



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y calidad del servicio en la  
oficina de contrataciones del Fondepes, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR**

Br. Jackeline Fermín Pinedo

**ASESOR**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**Perú – 2018**

---

**Dr. Angel Salvatierra Melgar**  
**Presidente**

---

**Dra. Galia Lescano López**  
**Secretario**

---

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios y la Virgen por guiarme día a día  
A mi hija Milagros por el amor, el apoyo incondicional, la comprensión y ser la motivación para concretar mis sueños

A mis padres Pedro y Matilde, por ser mi guía inculcándome valores y ser el ejemplo para seguir, por estar presente en cada logro y caída y por siempre confiar en mí.

A mis hermanos Miguel Ángel y Alicia por el amor infinito que me brindan, su confianza y el apoyo constante y ser mi ejemplo para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, de quienes fortalecí y amplié mis conocimientos, y por los consejos de perseverancia brindados durante el transcurso de mis estudios; y a quienes participaron en el desarrollo de la presente investigación, con sugerencias y aportes profesionales. A mi asesor de tesis por su colaboración, paciencia y el tiempo brindado en la ejecución de la Investigación. A todas las personas, que contribuyeron para lograr la culminación de mi carrera y su apoyo en el desarrollo de la presente investigación

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jackeline Fermín Pinedo, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018”, presentada, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, marzo de 2018

Jackeline Fermín Pinedo  
DNI N° 10392809

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulada: “Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018”.

La investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y calidad del servicio en una oficina del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (Fondepes) con sede en Lima Metropolitana.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Método: considera el diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas y, finalmente, el apartado que corresponde a los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Internacionales	16
1.2.2. Nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Compromiso organizacional	21
1.3.2. Calidad de servicio	29
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
II. Método	38
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, operacionalización	40
2.3. Población, muestra y muestreo	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	48

III.	Resultados	49
3.1.	Descripción de resultados	50
3.2.	Comprobación de hipótesis	55
IV.	Discusión	60
V.	Conclusiones	63
VI.	Recomendaciones	65
VII.	Referencias	67
VIII.	Anexos	73
	Anexo 1. Matriz de consistencia	74
	Anexo 2. Instrumentos de medición	76
	Anexo 3. Base de datos	80
	Anexo 4. Certificado de validez de contenido	83



**Índice de tablas**

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	41
Tabla 3	Distribución de la población	42
Tabla 4	Niveles de interpretación del cuestionario de compromiso organizacional	44
Tabla 5	Niveles de interpretación del cuestionario de calidad de servicio	46
Tabla 6	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	47
Tabla 7	Coeficiente de Fiabilidad de las escalas de medición	47
Tabla 8	Compromiso afectivo en trabajadores del Fondepes	50
Tabla 9	Compromiso de continuidad en trabajadores del Fondepes	51
Tabla 10	Compromiso normativo en trabajadores del Fondepes	52
Tabla 11	Compromiso organizacional en trabajadores del Fondepes	53
Tabla 12	Calidad de servicio en el Fondepes	54
Tabla 13	Prueba de normalidad	55
Tabla 14	Correlación de Spearman entre compromiso organizacional y calidad de servicio	56
Tabla 15	Correlación de Spearman entre compromiso afectivo y calidad de servicio	57
Tabla 16	Correlación de Spearman entre compromiso de continuidad y calidad de servicio	58
Tabla 17	Correlación de Spearman entre compromiso normativo y calidad de servicio	59

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de compromiso afectivo en trabajadores del Fondepes	50
Figura 2 Niveles de compromiso de continuidad en trabajadores del Fondepes	51
Figura 3 Niveles de compromiso normativo en trabajadores del Fondepes	52
Figura 4 Niveles de compromiso organizacional en trabajadores del Fondepes	53
Figura 5 Niveles calidad de servicio en el Fondepes	54

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

La investigación fue de tipo básico y diseño no experimental y correlacional. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la Oficina de contrataciones del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (Fondepes). La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.868, en el cuestionario de compromiso organizacional y 0.859 en el cuestionario de calidad de servicio.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ( $r=0.887$ ;  $p$ -valor  $0,000 < 0,05$ ), entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018. Esto significa que a mayor compromiso organizacional mejor calidad de servicio brindará la institución.

*Palabras clave:* Compromiso organizacional, calidad de servicio, gestión pública

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between organizational commitment and quality of service in the Contracts Office of Fondepes, 2018.

The investigation was of basic type and non-experimental and correlational design. The population consisted of 60 workers from the Contracting Office of the National Fisheries Development Fund (Fondepes). The technique used was the survey and the instrument to collect the data was the questionnaire. In order to determine the validity of the instruments, expert judgment was used and reliability was calculated using the Cronbach's Alpha Coefficient, with the result 0.868 in the organizational commitment questionnaire and 0.859 in the quality of service questionnaire.

The results suggest that there is a significant relationship ( $r = 0.887$ ,  $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ ), between organizational commitment and quality of service in the Contracts Office of Fondepes, 2018. This means that the greater the organizational commitment, the better the quality of service. Service will provide the institution.

Keywords: Organizational commitment, quality of service, public management

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

En estos tiempos identificar y sostener el compromiso organizacional de los trabajadores es de suma relevancia para todo tipo de organización que planea gestionar sus acciones de manera articulada con sus trabajadores. No obstante, también se ha hecho evidente lo complejo que resulta esta tarea en razón de que precisamente es de lo más adolecen los trabajadores (Arbalza, 2017).

El compromiso organizacional exige que el trabajador esté presto a cumplir las acciones encomendadas y se halle predispuesto a brindar su esfuerzo para alcanzar objetivos mutuos con la organización. Ello solo es posible si se reconocen los comportamientos que la explicitan, como por ejemplo el entusiasmo, la implicación, la dedicación y el involucramiento en las tareas que le toca realizar.

Esta necesidad de compromiso laboral es similarmente requerida tanto en instituciones públicas como privadas que ambos requieren trabajadores que sepan y tengan disposición de involucramiento con las metas organizacionales. No obstante, la diferencia puede ser favorable al sector privado en tanto que en ese sector les muestran mayor relevancia a aspectos organizacionales como la cultura o los valores organizacionales, Tal vez la razón sea que la misión de las instituciones públicas es más compleja. Es bajo esa mirada que el Estado declaró que el año 2017 sea del servidor público, conociéndose ya que los valores más importantes para rescatar en ellos son profesionalidad, trabajo en equipo, experticia, conocimiento y cumplimiento, todas ellas afines al compromiso organizacional (Arbalza, 2017).

No obstante, la realidad nos muestra cuanto falta para consolidar una cultura de buen servicio al ciudadano en los diferentes sectores que proveen de servicios a la comunidad, relacionándose en gran parte al compromiso organizacional que tiene el personal dentro de las instituciones donde laboran. Esto se puede apreciar desde trámites burocráticos, problemas en la atención de reclamos, lentitud en la provisión de servicios como transporte, ausencia de mecanismos de

información para los usuarios y hasta el maltrato del personal de las diferentes entidades públicas, nos muestran las distintas barreras que obstaculizan un servicio eficiente a los ciudadanos

De acuerdo con datos de la Defensoría del Pueblo citado en Marín (2017), en el 2014 se registraron 33,748 quejas a instituciones del Estado. Las instituciones con mayor cantidad de quejas fueron las municipalidades provinciales, con un 22.4%, seguidas de las direcciones regionales de Educación con 14.7% y la Oficina de Normalización Previsional con 14.2%. El buen servicio al ciudadano pasa no solo por un tema de eficiencia, atención oportuna en la provisión de los servicios. El respeto a normas básicas de urbanidad asegura un servicio alturado y de calidad. Es ponerse en el lugar de la persona a la hora de brindarle la atención y solución al problema, de la misma manera en que nos gustaría que nos atendieran a nosotros.

Para el Poder Ejecutivo, el buen servicio al ciudadano implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, reconociendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derecho de los ciudadanos. Esto es importante porque con ello promoverá que las entidades públicas actúen en forma articulada para un mejor desempeño del Estado. Una persona que accede a servicios de calidad, a una atención oportuna a sus reclamos como usuario, que es atendido en sus demandas de necesidades básicas en forma eficiente, es un ciudadano que se sentirá más comprometido a contribuir por su país desde el ámbito en el que se encuentre.

A nivel internacional, para sobrevivir, las organizaciones necesitan ganar el compromiso de sus miembros sin importar si son organizaciones sin fines de lucro o grandes empresas orientadas a las empresas. El compromiso organizacional tiene implicaciones importantes tanto para los resultados individuales como de la organización y es un tema central para una organización, del mismo modo la calidad de servicio brindada por los trabajadores es de suma importancia. Tal es así que las empresas públicas adolecen de este fenómeno y uno de los temas es las contrataciones públicas.

Desde hace muchos años atrás y hasta la actualidad se ha utilizado y mencionado el servicio al cliente como un método eficaz para distinguirse de la competencia de la empresa u organización. La calidad es un aspecto de nuestra actividad que día a día va permitiendo realizarnos mejor como empleados, integrantes de grupos de trabajo y como individuos sin importar el ámbito en el que nos desenvolvemos. La calidad en el servicio poco a poco ha ido tomando gran importancia en los negocios, instituciones, puesto que los clientes exigen siempre lo mejor y es un elemento básico para destacar y generar una ventaja competitiva. El interés en la calidad de servicio ha crecido enormemente en los últimos años, ya que permite mejorar e innovar constantemente el servicio que le brinda.

El Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero no es una isla dentro de la coyuntura nacional e internacional, donde los problemas son los mismos; la falta de compromiso organizacional, y la calidad de servicio de los trabajadores, se ve reflejado en todas las áreas que involucra este procedimiento administrativo para la ejecución de las contrataciones públicas donde muchas veces existe la buena gestión de dichos contratos. Por lo que el propósito de la presente investigación es determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de las distintas áreas que participan para el logro de las contrataciones públicas las cuales beneficiaran a la población de pescadores de los desembarcaderos pesqueros artesanales que integran el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Crespo (2016) en su investigación *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luís de Potosí*, presentado en la Universidad Autónoma San Luís de Potosí, con el objetivo de determinar el clima y compromiso organizacional que predomina en una empresa manufacturera. Este estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo no experimental; de corte



transeccional, con una muestra de todos los trabajadores de la empresa tanto sindicalizados como de confianza. La conclusión que se llegó fue que existe una fuerte correlación entre clima organizacional y el compromiso organizacional, por lo cual las entidades interesadas en optimizar su clima y el compromiso de sus trabajadores deben buscar estrategias o labores que les permitan perfeccionar este vínculo de variables.

