	Desacuerdos
Calidad de atención al cliente	n	16
	rho	0.146
	p	0.590

Se puede observar en la tabla 12, que el p-valor es de 0.590, por ser mayor a 5%, se rechaza la hipótesis del estudio, por lo tanto, la relación entre las variables no es estadísticamente significativa; y el coeficiente rho de Spearman obtenido fue de 0.146, indica que la relación es positiva y débil, por ser el coeficiente mayor que 0, la relación existe, aunque ésta no es estadísticamente significativa, por lo tanto, los resultados obtenidos para esta muestra no se pueden trasladar a la población, con un nivel de confianza de 95.0%. Esto implica que no es posible para la empresa MICOM INGENIEROS SAC mejorar calidad de atención al cliente, mejorando la dimensión desacuerdos, en realidad la existencia de desacuerdos afecta muy poco a la variable.

Hipótesis específica 2

H0: Los recursos disponibles no tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

H1: Los recursos disponibles tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022

Tabla 13

Resultados Hipótesis específica 2

Variable	Estadístico	Recursos disponibles
	N	16
Calidad de atención al cliente	Rho	0.494
	P	0.052

Tal como se observa en la tabla 13, el coeficiente rho de Spearman = 0.494, lo que indica que la correlación entre las variables es positiva y débil; sin embargo, debido a que $p = 0.052$, mayor a 0.05, dicha relación no es estadísticamente significativa y los resultados obtenidos en la muestra no pueden ser transferidos a la población con un nivel de confianza de 95.0%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis del estudio, y esto indica que la empresa solo puede obtener mejoras muy pequeñas en la calidad de atención al cliente al mejorar la cantidad y distribución justa de los recursos disponibles entre los trabajadores, tal como se observa en el coeficiente rho de Spearman de 0.494, que arrojó la prueba, dicha relación es positiva y débil, pero no es estadísticamente significativa.

Hipótesis específica 3

H0: Las expectativas de los trabajadores no tienen una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

H1: Las expectativas de los trabajadores tienen una relacionan significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022

Tabla 14*Resultados Hipótesis específica 3*

Variable	Estadístico	Expectativas de los trabajadores
Calidad de atención al cliente	n	16
	rho	0.764
	p	0.001

Se puede observar en la tabla 14, que el coeficiente rho de Spearman = 0.764, indica una relación positiva y de intensidad considerable entre las variables, y visto que el nivel de significancia es inferior al 5.0%, se acepta la hipótesis del estudio, las expectativas de los trabajadores se relacionan significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022, el coeficiente obtenido es significativo al nivel de 5.0%. Esto indica que en la medida que la empresa cumple con lo esperado por los trabajadores mejora la calidad de atención al cliente. Por lo tanto, es importante que se reconozca su esfuerzo, que se generen pagos extras de acuerdo a su esfuerzo y alcance de metas, de esta manera se sentirá más a gusto para cumplir con sus labores lo que redundará en una mejora de la atención al cliente.

Hipótesis específica 4

H0: El liderazgo en la empresa tiene no tiene una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

H1: El liderazgo en la empresa tiene una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

Tabla 15*Resultados Hipótesis específica 4*

Variable	Estadístico	Liderazgo
Calidad de atención al cliente	n	16
	rho	0.803
	p	0.000

Se desprende de la tabla 15, que la correlación entre las variables es positiva y considerable, ya que el coeficiente rho de Spearman = 0.803; y se acepta la hipótesis del estudio, visto que el nivel de significancia es inferior al 5.0%, por lo tanto, el liderazgo se relaciona

significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022, el coeficiente obtenido es significativo al nivel de 5.0%. Lo cual quiere decir que en la medida que mejoran las prácticas de liderazgo en la empresa mejora la calidad de atención al cliente. Si los supervisores y jefes inspiran a los miembros del equipo para alcanzar las metas y objetivos en conjunto, guiando de manera adecuada a sus supervisados y creando un nivel de compromiso entre todos los trabajadores, en consecuencia, se crea un ambiente laboral eficiente y mejora la calidad de atención al cliente.

Hipótesis general

H0: La gestión de conflictos laborales no tiene una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

H1: La gestión de conflictos laborales tiene una relación significativa con la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022.

Tabla 16

Resultados Hipótesis general

Variable	Estadístico	Gestión de conflictos laborales
Calidad de atención al cliente	n	16
	rho	0.647
	p	0.007

Se observa en la tabla 16, que el coeficiente rho de Spearman = 0.647, lo que indica que la correlación entre las variables es positiva y media, y se acepta la hipótesis general del estudio, visto que el nivel de significancia es inferior a 0.05, por lo tanto, la gestión de conflictos laborales se relaciona significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022, el coeficiente obtenido es significativo al nivel de 5.0%. Lo cual quiere decir que, en la medida que mejora la gestión de los conflictos laborales en la empresa, mejora la calidad de atención al cliente. Si los supervisores y jefes inmediatos, como líderes, realizan una buena gestión de los conflictos, por ejemplo: son justos con el reparto de las tareas y los recursos disponibles, satisfacen las expectativas de los trabajadores

en cuanto a remuneración y reconocimiento, mantienen buena comunicación y retroalimentación con los trabajadores, respetan sus creencias y opiniones, los trabajadores se sentirán mejor en su sitio de trabajo, y esto redundará en una mejor atención al cliente por parte de los empleados.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos laborales y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022. Se pudo determinar que, la gestión de conflictos laborales se relaciona significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022, siendo dicha relación positiva y de intensidad media, con coeficiente rho de Spearman de 0.647 y $p < 0.05$. Asimismo, se pudo constatar a través de la encuesta que, el 100.0% de los clientes calificó en un nivel alto la calidad de la atención al cliente y el 81.3% consideró buena la gestión de conflictos laborales.

Este resultado se asemeja al obtenido por Huajalsaico (2019) quien también pudo evidenciar que la gestión de conflictos tiene una correlación de 0.875 con el Development of Organizational climate, también estuvo validado por un nivel de significancia del 0.000, además de ello también se evidencio que el 66.7% de los trabajadores consideran que no se ejecuta de manera eficiente la gestión de conflictos en la empresa, seguidamente del 16.7% que dicen que la gestión de conflictos se maneja de manera intermedia y alta. También Contreras (2020) concluyo que existe relación directa positiva entre la negociación colectiva y la solución de conflictos laboral de los trabajadores de la empresa cimentación pre fabricadas TERRATES Perú S.A.C., lo cual asciende a 0.463 del coeficiente de correlación de Pearson, entendido como una relación moderada.