Calderón y Laca (2014) en su trabajo *Relación de socialización organizacional y el compromiso organizacional de trabajadores mexicanos*, sustentada en la Universidad de Guadalajara México, tuvo como objetivo establecer la relación entre la socialización organizacional y el compromiso organizacional en empleados mexicanos. Se realizó un estudio de correlación mediante un diseño transversal analítico, con una muestra de 169 participantes. La conclusión a lo que se llegó fue que la socialización organizacional como tipo dinámico y paralelo, tiene correlaciones positivas y significativas con el compromiso organizacional. Señala que los empleados desarrollan el compromiso con la organización a través de lazos afectuosos con los compañeros y lealtad hacia la organización.

Lascurain (2012) en su trabajo de investigación *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, presentado por la Universidad Iberoamericana de México, cuyo objetivo fue diagnosticar los principales factores que influyen sobre la calidad de servicio para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes, para lo cual utilizó tipo de investigación cualitativo-descriptivo, con un investigación no experimental de diseño transversal. Arriba a la conclusión de que un adecuado nivel de comunicación es lo que facilita una mejor calidad de servicios. A lo que se debe añadir que es necesario que los trabajadores deber estar debidamente capacitados y su labor debe estar enfocado hacia procesos y resultados.

Gonzales (2015), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL*, tuvo

como objetivo evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. Para ello, se diseñó e implementó un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios basado en la escala multidimensional Servqual. Para la recopilación de información se utilizaron técnicas tales como: entrevistas, tormenta de ideas, revisión de documentos, trabajo con expertos, trabajo en equipo y observación directa. Como resultados fundamentales de la investigación se identificaron las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio a partir de las percepciones de los clientes, así como la obtención de una calificación global de la calidad del servicio. Se determinó que para las 22 declaraciones del cuestionario Servqual las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Las brechas con menor índice de calidad son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.

Pedraza, Lavín y Bernal (2014), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*, analizaron la calidad de los servicios de salud en el sector público mexicano. La investigación se abordó mediante la estrategia multicaso. Se aplicó cuestionario a usuarios de seis hospitales. La confiabilidad de la escala se determinó con Alfa de Cronbach. Con técnicas de ANOVA y prueba t se analizó las diferencias de percepción en los cinco factores determinantes de la calidad, identificados en este estudio por medio del análisis factorial exploratorio, con respecto a variables como sistema de afiliación, escolaridad, residencia, unidad hospitalaria, edad y sexo. Respecto a la valoración de la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios, la misma se categorizó en un servicio regular, presentando en las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta los valores más bajos.

### **1.2.2. Nacionales**

Rivera (2010) en su investigación *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con*

*variables demográficas*, presentado en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y algunas variables demográficas. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformada por 43 sujetos a quienes aplicó un instrumento de 21 ítems. Los resultados indican que solo existe relación significativa, aunque baja entre sexo y compromiso afectivo ( $r=0.364$ ) o compromiso normativo ( $r=0.393$ ).

De la Puente (2017) en su investigación *Compromiso Organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, presentada a la Universidad Cesar Vallejo tuvo el objetivo de determinar la relación entre compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Se usó el diseño de investigación descriptivo transversal, con una muestra de 108 trabajadores pertenecientes al personal administrativo de dicha municipalidad. Las conclusiones indicaron el 53% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo muestra un nivel medio de compromiso organizacional y que existe correlación significativa pero débil entre el compromiso organizacional y la motivación.

Vega (2016) en su investigación denominado *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho 2015*, presentado a la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga con el objetivo de determinar que las conductas de ciudadanía organizacional tienen relación con el compromiso organizacional. La investigación fue cuantitativa y diseño correlacional; con una muestra de 100 trabajadores de la Dirección Regional de Educación Ayacucho. Los resultados indicaron que el 56% del total de los encuestados reveló que tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, el 14% que tienen un compromiso alto, y el 30% reveló que existe un nivel regular de compromiso organizacional, deduciendo de esa manera que existe un bajo compromiso organizacional. Del mismo modo, determinó que existe relación significativa entre conductas de ciudadanía

organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación Ayacucho.

Peñaloza (2015) en su investigación *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno 2015*, presentada por la Universidad Andina “Nestor Caceres Velasquez, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Puno. Se utilizó el diseño transversal tipo descriptiva correlacional, con una muestra de 32 empleados y 384 clientes. Los resultados muestran que la mayoría de los clientes que perciben atención de regular calidad manifestaron también que están medianamente satisfechos; en cambio, los clientes que perciben atención con alta calidad también se encuentran medianamente satisfechos y satisfechos con el servicio recibido. Asimismo, la calidad de servicio tiene una correlación significativa ( $r=0.490$ ) con el nivel de satisfacción de los clientes atendidos.

Hermoza (2015) en su investigación *Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECHISA de Sullana-2015*, presentada por la Universidad Nacional de Piura, cuyo objetivo fue conocer de qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente. Utilizó el diseño de investigación no experimental-transversal, tipo descriptiva correlacional, con una muestra de 196 personas. Concluye indicando que la calidad de servicio que la empresa GECIDSA ofrece es deficiente y no cumple con las expectativas del cliente debido a diversos aspectos y puntos débiles, como por ejemplo el desorden, la falta de infraestructura, la falta de seguridad, falta de equipo e incomodidad. Asimismo, concluye que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en la satisfacción del cliente.

Vela y Zavaleta (2014) en su investigación *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el Nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo 2014*, presentada por la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadena claro Tottus – Mall de la ciudad

de Trujillo. Se utilizó el diseño transversal tipo descriptiva correlacional, con una muestra de 340 clientes. Concluye señalando que la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una ,buena calidad de servicio entonces se incrementará del nivel de ventas. Entre los factores que la facilitan se encuentran el trato amable y la comunicación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Compromiso organizacional**

##### **Definición del compromiso organizacional**

En términos generales es “la entrega y responsabilidad que muestra el trabajador con su organización” (Zamora, 2009), el compromiso organizacional es “la interiorización de los empleados con las metas de la institución, generando una coherencia entre estos y las metas personales” (De la Puente, 2017, p15)

Por su parte, Edel, García y Casiano (2007), mencionan que “es la fuerza del sentimiento de responsabilidad que posee un empleado hacia los objetivos de la organización, mediante lo afectivo, continuo y normativo” (p. 53). En cierta medida es un vínculo psicológico que se establece entre el miembro de la organización y la organización misma de tal modo que “este siempre decidirá permanecer en la organización y trabajar celosamente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales” (Festinger, 2007, p.231). También se define como una “actitud que asocia la identidad del empleado con la organización; un proceso durante el cual los objetivos de la organización son conformes con los del empleado” (Farrel y Rusbult, 2011, p.238). Al respecto Hutchinson (2006) expresa:

Es una fuerza de conexión una etapa psicológica o de actitud con los objetivos y valores de la organización, que determina una dirección al nivel del comportamiento del individuo hacia la organización empleadora, con el fin de beneficiarla. Obtenga más información

sobre: El uso de las redes sociales en línea en la educación superior y su influencia en el desempeño del trabajo (p.212).

Para Clegg (2013), el compromiso organizacional se refiere a la medida en que los empleados de una organización se ven a sí mismos como pertenecientes a la organización (o partes de ella) y se sienten apegados a ella. En relación a ello, Campbell, McCloy, Oppler y Sager (2003) expresan que:

El sentimiento del empleado de apego a la organización se llama compromiso organizacional. Los factores como el estrés en el rol, el salario, los derechos sociales, el empoderamiento, la confianza organizacional, la inseguridad en el empleo, la justicia organizacional y la distribución del liderazgo pueden estar relacionados con el sentido de compromiso organizacional de un empleado (p.287).

Steers (2011), expresa con respecto al compromiso organizacional que “es una fuerza de conexión, una etapa psicológica o de actitud con los objetivos y valores de la organización, que determina una dirección al nivel del comportamiento del individuo hacia la organización empleadora, con el fin de beneficiarla” (p.317).

O'Reilly (2010), señala que es el grado en que un miembro se identifica con la organización y está involucrado con ella. Es el compromiso de con la visión, la misión y las iniciativas estratégicas de una organización manifestada a través de la producción del individuo (Caldwe, 2011). Según Chatman (2006), “el compromiso puede medirse por el grado en que un individuo está listo para adoptar valores y metas organizacionales, así como cumplir con sus responsabilidades laborales” (p. 236).

## **Teoría de Meyer y Allen sobre compromiso organizacional**

La perspectiva teórica asumida en la presente investigación explica el compromiso organizacional desde las actitudes. Meyer y Allen (1991), señalan que es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización” citados por Rivera, 2010), asimismo el compromiso organizacional es un constructo multidimensional que comprende tres tipos de compromiso: el afectivo, el de continuidad y el normativo. Esta aproximación tridimensional es la que mayor investigación y soporte ha generado durante las últimas décadas, siendo la teoría más estudiada por muchos otros autores (Arciniega y Gonzales, 2006).

Meyer y Allen (2007) consideraron inicialmente el compromiso organizacional como dos dimensiones a saber: afectiva y continuidad.

La primera dimensión, a saber, el compromiso afectivo como "positivos" sentimientos de identificación con apego y participación en el trabajo de la organización, y definieron la segunda dimensión, a saber, la continuidad como el grado en que los empleados se sienten comprometidos con su organización en virtud de los costos que ello representaría (p. 375).

Después de nuevas investigaciones, estos autores agregaron una tercera dimensión, el compromiso normativo. Sostienen que los individuos se comprometen con la organización en la medida que mantienen sus posiciones, independientemente de la condición en que se encuentren. Sin embargo, si se les otorgan beneficios alternativos, estarán dispuestos a abandonar la organización. Es así que la perspectiva de cálculo o normativa se refiere al compromiso de un empleado para seguir trabajando para la organización basada en la noción de pesaje costo-beneficios de abandonar una organización (Bateman y Strasser, 2004).

Los tres tipos de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), se observa en las tres etapas de desarrollo del mismo.