Otro estudio que obtuvo resultados similares al del presente, fue elaborado por Pablo (2021), quien evidencio que el 54.3% de la población encuesta no está ni de acuerdo ni en desacuerdo a la interrogante mostrando desinterés en cuanto a considerar que las instalaciones son confortables y acogedoras, el 40.5% se muestra en desacuerdo y afirma que las instalaciones no son confortables ni acogedoras para el cliente, mientras que el 5.2% de la población encuestada se muestra de acuerdo en cuanto al considerar confortables y acogedoras las instalaciones de la

empresa. Llego a la conclusión que se analizó la calidad de atención al cliente en la empresa, donde se pudo evidenciar que el 76% de la totalidad de los encuestados, expresan que se viene dando de manera regular, asimismo el 24% manifiesta como bueno el servicio que brinda la empresa.

Por su parte, Chilingano (2019), pudo demostrar la existencia de una relación moderada y positiva entre el manejo de conflictos y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Tamburco, donde el coeficiente rho de Spearman fue de 0.629 y $p = 0.000$; el 56.5% de los trabajadores manifestaron que el manejo de los conflictos es de regular a bueno, mientras que en el presente se consideró buena la gestión de conflictos; y la gestión municipal se valoró con un nivel medio en el 67.7%. En este mismo estudio se encontró la existencia de una relación moderada y positiva entre el manejo de conflictos y la dimensión atención a la población, con rho de Spearman = 0.579 y $p = 0.000$, ambos resultados con cónsonos con los obtenidos en el presente estudio, aun cuando las variables no son exactamente iguales, si son parecidas al medir los conflictos con la atención brindada por la organización.

Adicionalmente, Bazán (2019), determinó una relación entre los conflictos laborales y la motivación de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0.680, y si los trabajadores están motivados su atención con el cliente será mejor. Torrealba y García (2021), pudo constatar que hay factores organizacionales que pueden generar conflictos laborales, que influyen en las relaciones y el desenvolvimiento del personal en su trabajo. Calle et al. (2020), determinaron que la mediación y el manejo de conflictos, ayuda a optimizar el servicio que se presta a los clientes, ya que se mejora la logística. Paradinas (2020), aportó que los conflictos deben ser resueltos de manera exitosa, para evitar impactos negativos en la organización como: las renuncias del personal, ausentismo laboral, pérdida de tiempo, altos niveles de rotación del personal y gastos en procesos de selección y formación, lo que afecta la productividad y debilita la calidad del servicio, afectando la satisfacción del cliente.

Asimismo, González y Sánchez (2017), determinaron la existencia de una relación entre positiva y moderada entre el manejo de conflicto y la innovación de la empresa, con rho de Pearson = 0.595 y $p = 0.000$, de acuerdo con los trabajadores los conflictos se deben a tensiones con los gerentes de área, comunicación deficiente, falta de claridad y delimitación en las tareas, lo que impacta la innovación, dando pie a las quejas, reclamos y retrasos con los clientes, afectando la calidad del servicio prestado a éstos. Padilla (2017) determinaron que el mayor impacto de los conflictos laborales está en las ventas (35.0%), merma la captación de clientes (44.0%), aumenta los costos (26.0%) y aumenta la cantidad de trabajadores requeridos para el proceso productivo (24.0%), lo que afecta la calidad de los productos.

Con respecto al primer objetivo específico, determinar qué relación existe entre los desacuerdos y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022, se pudo comprobar que, los desacuerdos no se relacionan significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022, visto que $p > 0.05$. Es de hacer notar que ninguno de los antecedentes del estudio, se planteó un objetivo parecido. Sin embargo, cabe mencionar el estudio de González y Sánchez (2017) si pudo determinar que las tensiones y la comunicación deficiente, son generadores de conflicto, que pueden causar retardos en la atención al cliente, mermando así la calidad de los servicios prestados.

También podemos resaltar el estudio de Contreras (2020) que al usar la variable conflictos laborales y la dimensión de la negociación con los clientes, evidencio una correlación positiva pero baja de tan solo 0.363, entonces podemos decir que nuestro estudio es un determinante de que los desacuerdos que se evidencia en la empresa, generan un malestar en la calidad de atención al cliente, como también lo demuestra contreras al haber conflictos laborares internos esta puede repercutir en la baja negociación con los clientes a la hora de firmar el convenio que los pueda satisfacer a los dos.

Adicional a ello en la investigación de Huajalsaico (2019), evaluando la dimensión Negociaciones de conflictos, vio que este tiene una correlación positiva de 0.857 con el clima organizacional, esto nos puede decir que al contrario de lo hallado en nuestra investigación, el cual evalúa los desacuerdos de la gestión de conflictos, las negociaciones que se tiene en una organización son fructíferas para el clima organizacional que esto conlleva a una mejor atención al cliente por parte de los trabajadores, ya que se requiere de una buena negociación en las diferentes áreas por parte de los trabajadores para que esto se traduzca en una mejor y cálida atención a los clientes finales, que en este caso son empresas grandes y de gran renombre.

En lo concerniente al segundo objetivo específico, determinar qué relación existe entre los recursos disponibles y la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom Ingenieros S.A.C., 2022, se determinó que los recursos disponibles no se relacionan significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022, visto que $p > 0.05$. Es de destacar que ninguno de los estudios que forman parte del estado del arte de esta investigación, pretendió estudiar esta relación, lo que indica un valioso aporte del presente.

Respecto al tercer objetivo específico, determinar qué relación existe entre las expectativas de los trabajadores y la calidad de atención a los clientes en la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., 2022. Se pudo comprobar que las expectativas de los trabajadores se relacionan significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022. Dicha relación es positiva y de intensidad considerable, de acuerdo al coeficiente rho de Spearman de 0.764 y $p < 0.05$. Se destaca que ninguno de los estudios que anteceden al presente, pretendió comprobar esta relación, resultando este un aporte importante a esta área de la investigación científica. Sin embargo, se puede mencionar la investigación de Huajalsaico (2019) donde determino la relación entre la dimensión percepción de las expectativas de conflictos entre el clima organizacional, en el cual hallo un coeficiente de correlación de 0.863, esto nos dice que estas variables si se relacionan unas con otras, entonces

esto nos dice que al usar la dimensión empleada en el estudio puede llegar a tener correlaciones positivas y significativas tanto en el ámbito de los trabajadores como la percepción de los clientes. Adicional a ello si hablamos de las expectativas, en el estudio de Romero (2023) nos dice que el 52.94% de los clientes afirman que la constructora estudiada siempre cumple con sus expectativas y diseño de su construcción, el 35.29% mencionan que casi siempre cumplen con sus expectativas, el 10.29% a veces cumplen con las expectativas previstas, el 1.47% nos dicen que casi nunca cumplen con sus expectativas previstas

En atención al cuarto objetivo específico, determinar qué relación existe entre el liderazgo en la empresa y la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom Ingenieros S.A.C., 2022, visto que el nivel de significancia es inferior al 5.0%, el liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022. Dicha relación es positiva y de intensidad considerable, con coeficiente rho de Spearman de 0.803. Ninguno de los estudios que forman parte del estado del arte de esta investigación se plantearon como objetivo estudiar esta relación, por lo tanto, este resultado es un aporte importante de la investigación a la comunidad científica. Cabe mencionar que, el liderazgo es la habilidad de influir en un grupo de empleados para lograr objetivos comunes dentro de una organización. Un líder puede emerger de manera natural dentro del equipo o ser nombrado por la organización, y es alguien que motiva a los miembros del equipo a alcanzar las metas colectivas. Este líder, impulsado por el deseo de guiar a otros, fomenta el compromiso de todos los trabajadores, creando así un ambiente de trabajo eficiente (Flores & García, 2015).