Etapa de cumplimiento. El cumplimiento se centraliza alrededor del empleado aceptar la influencia de otros principalmente para beneficiarse de ellos, a través de remuneración o promoción (Austin y Villanova 2002). En esta etapa, las actitudes y los comportamientos se adoptan no por creencias compartidas sino simplemente por recompensas específicas. La naturaleza del compromiso organizacional en el cumplimiento está asociada con el compromiso de dimensión de continuidad, donde el empleado es calculador con la necesidad de permanecer en la organización cuando evaluando las recompensas (Aranya, Kushnir y Valencia, 2006). Esto implica que en esta etapa los empleados permanecen en la organización por lo que reciben, en ese sentido se refiere al compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 2007).

Etapa de identificación. La identificación ocurre cuando los empleados aceptan la influencia de otros para mantener una relación con la organización (Ángulo, 2009). Los empleados se sienten orgullosos de formar parte de la organización; pueden considerar las funciones que tienen en la organización como su identidad propia (Ángulo, Lawson (2004)). El compromiso organizacional en esta etapa es basado en la dimensión normativa (Meyer y Allen, 2007). Las estancias individuales porque él o ella debe y está guiado por un sentido de deber y lealtad hacia la organización.

Etapa de internalización. La internalización tiene lugar cuando el empleado los valores de la organización sean intrínsecamente gratificantes y congruentes con sus valores personales Meyer y Allen (1991). El compromiso organizacional en este se basa en la dimensión afectiva (Meyer y Allen, 2007). Los empleados en esta etapa desarrollan no sólo el sentido de pertenencia sino la pasión de pertenecer a la organización, por lo que el compromiso se basa en un "deseo de permanecer". Los valores del individuo son por lo tanto congruentes con los del grupo y la organización (Moreno, 2004).



## **Dimensiones de compromiso organizacional**

Para la presente investigación se asumirá la teoría Meyer y Allen (1991) para dimensionar la variable compromiso organizacional. Según esta teoría, el compromiso organizacional tiene tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

### **Dimensión 1: Compromiso Afectivo**

Es el lazo emocional que la persona tiene referente a la organización. Está relacionada a la satisfacción de necesidades y expectativas del empleado (Meyer y Allen, 1991, citados por Rivera, 2010). Dichos autores se basaron en los escritos de Mowday, Porter y Steers para establecer cuatro categorías: “Características personales: edad, sexo, educación, características estructurales: relación empleado/empleador, el puesto, el estatus del puesto, características relativas al trabajo: el ser competente en la toma de decisiones y expresar valores, experiencias profesionales” (De la Puente, 2017, p.17).

El compromiso afectivo es su apego emocional a una organización. Según Edel, García, Casiano (2007), al tener alto nivel de compromiso afectivo, se disfruta de la relación con la organización y es probable que desee permanecer en ella (p.53).

Se plantea la hipótesis de que “los empleados con bajo compromiso afectivo decidan salir de la organización, mientras que los empleados con un alto compromiso afectivo permanecerán por períodos más largos, ya que creen en la organización y su misión” (Lawler, 2010, p. 215).

Se refiere al afecto por el trabajo y ocurre cuando se siente un fuerte apego emocional a la organización, y al trabajo que se hace. Lo más probable es que se identifique con las metas y los valores de la organización, y realmente desea estar allí. Si está disfrutando de su trabajo, es probable que se sienta bien, y satisfecho

con su trabajo. A su vez, “esta mayor satisfacción en el trabajo es probable que añada a su sentimiento de compromiso afectivo” (Crampón 2007, p. 214).

## **Dimensión 2: Compromiso de Continuidad**

Chiavenato (2004) explica que este tipo de compromiso en la actualidad se ha visto debilitada por los cambios sociales y de paradigmas, de tal forma el trabajador ya no se considera como un subordinado burócrata sino un colaborador que trasmite talento y competencias a la organización. Es decir, para el autor, el compromiso por continuidad es una forma de apego hacia la organización como si fuera la figura materna brindando esfuerzos que le permitan su estancia en la misma mientras su retribución no peligré. Meyer y Allen (1991, citados por Rivera, 2010) plantean que el empleado analiza y pone en una balanza lo que gana de la empresa y lo que podría ganar si la deja, tomando en cuenta los esfuerzos invertidos, el costo de aprender habilidades nuevas, el círculo social, el estatus del puesto manteniendo su postura donde le conviene (De la Puente, 2017, p.19). Compromiso de continuidad también es “el grado con el que se cree que dejar la organización sería costoso. Si tiene un alto nivel de compromiso de permanencia, se quedará con una organización porque cree que debe quedarse” (Edel, García, Casiano, 2007, p.53).

Lawler (2010) expresa con respecto al compromiso de continuidad que:

Se refiere al compromiso basado en los costos que el empleado se asocia con dejar la organización (debido al alto costo de salir). Los antecedentes potenciales del compromiso de continuación incluyen la edad, la tenencia, la satisfacción profesional y la intención de irse. La edad y la tenencia pueden funcionar como predictores del compromiso de continuidad, principalmente debido a sus funciones como medidas sustitutivas de la inversión en la organización (p. 216).

De acuerdo a Crampón (2007):

Compromiso de continuidad significa miedo a la pérdida. Este tipo de compromiso se produce cuando se pesan los pros y los contras de salir de su organización. Estas pérdidas percibidas, o "apuestas laterales", pueden ser monetarias (sueldo y beneficios); profesional (experiencia); o social (amistades o aliados) (p. 215).

La gravedad de estas "pérdidas" a menudo aumenta con la edad y la experiencia. Es más probable que se experimente un compromiso de continuidad si está en un papel establecido o exitoso, o si ha tenido varias promociones dentro de una organización.

Por su parte Steers (2013) expresa que:

Compromiso de continuidad: se refiere al compromiso de un empleado con una organización debido al hecho de que calcula cuán altos son los costos de perder la membresía de una organización. Tales consideraciones podrían incluir costos económicos (por ejemplo, acumulaciones de pensiones) y costos sociales (las relaciones/amistades con colegas también podrían dejar de existir). Las personas sienten que "tienen que" comprometerse con la organización (p.215).

### **Dimensión 3: Compromiso Normativo**

Meyer y Allen (1991, citados pro Rivera, 2010) indican que la adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa. En relación a ello De la Puente, (2017) mencionó:

En relación a lo descrito en líneas precedentes, el salario que recibe el empleado por sus servicios no representa suficiente incentivo para el desarrollo de altos grados de compromiso organizacional, ya que, la capacitación y desarrollo de las habilidades individuales y la

identificación con los valores y metas organizacionales, como apoyo a su grupo familiar como becas, entre otros, son más apreciadas por los empleados y por tanto fuentes más frecuentes de compromiso (p. 20)

Edel, García, Casiano (2007) expresa que:

El compromiso normativo se refiere al sentimiento de un empleado de permanecer en la organización (basándose en que el empleado ha interiorizado los valores y objetivos de la organización). Los antecedentes potenciales para el compromiso normativo incluyen el compromiso del compañero de trabajo (incluyendo las dimensiones afectiva y normativa, así como los comportamientos de compromiso), la confiabilidad organizacional y la gestión participativa percibida se espera que inculquen un sentido de obligación moral para corresponder a la organización (p.55).

Este tipo de compromiso se produce cuando se siente un sentimiento de obligación para con su organización, incluso si usted es infeliz en su papel, o incluso si desea perseguir mejores oportunidades. "Se siente una necesidad de permanencia porque es lo correcto" (Reichers, 2005, p. 297).

Compromiso normativo se refiere al compromiso de un individuo de una organización debido a los sentimientos de obligación. Tales sentimientos pueden derivarse del hecho, por ejemplo, de que la organización invirtió una cierta cantidad de recursos al emplear a la persona (entrenamientos, cursos, etc.), lo que hace que el empleado se sienta obligado a poner un esfuerzo considerable en el trabajo y quedarse con la organización hasta el "reembolso de la deuda". Además, esos sentimientos también pueden provenir de razones personales, desencadenadas por algunos procesos de socialización, o uno desea permanecer leal a su familia o cualquier otra persona. Por lo tanto, el empleado permanece con la organización porque "debe" hacerlo. Estos sentimientos surgen de un sentido de deber u obligación (Steers 2011).

### **1.3.2. Calidad de servicio**

#### **Definición de calidad de servicio**

Cruz (2016, p.27), define calidad como el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente: “En consecuencia, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo a sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad a un mismo producto o servicio” (p. 27).

Hermoza (2015) define la calidad de servicio como “la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal” (p. 22).

Calidad en los servicios es la percepción que tienen los clientes frente a la misma, se puede hablar de valores, necesidades y expectativas de los consumidores que se reconocen, por ejemplo, cuando varias personas son sometidas a los mismos estímulos de servicio, pero con respuestas diferentes (Carvajal y Zapata, 2012).

La definición establecida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) fue el pilar sobre el cual otros autores descansaron para profundizar sobre la misma, y varios de ellos siguieron la aproximación basada en el paradigma de la disconformidad; así, por ejemplo, Barroso (2000) definió calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que él percibe que recibe.

De acuerdo al concepto otorgado por los autores señalados, se puede decir que la calidad de servicio involucra cumplir con las expectativas que tiene el cliente.

## Teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry sobre calidad de servicio

La tesis tuvo centro sus bases teóricas de la calidad de servicios en el *modelo de las deficiencias* de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). De acuerdo a estos autores, la calidad de servicios es un juicio global que elabora un usuario luego de comparar sus expectativas con sus percepciones acerca del desempeño del servicio que recibió. Las comparaciones realizadas (GAPS) determinan cuatro tipos de discrepancias (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, citados por Serrano y López, 2007):

GAP1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de que la dirección de la empresa tiene sobre esas expectativas.

GAP2: Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad de servicio.

GAP3: Discrepancia entre las especificaciones de calidad –diseño del servicio- y el servicio realmente ofrecido –realización.

GAP4: Discrepancia entre el servicio realmente ofrecido por la empresa y lo que comunica a los clientes acerca de él. (p. 3).

En un trabajo complementario a los mencionados (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1988), estos autores mejoran el modelo original, instituyendo un grupo de hipótesis relacionadas a las causas o factores que producen cada uno de los cuatro gaps anteriormente se señalaron y establecen su tamaño. Así, los autores afirman que la magnitud del gap 1 se relaciona positivamente con el número de niveles directivos en la organización y negativamente con la calidad de la comunicación ascendente. En cuanto al gap 2, que puede considerarse estrechamente asociado con la dimensión técnica de la calidad a la que sugería Grönroos (1984), los autores apuntan a que su magnitud se asocia, en todos los casos negativamente, con el grado de compromiso de la dirección con la calidad, la existencia de un proceso formal de fijación de objetivos e indicadores de calidad, el grado de estandarización de tareas y procedimientos en la

organización y la opinión de los directivos acerca de hasta qué punto es factible satisfacer las expectativas de los clientes.

El tercero de los gaps analiza los aspectos más relacionados con la dimensión funcional de la calidad y se relaciona en sentido negativo con la existencia y sentimiento de trabajo en equipo, la adecuación del personal a los puestos de trabajo desempeñados, la adecuación de la tecnología utilizada al trabajo realizado dentro de la empresa, el grado de control percibido por los trabajadores y la existencia de sistemas de supervisión y control adecuados. Asimismo, se relaciona positivamente con la existencia de ambigüedad y conflicto de roles dentro de la organización. Finalmente, el cuarto de los gaps del modelo se ve afectado por la calidad de las relaciones horizontales dentro de la empresa y la tendencia a prometer en exceso.

## **Dimensiones**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) distinguen como dimensiones de la calidad del servicio las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **Dimensión 1. Elementos tangibles**

Son percepciones del “equipamiento de aspecto moderno, instalaciones agradables, apariencia personal y elementos tangibles atractivos” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 43). Drucker (1990), habla de intangibilidad señalando lo siguiente:

A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. (p. 41).

## **Dimensión 2. Fiabilidad**

Son percepciones del “cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas realización del servicio a la primera conclusión en el plazo prometido y ausencia de errores” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 43). De acuerdo a Drucker (1990) la fiabilidad se refiere:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p. 41).

## **Dimensión 3. Capacidad de respuesta**

Son percepciones de “disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 43). Drucker (1990) lo describe así:

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 41).

## **Dimensión 4. Seguridad**

Son percepciones de “seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 44). Al respecto Drucker (1990) señala;



Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p. 41).

### **Dimensión 5. Empatía**

Son percepciones de “atención individualizada al cliente, horario conveniente, atención personalizada de los colaboradores, preocupación por los intereses del cliente y comprensión de las necesidades del cliente” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 44). En términos de Drucker, (1990):

Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p. 41).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general:**

¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **Justificación teórica**

El presente estudio tiene como propósito, mediante los saberes ya existentes de compromiso organizacional y la calidad de servicio en entidades estatales para contribuir con una eficiente contratación pública en tiempo oportuno, describir los problemas puntuales que sufre la entidad en estudio muy poco visto por los investigadores. Los hallazgos encontrados servirán para buscar desarrollar el compromiso organizacional y calidad de servicios de los trabajadores para la eficiente contratación pública o puede ser como base para posteriores investigaciones, por ser temas de interés global dentro de la gestión pública.

### **Justificación práctica**

Los hallazgos del presente estudio servirán para conocer los niveles de las variables compromiso organizacional y calidad de servicio, por lo que se les considerara para la toma de decisiones y soluciones de problemas propios, los cuales al no ser articulados impiden el normal desarrollo de la entidad en estudio.

### **Justificación metodológica**

El presente estudio seguirá los pasos científicos de investigación, fortaleciendo una investigación metódica y sistemática bajo el paradigma positivista y enfoque cuantitativo. Así mismo se adaptaron y estructuraron instrumentos de medición tanto del compromiso organizacional y la calidad de servicio, determina su respectiva validez y su confiabilidad por lo que podrán ser utilizados en otros estudios similares.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

Existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación significativa entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

### **Hipótesis Específica 2**

Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

### **Hipótesis Específica 3**

Existe relación significativa entre el compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1.**

Conocer el nivel de compromiso organizacional que presentan los servidores de la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

#### **Objetivo específico 2.**

Conocer el nivel de calidad de servicio percibido por los servidores de la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

## **II. Método**

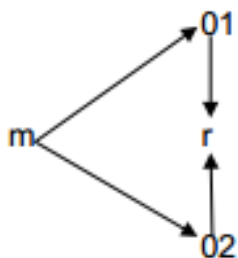
## 2.1. Diseño de investigación

El estudio asumió un enfoque cuantitativo porque “usa la recolección y análisis de datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos y técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de las hipótesis” (Valderrama, 2013, p. 106).

La investigación es básica “porque es motivado por la curiosidad y el deseo de ampliar los conocimientos teóricos” (Rahman, 2002, p. 159).

Por otro lado, el diseño es no experimental porque las variables no serán manipuladas en forma deliberada, ni de ninguna índole, los fenómenos se observan en forma natural, tal como están. (Kerlinger, 1979). También es transversal por que la medición se realiza en solo momento correlacional porque se pretende establecer relaciones entre un grupo de variables (Sayyadi, 2011).

A continuación, el esquema que grafica este diseño:



Donde:

**m** = Muestra de estudio

**01**= Var. 1 (Compromiso organizacional)

**02**= Var. 2 (Calidad de servicio)

**r**= Relación

## 2.2. Variables, operacionalización

### Variable 1: Compromiso organizacional

Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, es un constructo de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo (Meyer y Allen, 1991).

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Compromiso Afectivo	- Sentimiento de felicidad	1, 2, 3	1. Totalmente de acuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo	Bajo : 18 – 41 Medio: 42 – 66 Alto: 67– 90
	- Valoramiento de la institución	4, 5, 6		
Compromiso de Continuidad	- Costumbre de la institución	7, 8, 9		
	- Alternativas inexistentes	10, 11, 12		
Compromiso Normativo	- Lealtad	13, 14, 15		
	- Responsabilidad en permanecer	16, 17, 18		

### Variable 2: Calidad de servicio

La calidad de servicios es un juicio global que elabora un usuario luego de comparar sus expectativas con sus percepciones acerca del desempeño del servicio que recibió (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).



Tabla 2.

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Tangibilidad	- Equipamiento	1 – 4		
	- Infraestructura			
	- Apariencia física del personal			
	- Atractividad			
Fiabilidad	- Compromiso	5 – 9		
	- Apoyo			
	- Servicio idóneo			
	- Eficiencia			
Capacidad de servicio	- Prevención del riesgo	10 – 13	1. Nunca	Mala: 22 – 50 Regular: 51 – 81 Buena: 82 – 110
	- Información oportuna		2. Pocas veces	
	- Rapidez		3. A veces	
	- Disposición para ayudar		4. Muchas veces	
	- Atención al ciudadano		5. Siempre	
Seguridad	- Confianza	14 – 17		
	- Seguridad			
	- Amabilidad			
	- Información confiable			
Empatía	- Atención individualizada	18 – 22		
	- Atención personalizada			
	- Comprensión			
	- Orientación al servicio			
	- Flexibilidad			

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población para esta investigación está constituida por 60 trabajadores de la Oficina de contrataciones del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero.

Tabla 3.

#### *Distribución de la población*

Grado	Sub Total
Profesionales	30
Técnicos	20
Administrativos	10
TOTAL	60

### Muestra

Muestra es “una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella” (Carrasco, 2009, p. 237).

En este caso, la muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, es decir 60 servidores públicos de la Oficina de contrataciones del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, el cual es “el proceso de recoger información en las personas que son considerados como muestra” (Wilson, 2005, p. 231).

El instrumento a usarse será el cuestionario

Un cuestionario es un instrumento dentro de una investigación que está conformado por una serie de preguntas ordenados sistemáticamente con la finalidad de recoger información en forma organizada y medible (Sayyadi, S. 2011 p. 222).

Los instrumentos son:

### **Cuestionario de compromiso organizacional**

#### **Ficha Técnica**

Nombre:	Cuestionario de compromiso organizacional
Autores:	Meyer y Allen (1997)
Adaptación:	Fermín (2018)
Procedencia:	México
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos aproximadamente
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa el compromiso organizacional que presentan los evaluados.

#### **Descripción**

Es un instrumento auto administrado que consta de 18 ítems distribuidos de la siguiente forma:

Compromiso afectivo: 6 ítems

Compromiso de continuidad: 6 ítems

Compromiso normativo: 6 ítems

Cada ítem tiene opciones de respuesta en una escala tipo Likert de cinco puntos:

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

### **Calificación**

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

### **Interpretación:**

La interpretación es de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 4.

*Niveles de interpretación del cuestionario de compromiso organizacional*

	Bajo	Medio	Alto
Compromiso afectivo	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Compromiso de continuidad:	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Compromiso normativo	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Compromiso organizacional	18 - 41	42 - 66	67 - 90

## **Cuestionario de calidad de servicio**

### **Ficha Técnica**

Nombre:	Cuestionario de valoración de la calidad de servicio
Autores:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Adaptación:	Fermín (2018)
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos aproximadamente
Aplicación:	Adultos
Significación:	Valora el nivel de calidad de servicio que ofrece una institución pública.

### **Descripción**

Es un cuestionario que incluye de 22 ítems, dispuestos de la siguiente manera:

Elementos tangibles: 4 ítems

Fiabilidad: 5 ítems

Capacidad de servicio: 4 ítems

Seguridad: 4 ítems

Empatía: 5 ítems

Cada ítem representa un valor en función a una escala tipo Likert de cinco alternativas:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

### **Calificación**

La calificación es mediante sumatoria simple del valor asignado a cada ítem.

### Interpretación:

La interpretación de los puntajes obtenidos se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 5.

#### *Niveles de interpretación del cuestionario de calidad de servicio*

	Mala	Regular	Buena
Elementos tangibles	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Fiabilidad	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Capacidad de servicio	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Seguridad	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Empatía	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Calidad de servicio	22 - 50	51 - 81	82 - 110

### Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). En este caso, se optó por la validez de contenido, que es “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 201).

La validez de contenido se determinó mediante juicio de expertos. De esta manera, los instrumentos fueron expuestos a tres expertos en el tema a fin de que valoren pertinencia, claridad y precisión en los contenidos desarrollados en el ítem.

En la tabla 7 se observa que los expertos observan en consenso que los cuestionarios expuestos son suficientes y es aplicable, ya que no manifestaron observación alguna.

Tabla 6

*Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación*

<b>Expertos</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Noel Alcas Zapata	Hay suficiencia y es aplicable
Dr. Luis Núñez Lira	Hay suficiencia y es aplicable
Dr. Yolvi Ocaña Fernández	Hay suficiencia y es aplicable

**Confiabilidad**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La confiabilidad fue determinada mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue calculado mediante los resultados obtenidos tras la aplicación a una muestra piloto de 20 sujetos similares a la muestra de estudio.