Es por ello que el líder es el que ve varios puntos de vista de la gestión de conflictos y gestión empresarial, entonces un punto a tomar en cuenta es la resolución de conflictos que haber el liderazgo, en ese sentido el estudio realizado por Huajalsaico (2019) que menciona a la resolución de conflictos como dimensión de la gestión de conflictos y este nos dice que esta dimensión si esta correlacionada con el clima organizacional con un coeficiente de Spearman

de 0.899, lo cual nos dice que la resolución de conflictos se relaciona con el clima organizacional de forma positiva y significativa.

Entonces en ese sentido el estudio realizado por González y Sánchez (2017), dan a entender que los líderes tienen relación con los conflictos laborales, lo que justifica la existencia de esta dimensión en este estudio

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos en el presente estudio, se realizan las siguientes conclusiones:

- La variable calidad de atención al cliente, fue valorada alta por el 100.0% y gestión de conflictos buena por el 81.3%, y se determinó que la gestión de conflictos laborales se relaciona significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom Ingenieros SAC en el año 2022, visto que el nivel de significancia es inferior al 5.0%, dicha relación es positiva y de intensidad media, con coeficiente rho de Spearman de 0.647, significativo al nivel de confianza de 95.0%; por lo que se pudo comprobar la hipótesis del estudio. Los resultados indican que los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo con el servicio que presta la empresa y la manera en que estos gestionan los conflictos laborales; estos hallazgos se corresponden con las bases teóricas que indican que la gestión efectiva de un conflicto laboral, coadyuva a promover ambientes de trabajo cómodos y agradables, que resultan constructivos y mejoran la calidad del trabajo.
- La dimensión desacuerdos fue valorada como regular por la mayoría, que estuvo representada por el 43.8%. También se comprobó que los desacuerdos no se relacionan significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom Ingenieros SAC en el año 2022, visto que $p = 0.590$, es decir, mayor a 0.05 y rho de Spearman= 0.590, el cual indica una relación positiva y débil, no significativa al 95.0% de confianza. Por lo que no se pudo comprobar la hipótesis del estudio, lo cual indica que los desacuerdos inciden muy poco en la calidad del servicio que presta la empresa, ya que como indica la teoría son una dimensión de la gestión de conflictos que tiene que ver con las diferencias entre personas referentes a una situación o tema específico, no son permanentes y no inciden de manera estadísticamente significativa en la calidad del servicio.

- La dimensión recursos disponibles fue valorada regular por el 100.0% de los encuestados y se pudo comprobar que no se relacionan significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom Ingenieros SAC en el año 2022, y con rho de Spearman = 0.494, que indica una relación positiva y débil, y no significativa al nivel de confianza de 95.0%, visto que el nivel de significancia es superior al 5.0%, $p = 0.052$; es decir, no se comprobó la hipótesis del estudio. De estos hallazgos se puede inferir que los empleados no consideran que los recursos sean suficientes, lo que puede generar conflictos. Sin embargo, los conflictos por este concepto se relacionan débilmente con la calidad del servicio ofrecido, por lo tanto, no impactan de manera importante en esta variable.
- La dimensión expectativa de los trabajadores fue valorada como buena por el 56.3% de la muestra, y se comprobó que las expectativas de los trabajadores se relacionan significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022, visto que el nivel de significancia es inferior al 5.0%. Dicha relación es positiva y de intensidad considerable, de acuerdo al coeficiente rho de Spearman de 0.764. significativo al nivel de confianza del 95.0%; por lo que se pudo comprobar la hipótesis del estudio, de manera que, al cumplirse las expectativas de los trabajadores mejora la calidad de atención al cliente, ya que como indica la teoría, al sentirse satisfecho con la recompensa de su esfuerzo, mejora su desempeño, y, al estar relacionada esta dimensión con la calidad de atención al cliente, esta última mejora también. También se infiere del resultado descriptivo que estos consideran que sus logros y esfuerzos son justamente recompensados, obtiene lo esperado en cuanto a beneficios y reconocimiento, lo que incide en que efectúen su trabajo con empeño y dedicación.
- Se determinó que el liderazgo fue valorado bueno por el 75.0% de los encuestados y que la dimensión se relaciona significativamente con la calidad de atención a los clientes en la empresa Micom ingenieros SAC en el año 2022. Dicha relación es positiva y de intensidad

considerable, con coeficiente rho de Spearman de 0.803, el cual es significativo al nivel de confianza de 95.0%; por lo que se afirma la hipótesis del estudio y si se mejoran las prácticas de liderazgo en la empresa, mejorará la calidad de atención al cliente. Resultado que puede resultar positivo para la empresa, ya que si entrena de manera permanente a sus líderes puede obtener buenos resultados en la calidad de atención a su clientela.

RECOMENDACIONES

Tomando en consideración las conclusiones realizadas en esta investigación, se realizan las siguientes recomendaciones:

- A la empresa Micom ingenieros SAC, construir estrategias para una adecuada gestión de los conflictos laborales, vista la incidencia que esta variable tiene en la calidad de atención al cliente.
- A la universidad, difundir en medios especializados los resultados de esta investigación y de investigaciones similares, para que puedan servir de base a futuras investigaciones en este tema y para que otras empresas estén al tanto de los hallazgos y puedan usarlo como marco de referencia en sus propias situaciones problemáticas.
- A los gerentes que quieran tomar decisiones en sus empresas, de acuerdo a estos resultados, se les aconseja tomar en consideración si su organización pertenece a un sector industrial igual o similar al del presente estudio, y si las condiciones que la suya presenta son similares a la presente, en cuanto a los niveles de las variables, ya que estos resultados pudieran ser diferentes en otros casos particulares.
- A la empresa Micom ingenieros SAC, realizar encuestas periódicas a los trabajadores para monitorear que la empresa cumpla con las expectativas de estos, en cuanto a remuneración, beneficios laborales y contractuales, división de las tareas, reconocimiento, entre otros; con el fin de que se sientan satisfechos con la organización y puedan cumplir de manera eficiente con sus labores, lo cual coadyuvará a mantener altos niveles de calidad en el servicio prestado. Así mismo, mantener en formación permanente a sus líderes, para mejorar sus capacidades y ampliar las estrategias que deben utilizar con el objetivo de optimizar sus funciones, en especial las relacionadas con el trato a los trabajadores y el manejo de conflictos.