Para fijar la regla de valoración se consideró lo expuesto por (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), quienes señalan que un coeficiente por arriba de 0,75 revela que el instrumento es confiable. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 7.

*Coeficiente de Fiabilidad de las escalas de medición*

	Alfa de Crombach	N de elementos
Cuestionario de compromiso organizacional	0.868	18
Cuestionario de calidad de servicio	0.859	22

Como se observa, los Coeficientes de fiabilidad son de 0.868 y 0.859. En razón a ello se concluye que los cuestionarios evaluados son confiables.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, en su versión 21. Se realizaron los siguientes análisis:

- Análisis descriptivo: Frecuencias y porcentajes de las variables. Los resultados se presentan en tablas de frecuencias y figuras de barras
- Análisis inferencial: La comprobación de hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman; de esta manera se determina el grado de relación entre las variables de estudio.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis es:

Si,  $p > 0.05$ , entonces se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

## **2.6. Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas se basan en el respeto del anonimato de los participantes en la investigación, es decir las encuestas son anónimas, y con consentimiento previo del encuestado.

Así mismo se ha respetado el lineamiento otorgados por la Universidad Cesar Vallejo de casos de investigación cuantitativa.

Sobre las referencias bibliográficas se han registrado todos los autores de los textos usados en la presente investigación.



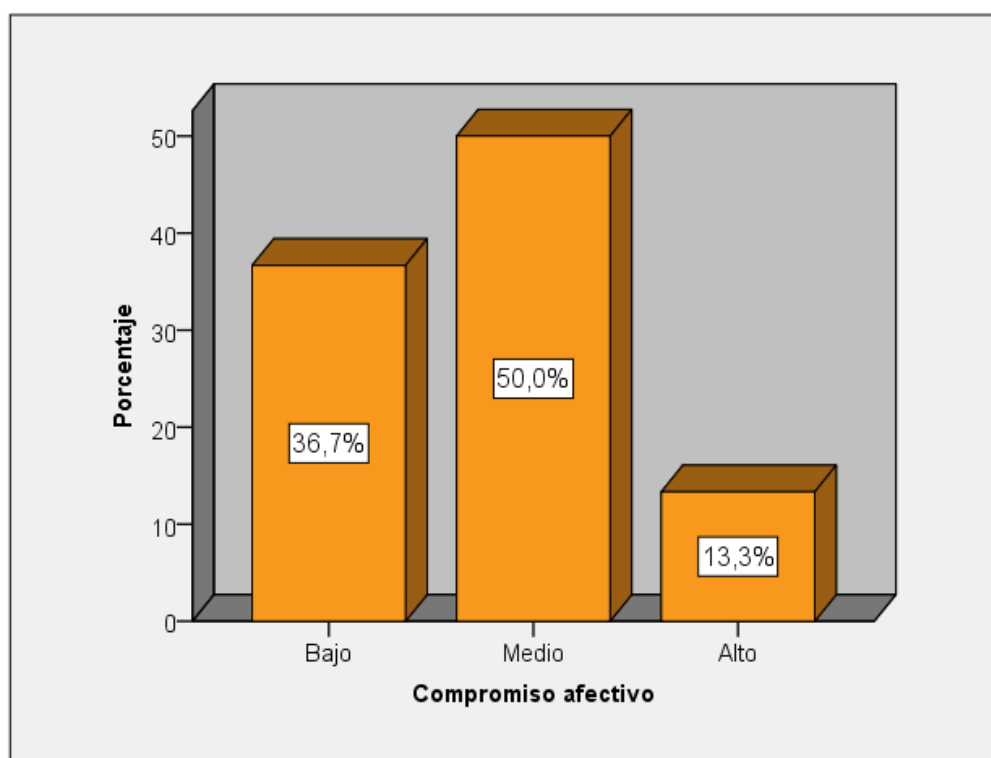
### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados

Tabla 8.

*Compromiso afectivo en trabajadores del Fondepes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	22	36,7	36,7	36,7
Medio	30	50,0	50,0	86,7
Alto	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	



*Figura 1. Niveles de compromiso afectivo en trabajadores del Fondepes*

En la tabla 8 y figura 1, se observa que el 36,7% de los trabajadores del Fondepes, consideran que su nivel de compromiso afectivo se encuentra en un nivel “Bajo”, el 50% en un nivel “Medio” y el 13,3% en nivel “Alto”. En general, el compromiso afectivo de estos trabajadores tiende a mostrarse en un nivel medio.

Tabla 9.

*Compromiso de continuidad en trabajadores del Fondepes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	41,7	41,7	41,7
Medio	28	46,7	46,7	88,3
Alto	7	11,7	11,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

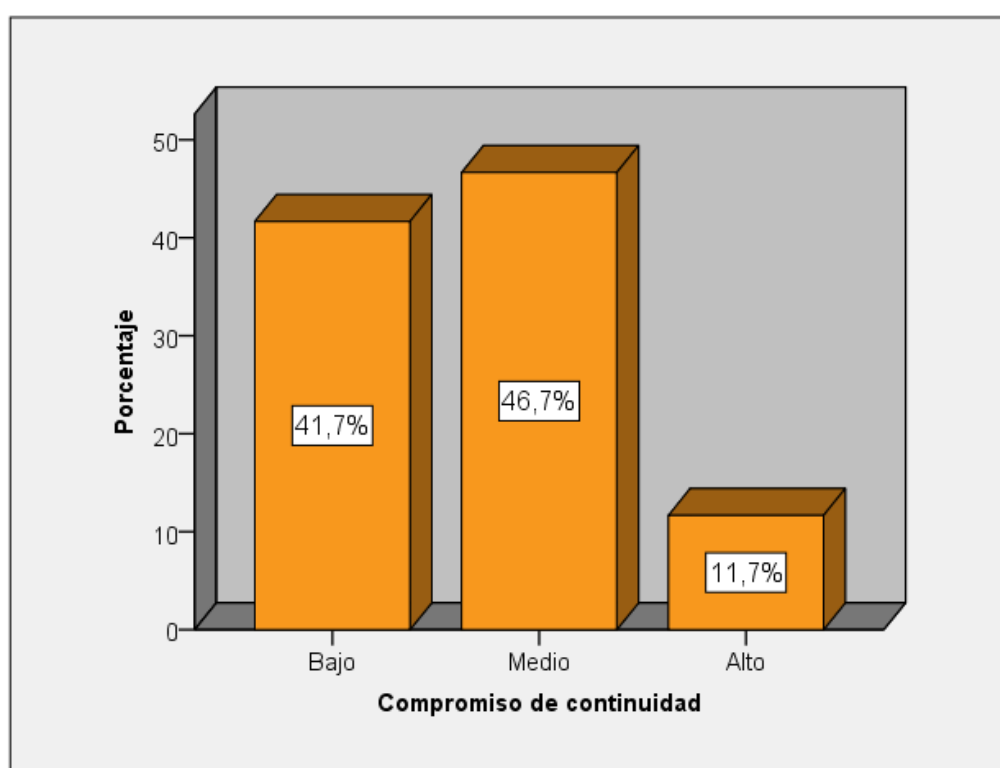


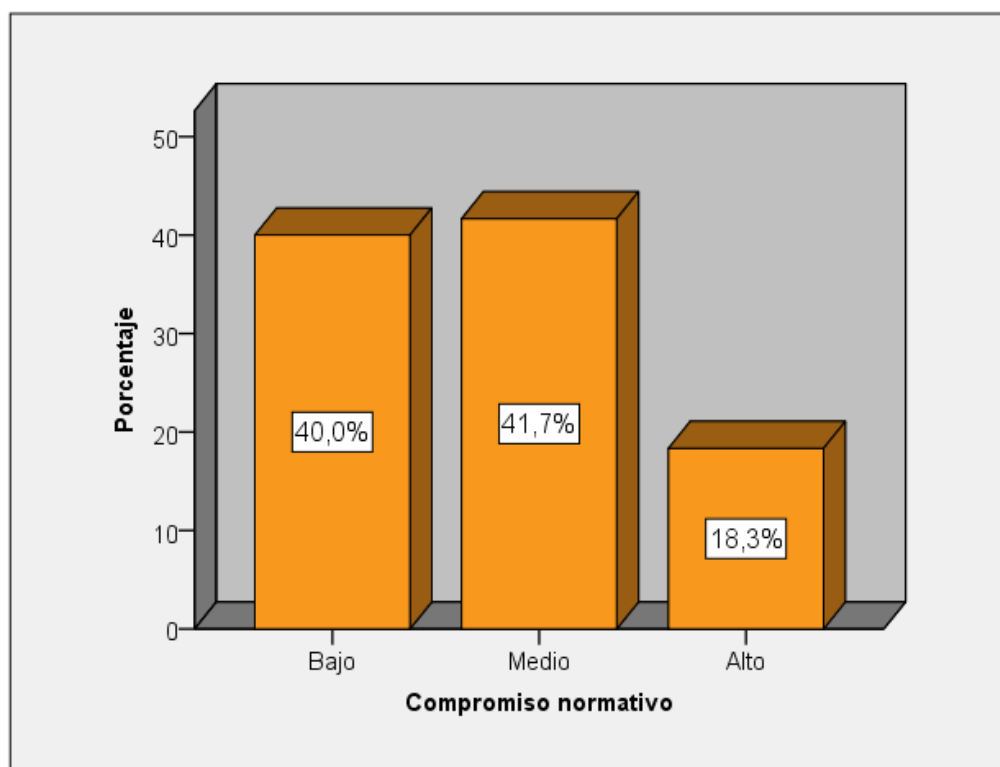
Figura 2. Niveles de compromiso de continuidad en trabajadores del Fondepes

En la tabla 9 y figura 2, se observa que el 41,7% de los trabajadores del Fondepes, consideran que su nivel de compromiso de continuidad se encuentra en un nivel “Bajo”, el 46,7% en un nivel “Medio” y el 11,7% en nivel “Alto”. En general, el compromiso de continuidad de estos trabajadores tiende a mostrarse en un nivel medio.

Tabla 10.

*Compromiso normativo en trabajadores del Fondepes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	40,0	40,0	40,0
Medio	25	41,7	41,7	81,7
Alto	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Figura 3. Niveles de compromiso normativo en trabajadores del Fondepes*

En la tabla 10 y figura 3, se observa que el 40% de los trabajadores del Fondepes, consideran que su nivel de compromiso normativo se encuentra en un nivel “Bajo”, el 41,7% en un nivel “Medio” y el 18,3% en nivel “Alto”. En general, el compromiso normativo de estos trabajadores tiende a mostrarse en un nivel medio.

Tabla 11.

*Compromiso organizacional en trabajadores del Fondepes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	35,0	35,0	35,0
Medio	28	46,7	46,7	81,7
Alto	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

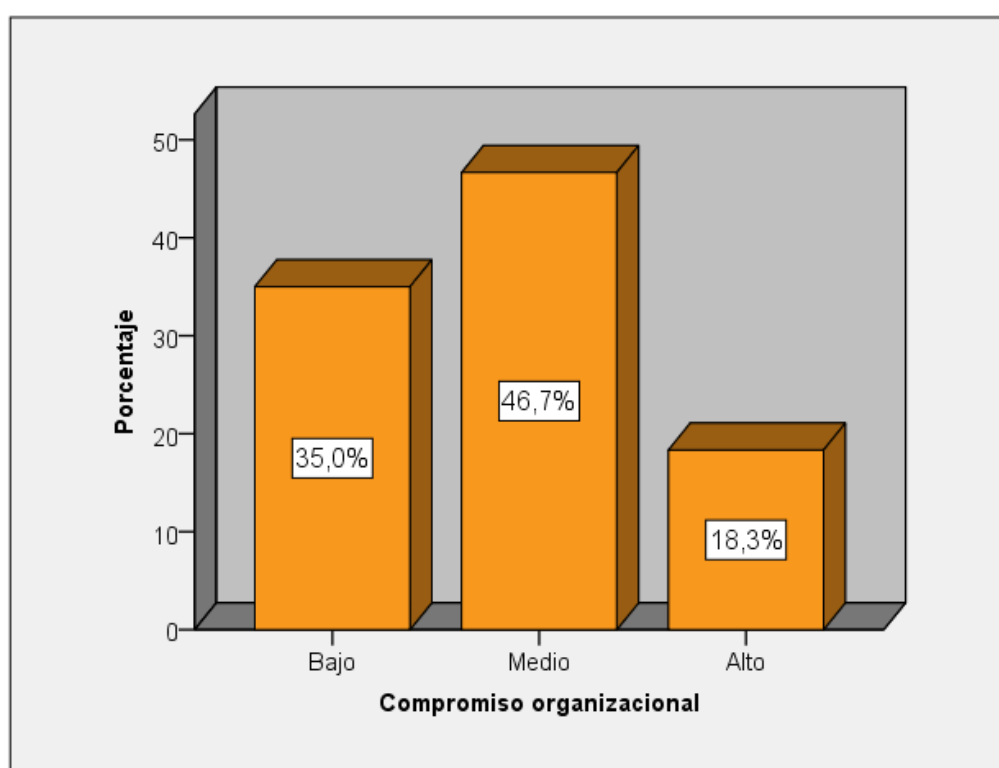


Figura 4. Niveles de compromiso organizacional en trabajadores del Fondepes

En la tabla 11 y figura 4, se observa que el 35% de los trabajadores del Fondepes, consideran que su nivel de compromiso organizacional se encuentra en un nivel “Bajo”, el 46,7% en un nivel “Medio” y el 18,3% en nivel “Alto”. En general, el compromiso organizacional de estos trabajadores tiende a mostrarse en un nivel medio.

Tabla 12.

*Calidad de servicio en el Fondepes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	41,7	41,7	41,7
Medio	16	26,7	26,7	68,3
Alto	19	31,7	31,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

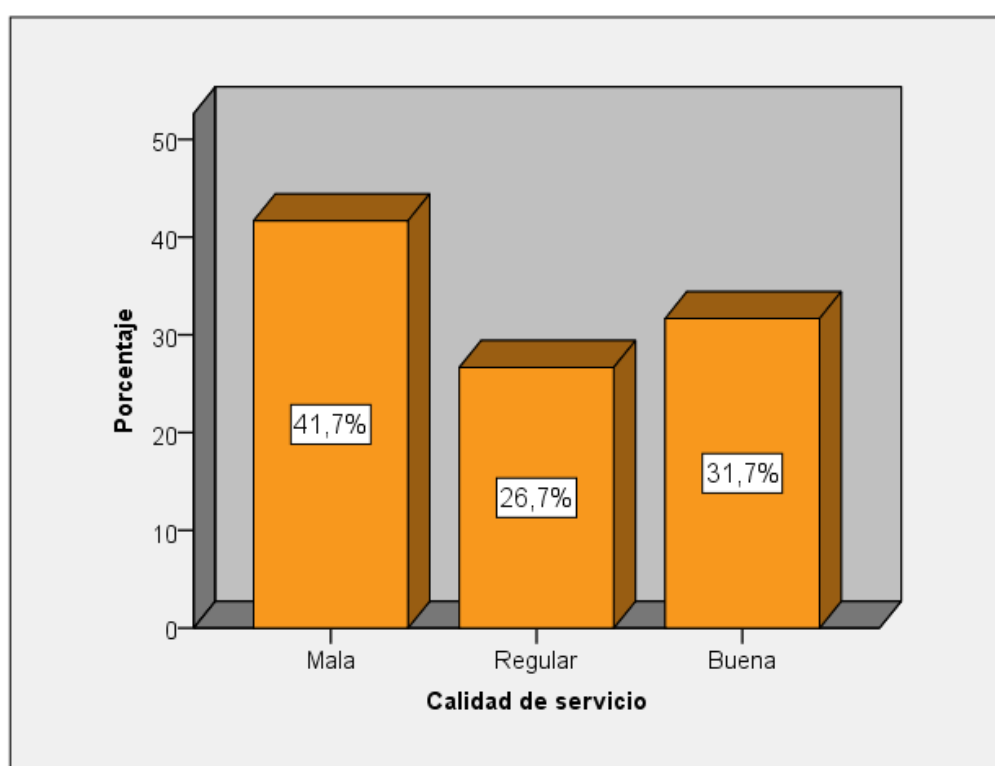


Figura 5. Niveles calidad de servicio en el Fondepes

En la tabla 12 y figura 5, se observa que el 41,7% de los trabajadores del Fondepes, consideran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel “Bajo”, el 26,7% en un nivel “Medio” y el 31,7% en nivel “Alto”. En general, el compromiso organizacional de estos trabajadores tiende a mostrarse en un nivel malo, aunque la tercera parte de encuestado refiere que es buena.

### 3.2. Comprobación de hipótesis

A fin de elegir la prueba estadística idónea para comprobar las hipótesis se procede a evaluar la normalidad de la distribución mediante la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov. En la siguiente tabla los resultados:

Tabla 13

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso afectivo	,135	60	,009
Compromiso de continuidad:	,117	60	,039
Compromiso normativo	,168	60	,000
Compromiso organizacional	,162	60	,000
Calidad de servicio	,193	60	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como se puede observar en la tabla 13, los valores de significancia son menores a 0,05 ( $p < 0,05$ ), para todas las distribuciones, lo que demuestra que estos datos no tienen distribución normal, por lo que se requiere del uso de estadística no paramétrica para comprobar las hipótesis; en este caso, la prueba de correlación de Spearman.

### Comprobación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

H: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

Tabla 14

*Correlación de Spearman entre compromiso organizacional y calidad de servicio*

		Compromiso organizacional	Calidad de servicio
Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

En la tabla 14, se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Spearman. Se ha obtenido correlación fuerte ( $r=0.887$ ) a un nivel estadístico significativo ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre las variables compromiso organizacional y calidad de servicio.

Considerando los resultados descritos, se decidió rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.



### Comprobación de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

Tabla 15

*Correlación de Spearman entre compromiso afectivo y calidad de servicio*

		Compromiso afectivo	Calidad de servicio
Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

En la tabla 15, se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Spearman. Se ha obtenido correlación fuerte ( $r=0.791$ ) a un nivel estadístico significativo ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre las variables compromiso afectivo y calidad de servicio.

Considerando los resultados descritos, se decidió rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

## Comprobación de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

Tabla 16

*Correlación de Spearman entre compromiso de continuidad y calidad de servicio*

		Compromiso de continuidad	Calidad de servicio
Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

En la tabla 16, se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Spearman. Se ha obtenido correlación fuerte ( $r=0.773$ ) a un nivel estadístico significativo ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre las variables compromiso de continuidad y calidad de servicio.

Considerando los resultados descritos, se decidió rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

Tabla 17

*Correlación de Spearman entre compromiso normativo y calidad de servicio*

		Compromiso normativo	Calidad de servicio
Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

En la tabla 17, se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Spearman. Se ha obtenido correlación fuerte ( $r=0.872$ ) a un nivel estadístico significativo ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre las variables compromiso normativo y calidad de servicio.

Considerando los resultados descritos, se decidió rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación significativa entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.

## **IV. Discusión**

Se ha encontrado que existe relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio ( $r=0.887$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), por lo tanto se puede señalar que el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización y que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización (Meyer y Allen, 1991), está relacionado al juicio que pudieran elaborar los usuarios luego de comparar sus expectativas con sus percepciones acerca del desempeño del servicio que recibió (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Ciertamente, si es que el personal está comprometido con la organización brindará todo de sí para lograr alcanzar sus objetivos; y en el caso de los servicios procurará desarrollar mayores competencias como el trato amable y la comunicación (Vela y Zavaleta, 2014), idónea conducta ciudadana (Vega, 2016) o motivación (De la Puente, 2017).

Asimismo, se ha comprobado que compromiso afectivo y calidad de servicio se hallan relacionadas ( $r=0.791$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), con lo que se puede decir que el lazo emocional que la persona tiene referente a la organización donde labora ya que la relaciona con la satisfacción de necesidades y expectativas (Meyer y Allen, 1991), está relacionado a la calidad de servicios que la institución ofrece. Estos resultados concuerdan con lo expresado por Calderón y Laca (2014), quienes señalan en su estudio que los empleados desarrollan el compromiso con la organización a través de lazos afectuosos con los compañeros y lealtad hacia la organización. Ello permite el desarrollo de una estructura organizacional sólida que contribuye al logro de los objetivos institucionales, sobre todo en lo concerniente a la provisión de servicios y la consiguiente satisfacción de los usuarios (Hermeza, 2015; Peñaloza, 2015).