- A los empleados de la empresa Micom ingenieros SAC, realizar sugerencias, quejas y reclamos en tiempo y forma, de acuerdo con los canales regulares que se han establecido para tal fin, con el fin de mantener informados a sus supervisores de cualquier posible situación que pueda estar generando malestar y que pueda desatar conflictos dentro de la organización, a fin de que sean manejados oportunamente para que puedan ser manejados oportunamente. manera.
- A los investigadores de esta materia, en estudio futuros sobre el tema, mejorar los instrumentos adecuándolos a otras circunstancias o industrias. Así mismo, continuar abordando la situación problemática para verificar si los resultados se asemejan a los obtenidos en esta investigación, al igual que utilizar estas dimensiones de gestión de conflictos para probar su relación con calidad de servicio, puesto que en ninguno de los antecedentes investigados se realizó el estudio con estas dimensiones.
- Finalmente, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado al usuario final, se recomienda mejorar la gestión de los conflictos laborales. Esto se debe a que se ha determinado que estos dos factores están estrechamente relacionados, y también se ha determinado que su desarrollo, con la orientación adecuada, redundará en la satisfacción del usuario. Además, la aplicación de esto puede servir como base para el desarrollo en otras empresas, así como para futuras investigaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Ediciones Granica.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación* (7th ed.). Episteme.
- Alvarado, U., & Paca, F. (2021). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en la institución prestadora de Salud, lima - 2021. *Ciencia Latina*, 4100 - 4141. doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924/4691>
- Bateson, H. (2012). *Marketing de Servicios*. Pearson Educación.
- Bautista, E. (2021). *Conflictos laborales de los trabajadores e imagen corporativa del gobierno regional (sede) Ayacucho, 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5444>
- Bazán, O. (2019). *Mecanismo de resolución de conflictos y su influencia en la motivación de los asesores de negocios de Caja Sullana Oficina Lambayeque*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Blas, Y. (2019). *Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porres 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51411>
- Calle, D., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 514–534. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.704>
- Carbajal, M. (2017). *Programa de las buenas prácticas para mejorar la calidad de atención al cliente en el restaurant Al Punto - V.E.S. 2014*. [Tesis de Pregrad, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/444>
- Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación*. San Marcos.

- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Castellano, M., Migdalia, C., Moreno, Z., & Ziritt, G. (2019). Felicidad organizacional como estrategia para la resolución de conflictos. *Opción*, 89(2).
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chilingano, R. (2019). *Manejo de conflictos y gestión municipal del distrito de Tamburco, año 2018*. [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/811>
- Contreras, J. (2020). *Negociación Colectiva y su Relación con los Conflictos Laborales de los Trabajadores de la Empresa Cimentaciones Pre Fabricadas TERRATEST PERU S.A.C. - Talara 2020*. Piura - Perú: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67055/Contreras_RJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Matías, D. (2017). *Eficiencia y servicio al cliente*.
- Del Pino, E. (2012). *Conflictos, personas y trabajo ¿Son difíciles de manejar?* FC editorial.
- Diario Gestión. (2021). *Apps de pago superan a banca tradicional en satisfacción al cliente*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/apps-de-pagos-superan-a-banca-tradicional-en-satisfacción-al-cliente-noticia/>
- Escajadillo, C. (2019). *Las raíces del desacuerdo*. <https://elperuano.pe/noticia/80449-las-raíces-del-desacuerdo>
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Fajardo, P. (2015). *Cooperar como estrategia. Sobre el uso de métodos alternativos para la solución de los conflictos de las empresas*. [Tesis Doctoral. Universidad Pontificia de Comillas]. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/22128/retrieve>
- Fleitas, E. (2011). *Servicio de atención al cliente*. <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

- Flores, M., & García, N. (2015). *Modelo de las expectativas de Vroom y su incidencia en la motivación laboral de la constructora Galilea SAC, sucursal Trujillo 2015*. [Tesis de Pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/7982>
- Gonzalez, T., & Sánchez, J. (2017). Management of the conflict for entrepreneurial innovation at a transnational company located in Mexico. *Independent Journal of Management & Production*, 8(3), 1073–1091. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6133041>
- Gryna, F. D. (2007). *Método Juran análisis y planeación de la calidad*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Guartan, A., Kleber, T., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 6, 13–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (McGraw-Hill. (ed.); 6ªed).
- Hocker, J., & Wilmot, W. (2019). *Interpersonal conflict*.
- Huajalsaico, J. (2019). *Gestión de conflictos y development of organizational climate de los trabajadores en AUTEK S.A.C., Cercado de Lima, 2019*. Lima - Perú: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48748/Huajalsaico_OJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Info Capital Humano. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad intelectual INDECOPI. (2022). *Indecopi, Centrum Católica y Arellano Marketing presentaron el Índice de Satisfacción del Consumidor Peruano*. <https://www.consumidor.gob.pe/>

/indecopi-centrum-catolica-graduate-business-school-y-arellano-marketing-presentaron-el-índice-de-satisfacción-del-consumidor-peruano

Jiménez, C. (2017). *5 formas de conocer las necesidades de los clientes*.

<https://www.carlosjimenez.info/5-formas-de-conocer-las-necesidades-de-los-clientes/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.

La República. (2020). *Empleo: solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*.

Economía. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Marín, J. (2018). *Cuatro técnicas para el manejo de conflictos laborales*. [https://retos-](https://retos-directivos.eae.es/cuatro-tecnicas-para-el-manejo-de-conflictos-laborales/)

[directivos.eae.es/cuatro-tecnicas-para-el-manejo-de-conflictos-laborales/](https://retos-directivos.eae.es/cuatro-tecnicas-para-el-manejo-de-conflictos-laborales/)

Meza, A. (2020). *Relacion entre la satisfaccion y calidad de servicio en los clientes de una*

agencia de una entidad bancaria, Cayma - Arequipa al 2020. Arequipa: Repositorio

UCSP. Obtenido de

<https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/fb410980-1c99-4ff9-a070-cd9eedc54708/content>

Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la

satisfaccion del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda

turistica rancho los emilios. Alausi. *Ciencias Tecnicas y Aplicadas*, 1430 - 1446.

doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE. (2012). *Informe Anual Conflictos*

Laborales. https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFO_RME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf

Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas

efectivas. *Provincia*, 10, 53–71. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55501005>

Osejos, A., & Merinoo, J. (2020). Modelo servqual como instrumento de evaluacion de la

calidad del servicio al cliente, canton jipijapa. *Revista científica Multidisciplinaria*, 79 -

92. Obtenido de
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284/241>

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales*. Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo.

Ortiz, E. (2013). *Atención básica al cliente*. Instituto Mediterráneo.