También se ha evidenciado que existe relación entre compromiso de continuidad y calidad de servicio ( $r=0.773$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), es decir el grado en que el trabajador decide permanecer en la institución analizando lo que obtiene actualmente y lo que podría perder si la deja, en términos de aprendizaje, círculo social, estatus (Meyer y Allen, 1991), está relacionado al nivel de calidad de servicios que la institución brinda. Estos resultados concuerdan por lo reportado por Gonzales (2015), quien señala que las brechas con menor índice de calidad

son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida. El hecho de que el servidor tenga compromiso de continuidad hará que permanezca por mayor tiempo en la institución, ganado experiencia y valor, lo que finalmente contribuirá a una mejor provisión del servicio.

Del mismo modo, se ha obtenido que existe relación entre compromiso normativo y calidad de servicio ( $r=0.872$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), lo que quiere decir que la adhesión del empleado con su organización debido a un sentimiento de deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa y desarrollar habilidades individuales, identificándose con los valores y metas organizacionales (Meyer y Allen, 1991), está relacionado con la calidad de servicios. Sin embargo, como señala Vega (2016) es necesario ciertas condiciones para que este compromiso se establezca, como es el caso de un buen clima organizacional y un adecuado nivel de comunicación, hecho que finalmente redundará en la calidad de servicios (Lascurain, 2012).

## **V. Conclusiones**

- Primera: Existe relación significativa ( $r=0.887$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018. Esto significa que a mayor compromiso organizacional mejor calidad de servicio brindará la institución.
- Segunda: Existe relación significativa ( $r=0.791$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018. Esto significa que a mayor compromiso afectivo mejor calidad de servicio brindará la institución.
- Tercera: Existe relación significativa ( $r=0.773$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018. Esto significa que a mayor compromiso de continuidad mejor calidad de servicio brindará la institución.
- Cuarta: Existe relación significativa ( $r=0.872$ ;  $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018. Esto significa que a mayor compromiso normativo mejor calidad de servicio brindará la institución.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Incluir en el plan de gestión de los recursos humanos actividades que fortalezcan el compromiso organizacional ya que ello determina la provisión de una mejor calidad de servicios a los usuarios.
- Segunda: Diseñar y ejecutar estrategias que permitan mayor integración y vínculo emocional del servidor público con la institución donde labora, ya que ese compromiso de tipo afectivo permite mejorar la calidad de servicios institucionales.
- Tercera: Proponer una política de incentivos, que no necesariamente deberán ser monetarias, sino de formación, reconocimiento y oportunidad de decisión. De esa manera se tendrá personal con mayor experiencia, hecho que redundará en una mejor calidad de servicios.
- Cuarta: Reconocer los esfuerzos que el personal hace por bien de la institución. Brindar un trato personalizado hacia su persona y su familia, de tal modo que el personal se sienta en la obligación moral de conservar lealtad con la institución. Este estado hace que sus esfuerzos signifiquen mejor calidad en los servicios que brinda.

## **VII. Referencias**

- Ángulo, D. y Lawson, C. (2004). *Compromiso con la organización y los índices de rendimiento de los empleados: Tanto el tipo de compromiso y el tipo de recuento rendimiento. Psychological Reports, 75, 1539-1551.*
- Ángulo, M. (2009). *Una evaluación empírica de compromiso con la organización y la eficacia de la organización. Administrative Science Quarterly, 26, 1-14.*
- Aranya, S., Kushnir, V. y Valencia, C. (2006). Compromiso de la organización en una profesión dominada por los hombres. *Relaciones Humanas, 39 (5), 433-448.*
- Arbalza, L. (2017). *Compromiso laboral. Conocimiento y habilidad.* Diario El peruano. Disponible en <http://www.elperuano.com.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Arciniega, L. y González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social, 21(1), 35-50.*
- Austin, J. y Villanova, P. (2002). El problema del criterio: 1917-1992. *Journal of Applied Psychology, 77, 836-874.*
- Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios. Consecuencias para la rentabilidad.* Sevilla: Investigaciones
- Bateman y Strasser (2004). Un análisis longitudinal de los antecedentes del compromiso de la organización. *Academy of Management Journal, 27, 95-112.*
- Calderón, J. y Laca, F. (2014). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente, 18(34), 267-277.*
- Caldwe, O. (2011). El compromiso y el trabajo de la tenencia de los nuevos empleados: Cierta evidencia de la justificación postdecisional. *Administrativa Science Quarterly, 26, 597-616.*
- Camison, C., Cruz, S. y Gonzalez, T. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid: Prentice Hall.

- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, H. y Sager, C. (2003). *A theory of performance*. En N. Schmitt y W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35–70). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Carrasco S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Carvajal, J. y Zapata, E. (2012). Análisis de percepciones de consumidores de bebidas alcohólicas-productos cerveceros. *Universidad Libre. Criterio Libre*, 10(17), 107-126.
- Chatman, J. (2006). Compromiso de la organización y el apego psicológico: Los efectos de cumplimiento, identificación, y la internalización en el comportamiento pro social. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano* (Primera Edición). México: Mc Graw Hill.
- Clegg, C. (2013). *Psicología de la tardanza de los empleados, la ausencia y el volumen de negocios: Una crítica metodológica y un estudio empírico*. *Journal of Applied Psychology*, 68, 88-101.
- Crampón, W. (2007) *Compromiso con la organización y la rotación de gestión: Un estudio longitudinal*. *Comportamiento Organizacional y Rendimiento Humano*, 15, 87-98.
- Crespo, C. (2016) *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luís de potosí*, (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis, México.
- Cruz, R. (2016) *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la huerta – Puno, Periodo 2015*, (Tesis para optar el título profesional), Universidad Nacional del Antiplano, 27.
- De la Puente, L. (2017) *Compromiso Organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Peru.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Edel, R. García, A. Casiano R: (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Disponible en <http://eumed.net/libros/2007c/>.

- Farrell, D. y Rusbult, C. (2011). Variables de intercambio como predictores de la satisfacción en el trabajo, el compromiso de trabajo, y la rotación: El impacto de los premios, los costos, las alternativas y las inversiones. *Comportamiento Organizacional y Rendimiento Humano*, 27, 78-95.
- Festinger, L. (2007). *Una teoría de la disonancia cognitiva*. Evanston, IL: Fila-Peterson.
- Gonzales, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), pp. 113 – 135.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hermoza, N. (2015). *Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECHISA de Sullana-2015* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª Ed.)*. México: McGraw Hill Educación
- Hutchinson, S. (2006). Percibida Apoyo Organizacional. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Kerlinger, F. M. (1979). *Foundations of behavioural research* (2nd ed.). New cork: Holt, Rinehart and Winston
- Lascurain, I. (2012), *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida* (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana. México DF, México.
- Lawler (2010). Los efectos de alternativas de trabajo, las recompensas extrínsecas, y el compromiso en la satisfacción con la organización: Un ejemplo de campo del paradigma de la justificación insuficiente. *Administrativa Science Quarterly*, 25, 38-56.
- Marín, P. (2017). *Estado eficiente y buen servicio al ciudadano*. Diario El peruano. Disponible en <http://www.elperuano.pe/noticia-estado-eficiente-y-buen-servicio-al-ciudadano-51120.aspx>.

- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89
- Meyer, J. y Allen, N. (2007). *Compromiso en el lugar de trabajo*. Thousand Oaks, CA: salvia Publicaciones.
- Moreno, L. (2004). Reevaluación y reconceptualizar la naturaleza multidimensional de compromiso con la organización. *Psychological Reports*, 75, 1379-1390.
- Mowday, R. (2009). La medición del compromiso de la organización. *Diario de Comportamiento profesional*, 14, 224-247.
- O'Reilly, A. (2010). Elección de trabajo: El impacto de factores intrínsecos y extrínsecos en la posterior satisfacción y compromiso. *Journal of Applied Psychology*, 65, 559-565.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pedraza, N., Lavín, J. y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública* (23), pp. 25 - 49
- Peñaloza, G. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno 2015* (Tesis de grado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno, Perú.
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of management review*, 10, 465-476.
- Rivera, O. (2012) *compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Serrano y López, 2007. Dimensiones y medición de la calidad de servicio en (2007). *Antecedentes y resultados o compromiso con la organización*. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Steers, R. (2011). *Empleado Vínculos Organización*. Nueva York: Academic Press.

- Steers, R. (2011). *Organizaciones obreras propiedad convencional vs. Relaciones Humanas* , 34, 1013-1035.
- Steers, R. (2013). *El trabajo de organización y los factores de rotación y ausentismo de los empleados. Psychological Bulletin* , 80, 151-176.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de Investigación*. México: Limusa
- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vega, W. (2016) *Relación entre las conductas de Ciudadanía Organizacional y Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho 2015* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional San Cristóbal de Humanga. Ayacucho, Perú.
- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014) en su investigación *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el Nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo 2014* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Peru.
- Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41 (03), 445-460
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service. *Quality. Journal of Marketing*, 52, 35-48



## **VIII. Anexos**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018														
<b>AUTOR:</b> Jackeline Fermín Pinedo														
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>											
<b>Problema general</b>  ¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?	<b>Objetivo General</b>  Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.	<b>Hipótesis general</b>  Existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.	<b>Variable 1: Compromiso organizacional</b>											
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compromiso Afectivo</td> <td>- Sentimiento de felicidad - Valoramiento de la institución</td> <td>1 – 6</td> <td rowspan="3">Bajo : 18 – 41 Medio: 42 – 66 Alto: 67– 90</td> </tr> <tr> <td>Compromiso de Continuidad</td> <td>- Costumbre de la institución - Alternativas inexistentes</td> <td>7 – 12</td> </tr> <tr> <td>Compromiso Normativo</td> <td>- Lealtad - Responsabilidad en permanecer</td> <td>13 – 18</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Compromiso Afectivo	- Sentimiento de felicidad - Valoramiento de la institución	1 – 6	Bajo : 18 – 41 Medio: 42 – 66 Alto: 67– 90	Compromiso de Continuidad	- Costumbre de la institución - Alternativas inexistentes	7 – 12
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos											
Compromiso Afectivo	- Sentimiento de felicidad - Valoramiento de la institución	1 – 6	Bajo : 18 – 41 Medio: 42 – 66 Alto: 67– 90											
Compromiso de Continuidad	- Costumbre de la institución - Alternativas inexistentes	7 – 12												
Compromiso Normativo	- Lealtad - Responsabilidad en permanecer	13 – 18												
<b>Problemas específicos</b>  ¿Qué relación existe entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?	<b>Objetivos específicos:</b>  Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.	<b>Hipótesis específicas</b>  Existe relación significativa entre compromiso afectivo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.	<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>											
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tangibilidad</td> <td>- Equipamiento - Infraestructura - Apariencia física del personal - Atractividad</td> <td>1 – 4</td> <td rowspan="3">Bajo: 22 – 50 Medio: 51 – 81 Alto: 82 – 110</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>- Compromiso - Apoyo - Servicio idóneo - Eficiencia - Prevención del riesgo</td> <td>5 – 9</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de servicio</td> <td>- Información oportuna - Rapidez - Disposición para ayudar</td> <td>10 – 13</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Tangibilidad	- Equipamiento - Infraestructura - Apariencia física del personal - Atractividad	1 – 4	Bajo: 22 – 50 Medio: 51 – 81 Alto: 82 – 110	Fiabilidad	- Compromiso - Apoyo - Servicio idóneo - Eficiencia - Prevención del riesgo	5 – 9
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos											
Tangibilidad	- Equipamiento - Infraestructura - Apariencia física del personal - Atractividad	1 – 4	Bajo: 22 – 50 Medio: 51 – 81 Alto: 82 – 110											
Fiabilidad	- Compromiso - Apoyo - Servicio idóneo - Eficiencia - Prevención del riesgo	5 – 9												
Capacidad de servicio	- Información oportuna - Rapidez - Disposición para ayudar	10 – 13												
¿Qué relación existe entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?	Determinar la relación que existe entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.	Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.												

¿Qué relación existe entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018?	Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.	Existe relación significativa entre el compromiso normativo y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, 2018.		- Atención al ciudadano		
			Seguridad	- Confianza - Seguridad - Amabilidad - Información confiable	14 – 17	
			Empatía	- Atención individualizada - Atención personalizada - Comprensión - Orientación al servicio - Flexibilidad	18 – 22	

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### Cuestionario de compromiso organizacional

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

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

	<b>Dimensión 1. Compromiso afectivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.					
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
3	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.					
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.					
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
	<b>Dimensión 2. Compromiso de continuidad</b>					
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo,					

	como para pensar en salir de mi organización.					
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
	<b>Dimensión 3. Compromiso normativo</b>					
13	Siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.					
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.					
16	Esta organización merece mi lealtad.					
1 7	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
18	Estoy en deuda con la organización.					

### Cuestionario de valoración de la calidad de servicio

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

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

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

	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>	1	2	3	4	5
1	La institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas					
3	Los servidores de la institución tienen apariencia de ser limpios y ordenados					
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos					
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
5	Cuando esta institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
6	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestran un sincero interés en solucionarlo					
7	La institución presenta bien el servicio					
8	La institución brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado					
9	La institución cuida de no cometer errores en sus procedimientos					
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
10	Los servidores de la institución informan puntualmente y con					

	sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido					
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los usuarios					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema a los usuarios.					
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los usuarios.					
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los usuarios					
15	Los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución					
16	Los servidores son amables con los usuarios					
17	Los servidores de la institución tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
	<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
18	Los servidores realizan atención individualizada a los usuarios					
19	La institución cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.					
20	La institución comprende las necesidades de los usuarios					
21	La institución busca lo mejor para los intereses de los usuarios					
22	La institución tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los usuarios					

### Anexo 3. Base de datos

	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad:	Compromiso normativo	Compromiso organizacional	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de servicio	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
1	9	6	9	24	12	13	8	11	18	62
2	23	20	20	63	17	17	16	16	19	85
3	9	10	10	29	6	6	7	4	10	33
4	23	22	27	72	16	20	16	16	20	88
5	7	12	8	27	9	5	8	6	7	35
6	24	21	24	69	16	20	15	15	20	86
7	6	7	9	22	8	6	7	5	8	34
8	18	18	18	54	13	19	13	16	18	79
9	19	22	22	63	14	20	16	16	19	85
10	20	25	28	73	20	23	18	20	22	103
11	8	8	6	22	14	12	12	9	15	62
12	22	19	21	62	15	20	13	16	20	84
13	8	18	9	35	6	5	4	5	5	25
14	20	25	28	73	20	23	18	20	22	103
15	16	12	20	48	14	12	14	12	20	72
16	8	6	12	26	5	6	5	10	8	34
17	7	7	6	20	6	10	5	7	11	39
18	18	20	20	58	14	18	16	16	18	82
19	21	24	24	69	16	20	16	16	18	86
20	20	19	22	61	15	19	14	16	19	83
21	7	7	6	20	9	17	12	11	12	61
22	10	11	6	27	4	5	5	4	8	26
23	19	15	15	49	13	16	15	15	15	74
24	15	15	17	47	11	7	8	4	12	42



25	15	12	20	47	8	13	4	7	6	38
26	8	8	6	22	4	6	5	7	9	31
27	16	17	14	47	7	7	4	5	10	33
28	7	11	13	31	6	5	5	4	10	30
29	21	24	24	69	16	20	16	16	18	86
30	8	6	6	20	7	7	4	4	5	27
31	21	21	19	61	15	19	15	16	19	84
32	12	6	7	25	9	5	4	5	8	31
33	6	6	6	18	4	8	4	4	5	25
34	19	16	19	54	16	18	14	14	18	80
35	6	6	7	19	4	5	12	5	8	34
36	16	15	17	48	9	17	13	15	16	70
37	20	20	16	56	13	20	15	16	17	81
38	17	21	17	55	16	18	14	13	19	80
39	8	12	8	28	5	10	6	5	8	34
40	22	17	21	60	13	17	16	16	20	82
41	23	24	24	71	16	19	16	16	19	86
42	10	10	7	27	8	8	4	9	5	34
43	24	21	24	69	16	20	15	15	20	86
44	24	24	7	55	4	13	8	5	7	37
45	21	22	9	52	4	8	10	8	6	36
46	8	11	9	28	9	14	5	5	10	43
47	12	9	8	29	9	8	4	7	9	37
48	17	17	14	48	13	13	14	15	16	71
49	16	16	18	50	13	19	13	15	15	75
50	17	15	15	47	4	7	4	5	7	27
51	11	6	6	23	8	5	4	4	8	29

52	18	19	25	62	16	21	14	16	17	84
53	14	21	18	53	12	18	14	16	19	79
54	23	24	24	71	16	19	16	16	19	86
55	19	17	22	58	10	20	16	16	20	82
56	17	12	19	48	10	16	11	13	15	65
57	19	11	21	51	14	14	14	16	18	76
58	16	17	18	51	13	16	13	16	20	78
59	23	22	27	72	16	20	16	16	20	88
60	10	9	6	25	5	13	4	5	9	36

## Anexo 4. Certificado de validez de contenido

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Albino Paredes Y. W.    DNI: 42043433

Especialidad del validador: Psicología

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

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

22 de 21 del 2018

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. *Patricia Patricia Soto Yola*

DNI: *96033433*

Especialidad del validador: *Enfermería*

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

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

*2 de octubre* del 20*18*

*[Firma]*  
 Firma del Experto Informante.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. LUIS RAMÍREZ NÚÑEZ    DNI: 00167192

Especialidad del validador: Tecnicista

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

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

03 de 02 del 2018

  
 Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: *ALIAS ENRIQUE NOES*   DNI: *0667282*

Especialidad del validador: *Temática*

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

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

*23 de 08 del 2015*



Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

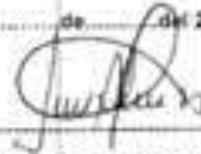
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Nemes Liza Lina    DNI: 0801267

Especialidad del validador: Psicología

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems pertenecientes son suficientes para medir la dimensión.

de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_



Firma del Experto Informante.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Núñez Liz Luján    DNI: 08012101

Especialidad del validador: Psicología

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

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

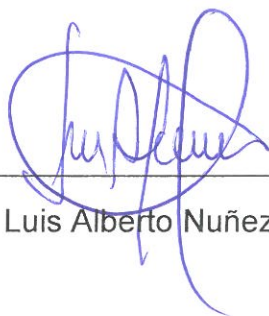
  
 Firma del Experto Informante.

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Luis Alberto Nuñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Compromiso organizacional y calidad de servicio en la oficina de contrataciones del FONDEPES, 2018**" de la estudiante **Jackeline Fermin Pinedo**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de marzo del 2018



---

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTOR

Bra. Jackeline Fermin Pinedo

ASESOR

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN

Número de palabras: 15076

Página: 1 de 85

Resumen de coincidencias

24 %

1	www.elperuano.pe	Fuente de Internet	2 %
2	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
3	www.researchgate.net	Fuente de Internet	1 %
4	dspace.unitru.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
5	www.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
6	www.theibfr.com	Fuente de Internet	1 %





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FERMIN PINEDO JACKELINE
D.N.I. : 10392809
Domicilio : PSJE SAN MIGUEL 152 URB. SAN CARLOS COMAS
Teléfono : Fijo : 6339119 Móvil : 954091220
E-mail : JACKY\_1614@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

FERMIN PINEDO JACKELINE

Título de la tesis:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE CONTRATACIONES DEL FONDEPES, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha : 25/06/2018



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

José  
Munoz  
759-18

## FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA  
EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

JACKELINE FERMIN PINEDO con DNI N° 10392809  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en PSJE SAN MIGUEL N° 152 URB. SAN CARLOS COMAS  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-02 del programa: MAESTRIA EN  
(Promoción) (Nombre del programa)  
GESTION PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 7001051649  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO



*[Handwritten signature]*

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 12 de Mayo de 2018

*[Handwritten signature]*  
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Tesis anillada
- b. copia de Resolución Sustentación Tesis
- c. copia Dictamen de Sust. tesis
- d. copia Acta de aprobación de tesis  
copia de turning

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 954091220

Email: [investigacion@posgrado.ucesarvallejo.edu.pe](mailto:investigacion@posgrado.ucesarvallejo.edu.pe)

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CAMPUS LIMA NORTE  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN  
12 MAYO 2018  
**RECIBIDO**  
Hora: 4:30pm / Firma: *[Signature]*