Ortiz, P. (2019). *Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos socioambientales*. Programa Bosques, Árboles y Comunidades Rurales (FTPP) y Comunidades y Desarrollo en Ecuador (COMUNIDEC).
https://digitalrepository.unm.edu/abya_yala/298

Pablo, G. (2021). *Calidad de atención al cliente en la empresa Adan E.I.R.L - Huanuco, 2020*. Huánuco - Perú: repositorio UDH. Obtenido de
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2969/Pablo%20Acosta%2c%20Giner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Padilla, L. (2017). *Estrategias gerenciales para el manejo de conflictos laborales en las distribuidoras de productos lácteos localizadas en el municipio San Cristóbal*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Experimental del Tachira].
<http://hdl.handle.net/123456789/158>

Palomino, J., Zeballos, G., Peña, J., & Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación* (San Marcos).

Paradinas, M. (2020). La gestión del conflicto en el ámbito laboral de las organizaciones turísticas: una herramienta de marketing interno. *Holos, 1*, 1–12. <https://doi.org/DOI:10.15628/holos.2020.8260>

Paxton, R. (2017). *Teorías de los conflictos laborales*.
https://www.ehowenespanol.com/teorias-conflictos-laborales-info_202731/

- Polo, D. (2022). *¿Qué es la eficiencia en el servicio al cliente?* <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-eficiencia-en-el-servicio-al-cliente/>
- Ramón, G., Gamez, Y., Matos, D., Labori, R., & Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relacion con la calidad en los servicios de salud. *ECIMED*, 1-27. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/infd/n35/1996-3521-inf-35-e974.pdf>
- Reyna, J., & Sánchez, J. (2019). El insigth del cliente y la satisfacción en el servicio. *Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 85–92. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/550/530>
- Ripol, I. (2017). *Gestión de conflictos y corporate compliance*. <https://www.harvard-deusto.com/gestión-de-conflictos-y-corporate-compliance>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (10th ed.). Prentice-Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Romero, W. (2023). *La calidad de servicio para mejorar la atencion al cliente en la empresa constructora CONORTH SAC. SULLANA, 2022*. Piura - Perú: repositorio ULADECH. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32741/CALIDAD_SERVICIO_ROMERO_BENITES_WALTHER_JHONATAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rouse, M. (2018). *Conceptos relacionados con la gestión de datos*. <https://www.evaluandoerp.com/conceptos-relacionados-la-gestión-datos/>
- Santander, U. (2021). *Resolución de conflictos laborales: cómo manejar los problemas internos de un equipo de trabajo*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/resolucion-de-conflictos-laborales.html>
- Serna, H., & Díaz, A. (2020). Medicion del valor del cliente. 1 - 26. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Desarrollogerencial/2020/vol12/no1/1.pdf>

Soto, S. (2018). *¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis?*

Torrealba, J., & García, E. (2021). Factores que anteceden a la aparición de los conflictos

laborales: Una identificación en los Hipermercados del estado Zulia. *Consensus*

(Santiago). *Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 5(2), 74–95.

<http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/85>

Tschohl, J. (2018). *Servicio al Cliente*. (12° Ed.). Editorial MMXVIII por John Tschohl.

<https://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el

servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente

en una pyme de servicios. *Revista Geón*, 6(2), 18–24.

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159>

Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Ecoe

Ediciones.

Vigo, J. (2020). *Conflictos laborales en las empresas de Cañete y su influencia en el clima*

empresarial. [Tesis de Postgrado. Universidad Nacional del Callao].

<http://hdl.handle.net/20.500.12952/5491>

Yirik, U., Yildirim, B., & Çetinkaya, N. (2015). A study on conflict management and conflict

resolution in hospitality organizations. *International Journal of Arts & Sciences*, 8(8), 77–

88. <http://universitypublications.net/ijas/0808/pdf/F5N134.pdf>

ANEXOS

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Gestión de conflictos laborales	La gestión de conflictos son las estrategias de resolución y estimulaciones para garantizar grados deseados de conflictos (Robbins y Coulter, 2018).	Desacuerdos	Opiniones expresadas por los trabajadores Diferentes creencias y costumbres Fallas en los canales de comunicación Ausencia de retroalimentación
		Recursos disponibles	Cantidad suficiente de materiales y equipos Disponibilidad de materiales y equipos de calidad Distribución equitativa de materiales y equipos Tiempo suficiente para las tareas
		Expectativas de los trabajadores	Metas personales alcanzables Logro de los objetivos personales Beneficios económicos percibidos Posibilidad de crecer profesionalmente
		Liderazgo	Estilo de liderazgo motivador Apoyo del jefe en las actividades Seguimiento de las labores por los jefes Efectividad del liderazgo
Calidad de atención al cliente	La calidad de atención se refiere a la dirección que toman todos los recursos y empleados de una empresa para alcanzar la satisfacción del cliente. Esto involucra a todo el personal, no solo a aquellos que interactúan directamente con los clientes o que se comunican con ellos por teléfono, correo electrónico, carta o cualquier otro medio (Tschohl, 2018).	Valoración del cliente	Percepción del servicio Calidad acorde a lo esperado Trato personalizado al cliente Ética del trabajador en el servicio
		Satisfacción de las necesidades	Las expectativas se cumplen Necesidades satisfechas Tiempo de respuesta al cliente prudente Celeridad a las solicitudes de los clientes
		Eficiencia	Respuesta personalizada al cliente Respuesta oportuna al cliente Solución rápida a los problemas del cliente Resultados óptimos al cliente

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Cuestionario gestión de conflictos laborales

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición
Gestión de conflictos laborales	Desacuerdos	Opiniones expresadas por los trabajadores	Los trabajadores de esta empresa pueden expresar libremente sus opiniones	Ordinal (Likert) 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Diferentes creencias y costumbres	Esta empresa gestiona adecuadamente las diferencias culturales y de creencias entre sus empleados	
		Fallas en los canales de comunicación	Las fallas en la comunicación interna afectan la calidad del servicio que recibo.	
		Ausencia de retroalimentación	La ausencia de retroalimentación afecta la calidad del servicio que recibí	
	Recursos disponibles	Cantidad suficiente de materiales y equipos	La empresa MICON INGENIEROS S.A.C. cuenta con los recursos y materiales necesarios para cumplir con los plazos establecidos	
		Disponibilidad de materiales y quipos de calidad	Los materiales de MICOM INGENIEROS S.A.C. son de alta calidad	
		Distribución equitativa de materiales y equipos	La empresa gestiona adecuadamente la distribución de equipos para evitar conflictos laborales	
		Tiempo suficiente para las tareas	MICOM INGENIEROS S.A.C., asigna tiempos adecuados para la realización de las tareas	
	Expectativas de los trabajadores	Metas personales alcanzables	MICOM INGENIEROS S.A.C., evidencia metas claras y alcanzables	
		Logro de los objetivos personales	MICOM INGENIEROS S.A.C. facilita el cumplimiento de los objetivos personales de sus empleados	
		Beneficios económicos percibidos	la empresa ofrece incentivos económicos adecuados para motivar a sus empleados	
		Posibilidad de crecer profesionalmente	La falta de oportunidades de crecimiento profesional afectar la calidad del servicio	
	Liderazgo	Estilo de liderazgo motivador	El liderazgo motivador contribuye a la calidad del servicio que recibe.	
Apoyo del jefe en las actividades		Los jefes de MICOM INGENIEROS S.A.C. brindan el apoyo a sus trabajadores		
Seguimiento de las labores por los jefes		El seguimiento de las labores por parte de los jefes asegura una alta calidad en el servicio		
Efectividad del liderazgo		La efectividad del liderazgo tiene un impacto directo en la calidad del servicio		

Cuestionario Calidad de atención al cliente

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición
Calidad de atención al cliente	Valoración del cliente	Percepción del servicio	El servicio brindado por la empresa cumple con mis expectativas El servicio de la empresa evidencia calidad constante.	Ordinal (Likert) 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Calidad acorde a lo esperado	La calidad del servicio es acorde a lo que espero	
		Trato personalizado al cliente	La atención de MICOM INGENIEROS S.A.C., es adaptado a mis exigencias	
	Satisfacción de las necesidades	Ética del trabajador en el servicio	Los trabajadores de MICOM INGENIEROS S.A.C., demuestran estándares éticos	
		Las expectativas se cumplen	La empresa satisface mis expectativas de manera efectiva La empresa supera sus expectativas de calidad de servicio	
		Necesidades satisfechas	MICOM INGENIEROS S.A.C., satisface las necesidades Mis necesidades específicas son atendidas adecuadamente.	
		Tiempo de respuesta al cliente prudente	La celeridad de la empresas es efectiva y de acuerdo a ley.	
		Celeridad a las solicitudes de los clientes	La empresa atiende con celeridad mis solicitudes	
	Eficiencia	Respuesta personalizada al cliente	MICOM INGENIEROS S.A.C., le proporciona respuestas personalizadas La empresa se esfuerza en ofrecer soluciones personalizadas.	
		Respuesta oportuna al cliente	Las respuestas de la empresa a mis consultas son oportunas.	
		Solución rápida a los problemas del cliente	La empresa resuelve mis problemas de manera rápida y eficiente.	
		Resultados óptimos al cliente	Los resultados de los servicios de la empresa son óptimos.	

Anexo 4: Instrumentos**CUESTIONARIO GESTIÓN DE CONFLICTOS LABORALES**

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como propósito recolectar información relacionada a la gestión de los conflictos laborales en la empresa. Para ello, deberá leer cada uno de los ítems propuestos de forma detallada y responder según la escala que se muestra a continuación:

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

Por favor no dejar ninguno de los ítems si contestar.

Gracias por su colaboración

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CONFLICTOS LABORALES						
1	Los trabajadores de esta empresa pueden expresar libremente sus opiniones					
2	Esta empresa gestiona adecuadamente las diferencias culturales y de creencias entre sus empleados					
3	Las fallas en la comunicación interna afectan la calidad del servicio que recibo.					
4	La ausencia de retroalimentación afecta la calidad del servicio que recibí					
5	La empresa MICON INGENIEROS S.A.C. cuenta con los recursos y materiales necesarios para cumplir con los plazos establecidos					
6	Los materiales de MICOM INGENIEROS S.A.C. son de alta calidad					
7	La empresa gestiona adecuadamente la distribución de equipos para evitar conflictos laborales					
8	MICOM INGENIEROS S.A.C., asigna tiempos adecuados para la realización de las tareas					
9	MICOM INGENIEROS S.A.C., evidencia metas claras y alcanzables					
10	MICOM INGENIEROS S.A.C. facilita el cumplimiento de los objetivos personales de sus empleados					
11	la empresa ofrece incentivos económicos adecuados para motivar a sus empleados					
12	La falta de oportunidades de crecimiento profesional afectar la calidad del servicio					

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CONFLICTOS LABORALES						
13	El liderazgo motivador contribuye a la calidad del servicio que recibe.					
14	Los jefes de MICOM INGENIEROS S.A.C. brindan el apoyo a sus trabajadores					
15	El seguimiento de las labores por parte de los jefes asegura una alta calidad en el servicio					
16	La efectividad del liderazgo tiene un impacto directo en la calidad del servicio					

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como propósito recolectar información relacionada a la calidad de atención al cliente brindado por la empresa. Para ello, deberá leer cada uno de los ítems propuestos de forma detallada y responder según la escala que se muestra a continuación:

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1= Totalmente en desacuerdo | 2= En desacuerdo |
| 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4= De acuerdo |
| 5= Totalmente de acuerdo | |

Por favor no dejar ninguno de los ítems si contestar.

Gracias por su colaboración

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El servicio brindado por la empresa cumple con mis expectativas					
2	El servicio de la empresa evidencia calidad constante.					
3	La calidad del servicio es acorde a lo que espero					
4	La atención de MICOM INGENIEROS S.A.C., es adaptado a mis exigencias					
5	Los trabajadores de MICOM INGENIEROS S.A.C., demuestran estándares éticos					
6	La empresa satisface mis expectativas de manera efectiva					
7	La empresa supera sus expectativas de calidad de servicio					
8	MICOM INGENIEROS S.A.C., satisface las necesidades					
9	Mis necesidades específicas son atendidas adecuadamente.					
10	La celeridad de la empresas es efectiva y de acuerdo a ley.					
11	La empresa atiende con celeridad mis solicitudes					
12	MICOM INGENIEROS S.A.C., le proporciona respuestas personalizadas					
13	La empresa se esfuerza en ofrecer soluciones personalizadas.					
14	Las respuestas de la empresa a mis consultas son oportunas.					
15	La empresa resuelve mis problemas de manera rápida y eficiente.					

16	Los resultados de los servicios de la empresa son óptimos.					
----	--	--	--	--	--	--

Anexo 5: Juicio de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión de Conflictos Laborales

Apellido y Nombre del validador: Gutiérrez Meza Fredi Paul

Grado Académico: Maestro en Administración

Valoración: Muy bueno

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA				VALORACIÓN				OBSERVACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			
									Si	No	Si		No	
GESTION DE CONFLICTOS LABORALES	Desacuerdos	Opiniones expresadas por los trabajadores	Esta empresa evidencia un ambiente en el que los trabajadores pueden expresar sus opiniones libremente						X	X	X	X		
		Diferentes creencias y costumbres	Se evidencia que esta empresa gestiona adecuadamente las diferencias culturales y de creencias entre sus empleados						X	X	X	X		
		Fallas en los canales de comunicación	Las fallas en la comunicación interna afectan la calidad del servicio que recibe						X	X	X	X		
		Ausencia de retroalimentación	La ausencia de retroalimentación afecta negativamente la calidad del servicio que recibe						X	X	X	X		
	Recursos disponibles	Cantidad suficiente de materiales y equipos	La empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., cuenta con los recursos y materiales necesarios para cumplir con los plazos establecidos con usted							X	X	X	X	
		Disponibilidad de materiales y equipos de calidad	Los materiales utilizados por MICOM INGENIEROS S.A.C., son de alta calidad							X	X	X	X	
		Distribución equitativa de materiales y equipos	La empresa gestiona adecuadamente la distribución de equipos para evitar conflictos laborales							X	X	X	X	
		Tiempo suficiente para las tareas	MICOM INGENIEROS S.A.C., asigna tiempos adecuados para la realización de las tareas en cada proyecto							X	X	X	X	
	Expectativa de los trabajadores	Metas personales alcanzables	Los trabajadores de MICOM INGENIEROS S.A.C., tienen metas personales claras y alcanzables							X	X	X	X	
		Logro de los objetivos personales	La empresa MICOM INGENIEROS S.A.C. facilita el cumplimiento de los objetivos personales de sus empleados							X	X	X	X	
		Beneficios económicos percibidos	¿Está de acuerdo en que la empresa ofrezca incentivos económicos adecuados para motivar a sus empleados?							X	X	X	X	
		Posibilidad de crecer profesionalmente	La falta de oportunidades de crecimiento profesional podría afectar negativamente la calidad del servicio							X	X	X	X	
	Liderazgo	Estilo de liderazgo motivador	El liderazgo motivador en la empresa contribuye a la calidad del servicio que recibe.							X	X	X	X	
		Apoyo del jefe en las actividades	Los jefes de MICOM INGENIEROS S.A.C., brindan apoyo necesario a los empleados para realizar las actividades que usted demanda							X	X	X	X	
		Seguimiento de las labores por los jefes	El seguimiento de las labores por parte de los jefes asegura una alta calidad en el servicio que recibe							X	X	X	X	
		Efectividad del liderazgo	La efectividad del liderazgo tiene un impacto directo en la calidad del servicio que recibe							X	X	X	X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar Gestión de conflictos laborales**DIRIGIDO A:** Colaboradores**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**VALORACIÓN:** Muy bueno

Muy bueno X	Bueno	Regular	Malo
-------------	-------	---------	------



GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL
FIRMA DEL EVALUADOR

Apellido y Nombre del validador: López Quilca Fredy Jesús**Grado Académico:** Doctor**Valoración:** Bueno

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA				VALORACIÓN				OBSERVACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			
									Si	No	Si		No	
GESTION DE CONFLICTOS LABORALES	Desacuerdos	Opiniones expresadas por los trabajadores	Esta empresa evidencia un ambiente en el que los trabajadores pueden expresar sus opiniones libremente						X	X	X	X		
		Diferentes creencias y costumbres	Se evidencia que esta empresa gestiona adecuadamente las diferencias culturales y de creencias entre sus empleados						X	X	X	X		
		Fallas en los canales de comunicación	Las fallas en la comunicación interna afectan la calidad del servicio que recibe						X		X	X		
		Ausencia de retroalimentación	La ausencia de retroalimentación afecta negativamente la calidad del servicio que recibe						X	X	X	X		
	Recursos disponibles	Cantidad suficiente de materiales y equipos	La empresa MICOM INGENIEROS S.A.C., cuenta con los recursos y materiales necesarios para cumplir con los plazos establecidos con usted							X	X	X	X	
		Disponibilidad de materiales y equipos de calidad	Los materiales utilizados por MICOM INGENIEROS S.A.C., son de alta calidad							X	X	X	X	
		Distribución equitativa de materiales y equipos	La empresa gestiona adecuadamente la distribución de equipos para evitar conflictos laborales							X	X	X	X	
		Tiempo suficiente para las tareas	MICOM INGENIEROS S.A.C., asigna tiempos adecuados para la realización de las tareas en cada proyecto							X	X	X	X	
	Expectativa de los trabajadores	Metas personales alcanzables	Los trabajadores de MICOM INGENIEROS S.A.C., tienen metas personales claras y alcanzables							X	X	X	X	
		Logro de los objetivos personales	La empresa MICOM INGENIEROS S.A.C. facilita el cumplimiento de los objetivos personales de sus empleados							X	X	X	X	
		Beneficios económicos percibidos	¿Está de acuerdo en que la empresa ofrezca incentivos económicos adecuados para motivar a sus empleados?							X	X	X		X
		Posibilidad de crecer profesionalmente	La falta de oportunidades de crecimiento profesional podría afectar negativamente la calidad del servicio							X	X	X	X	
	Liderazgo	Estilo de liderazgo motivador	El liderazgo motivador en la empresa contribuye a la calidad del servicio que recibe.							X	X	X	X	
		Apoyo del jefe en las actividades	Los jefes de MICOM INGENIEROS S.A.C., brindan apoyo necesario a los empleados para realizar las actividades que usted demanda							X		X	X	
		Seguimiento de las labores por los jefes	El seguimiento de las labores por parte de los jefes asegura una alta calidad en el servicio que recibe.							X	X	X	X	
		Efectividad del liderazgo	La efectividad del liderazgo tiene un impacto directo en la calidad del servicio que recibe							X	X	X	X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar Gestión de conflictos laborales**DIRIGIDO A:** Colaboradores**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** LÓPEZ QUILCA FREDY JESÚS**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR**VALORACIÓN:** BUENO

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de atención al cliente

Apellido y Nombre del validador: Gutiérrez Meza Fredi Paul

Grado Académico: Maestro en Administración

Valoración: Muy bueno

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem	
									Si	No	Si	No		Si	No
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Valoración al cliente	Percepción del servicio Calidad acorde a lo esperado Trato personalizado al cliente Ética del trabajador en el servicio	El servicio proporcionado por la empresa cumple con sus expectativas y exigencias						X	X	X	X			
			El servicio de la empresa se ha mantenido constante en calidad a lo largo del tiempo						X	X	X	X			
			La calidad del servicio de la empresa es acorde a lo que esperaba						X	X	X	X			
			El servicio al cliente de MICOM INGENIEROS S.A.C., es adaptado a sus requerimientos personales						X	X	X	X			
			Los trabajadores de MICOM INGENIEROS S.A.C., demuestran altos estándares éticos en su servicio						X	X	X	X			
	Satisfacción de las necesidades	Las expectativas se cumplen Necesidades satisfechas Tiempo de respuesta al cliente prudente Celeridad a las solicitudes de los clientes	La empresa entiende y satisface sus expectativas de manera efectiva						X	X	X	X			
			La empresa supera sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio						X	X	X	X			
			MICOM INGENIEROS S.A.C., satisface plenamente sus necesidades como cliente						X	X	X	X			
			Sus necesidades específicas son atendidas adecuadamente por MICOM INGENIEROS S.A.C.						X	X	X	X			
			La celeridad con la que la empresa maneja sus solicitudes es satisfactoria						X	X	X	X			
			La celeridad con la que la empresa atiende sus solicitudes cumple con sus expectativas						X	X	X	X			
	Eficiencia	Respuesta personalizada al cliente Respuesta oportuna al cliente Solución rápida a los problemas del cliente Resultados óptimos	MICOM INGENIEROS S.A.C., le proporciona respuestas personalizadas que se ajustan a sus necesidades específicas						X	X	X	X			
			La empresa se esfuerza por ofrecer soluciones personalizadas a sus problemas						X	X	X	X			
			¿Las respuestas de la empresa respecto a sus consultas son oportunas?						X	X	X	X			
			¿La empresa resuelve sus problemas de manera rápida y eficiente?						X	X	X	X			

		al cliente	¿Los resultados obtenidos de los servicios brindados por la empresa son óptimos?						X	X	X	X		
--	--	------------	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	--	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar Calidad de Atención al cliente

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN: Muy bueno

Muy bueno X	Bueno	Regular	Malo
-------------	-------	---------	------



GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL
FIRMA DEL EVALUADOR

Apellido y Nombre del validador: López Quilca Fredy Jesús

Grado Académico: Doctor

Valoración: Bueno

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Valoración al cliente	Percepción del servicio	El servicio proporcionado por la empresa cumple con sus expectativas y exigencias						X	X	X	X			
			El servicio de la empresa se ha mantenido constante en calidad a lo largo del tiempo						X	X	X	X			
		Calidad acorde a lo esperado	La calidad del servicio de la empresa es acorde a lo que esperaba						X		X	X			
			El servicio al cliente de MICOM INGENIEROS S.A.C., es adaptado a sus requerimientos personales						X	X	X	X			
		Trato personalizado al cliente	Los trabajadores de MICOM INGENIEROS S.A.C., demuestran altos estándares éticos en su servicio						X	X	X	X			
			Ética del trabajador en el servicio												
	Satisfacción de las necesidades	Las expectativas se cumplen	La empresa entiende y satisface sus expectativas de manera efectiva						X	X	X	X			
			La empresa supera sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio						X	X	X		X		
			MICOM INGENIEROS S.A.C., satisface plenamente sus necesidades como cliente						X		X	X			
		Necesidades satisfechas	Tiempo de respuesta al cliente prudente	Sus necesidades específicas son atendidas adecuadamente por MICOM INGENIEROS S.A.C.						X	X	X	X		
			Celeridad a las solicitudes de los clientes	La celeridad con la que la empresa maneja sus solicitudes es satisfactoria						X	X	X	X		
			La celeridad con la que la empresa atiende sus solicitudes cumple con sus expectativas						X	X	X	X			
			Respuesta personalizada al cliente	MICOM INGENIEROS S.A.C., le proporciona respuestas personalizadas que se ajustan a sus necesidades específicas						X	X	X	X		
	Eficiencia	Respuesta oportuna al cliente	La empresa se esfuerza por ofrecer soluciones personalizadas a sus problemas						X	X	X	X			
			¿Las respuestas de la empresa respecto a sus consultas son oportunas?						X	X	X	X			
		Solución rápida a los problemas del cliente	¿La empresa resuelve sus problemas de manera rápida y eficiente?						X	X	X		X		
			Resultados óptimos al cliente	¿Los resultados obtenidos de los servicios brindados por la empresa son óptimos?						X	X	X	X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar Calidad de Atención al cliente**DIRIGIDO A:** Colaboradores**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** LÓPEZ QUILCA FREDY JESÚS**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR**VALORACIÓN:** BUENO

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6: Carta de solicitud de autorización**Carta de solicitud de autorización****LIMA, 28 de septiembre de 2022**

Estimados:

Sres. Micom Ingenieros S.A.C.

Por medio de la presente, solicitamos autorización formalmente para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, que forman parte del estudio titulado **“Gestión de conflictos laborales y calidad de atención a los clientes en la empresa Micom Ingenieros S.A.C., 2022”**, que se presentará ante la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración.

De esta manera, debemos aclarar que, los datos obtenidos serán de carácter confidencial, se guardará el anonimato, asimismo, la identidad de los trabajadores sólo estará disponible para el personal del proyecto y se mantendrá completamente confidencial. Los datos estarán a cargo de los autores y su asesor, para el posterior desarrollo de informes y publicaciones dentro de revistas científicas. Por otra parte, los hallazgos significativos desarrollados durante el curso de la investigación, serán entregados a esta organización y además, se entregará al establecimiento educacional, un informe con los resultados globales sin identificar el nombre de los participantes.

La información recolectada no será empleada con otros propósitos, distintos de los señalados anteriormente, sin su autorización previa y por escrito.

Nombres y Apellidos: JUAN ARTURO YALICO PINO

DNI: 73962622 Teléfono de contacto: 941398602

Firma: 

Nombres y Apellidos: JUAN DIEGO APONTE QUISPE

DNI: 47428636 Teléfono de contacto: 931516706

Firma: 
JUAN DIEGO APONTE QUISPE

Anexo 7: Carta de aceptación de la empresa



CARTA DE ACEPTACIÓN

Sábado, 03 de octubre del 2022

Presente.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente es grato dirigirme a usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la empresa MICOM INGENIEROS S.A.C. con RUC: 20492365492 ubicado en: Mz. 106 Lt. 02. Apv. Popular las lomas de Ancón y a la vez informar la aceptación respectiva para realizar el desarrollo del siguiente proyecto: "Gestión de conflictos laborales y calidad de atención a los clientes en la empresa Micom Ingenieros S.A.C., 2022"

A los estudiantes:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI
1	JUAN DIEGO APONTE QUISPE	47428636
2	JUAN ARTURO YALICO PINO	73962622

De la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo para optar el título de Licenciado en Administración y sistemas.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente.

MICOM INGENIEROS S.A.C.

HÚMBERTO YALICO AYALA
GERENTE GENERAL

Tel. 940253549 – 989951698
www.micomingenieros.com
ventas@micomingenieros.com

Anexo 8: Prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach

Instrumento calidad de atención al cliente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	12

Instrumento gestión de conflictos laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,699	16

Anexo 9. Base de datos

	CAC1	CAC2	CAC3	CAC4	CAC5	CAC6	CAC7	CAC8	CAC9	CAC10	CAC11	CAC12	GCL1	GCL2	GCL3	GCL4	GCL5	GCL6	GCL7	GCL8	GCL9	GCL10	GCL11	GCL12	GCL13	GCL14	GCL15	GCL16
1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3
6	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	5	2	2	4	3	4	4	5	5	2	4	5	4	2	2	2	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	1	3	5	5	1	3	3	4	5	5	5	3	1	3
11	3	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5
15	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

Anexo 10. Fotos

