



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

**El compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de
una Universidad de la ciudad de Trujillo año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Mg. Manuel Amadeo Sevilla Angelaths (ORCID: 0000-0001-6428-002X)

ASESOR:

Dr. Martin Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Trujillo – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi familia a Elizabeth Arévalo mi querida esposa y a mi hermosa hija Briana Sevilla como también a Alexander y María quienes con el calor familiar me fortalecieron para cumplir con éxito este objetivo.

Asimismo, a mis padres Ancisar Sevilla y Alicia Angelats; a mis hermanas Claudia y Eva quienes siempre apostaron por mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A la institución que me albergó durante la realización de mi trabajo de investigación, la Universidad César Vallejo y a mi asesor que, con su metodología y calidad de enseñanza, han logrado el cumplimiento de la presente tesis.

Asimismo, a mis compañeros de aula con quienes compartimos trabajo colaborativo y diferentes experiencias profesionales.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Manuel Amadeo Sevilla Angelaths, estudiante de la Escuela de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo – Región La Libertad declaro que la tesis titulada: El compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo año 2019. presentada, en 51 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Administración, es de mi autoría.

Por lo 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 establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 04 de enero de 2020



Firma

Manuel Sevilla Angelaths

DNI: 40557024

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de Investigación	16
2.2. Población, muestra y muestreo	17
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4. Procedimiento	21
2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos Éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
VIII. REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	63
ANEXO 1: Matriz de sistematización de variables	63
ANEXO 2: Cuestionario sobre el compromiso organizacional	67
ANEXO 3: Cuestionario sobre la calidad de servicio	69
ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTAS N°1	71
ANEXO 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones del compromiso organizacional	72
ANEXO 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la calidad de servicio	74

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio.....	18
Tabla 2 Muestra de estudio.....	19
Tabla 3 Compromiso organizacional y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo, 2019.	24
Tabla 4 Compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.	27
Tabla 5 Tabla del compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo, 2019.	29
Tabla 6 Grado compromiso organizacional y su relación con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019....	31
Tabla 7 Dimensiones del compromiso organizacional y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.	33
Tabla 8 Compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.	35
Tabla 9 Plan estratégico para conocer y elaborar estrategias de compromiso organizacional y calidad de servicio	57
Tabla 10 Presupuesto total para la implementación de las estrategias de compromiso organizacional y calidad de servicio en una Universidad privada de Trujillo.....	58
Tabla 11 Cronograma de capacitaciones para mejorar el compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de una Universidad privada de Trujillo, 2020.	59

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo general de determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019. El enfoque de la investigación es mixto, tipo no experimental y diseño explicativo secuencial. La muestra es de 3 docentes en su parte cualitativa y por 376 estudiantes en su parte cuantitativa de una universidad de la ciudad de Trujillo, durante el período 2019; fueron elaborados dos instrumentos confiables y válidos para recoger los datos de las variables en estudio, la información se procesó usando el Programa Estadístico para Ciencias Sociales SPSS V23.

La relación del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo es de 0,727 con un p -valor=0.002 (p -valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. El compromiso organizacional es necesario en universidades que requieren personal que sepan y tengan disposición de involucramiento con las metas organizacionales. Para que exista una buena calidad de servicio es importante contar con personas involucradas con la institución. El buen servicio al estudiante pasa no solo por un tema de eficiencia, atención oportuna en la provisión de los servicios.

Para el buen funcionamiento de una organización se necesitan de actividades innovadoras y espontáneas por parte de los empleados que vayan más allá de las exigencias en sus puestos de trabajo así como personas comprometidas con los objetivos organizacionales, puesto que el compromiso laboral implica el involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo; y dado que actualmente las organizaciones buscan ser competitivas, frente a ello la medición de la calidad en el servicio se convierte en un instrumento clave para posicionarse en el mercado de manera sólida permitiendo la identificación de las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los clientes. Siendo los trabajadores sobre otros factores los que mejoran la calidad percibida del servicio por parte de los clientes externos es esencial el compromiso de estos con la empresa u organización, el mismo que traerá consigo no solo una mayor productividad sino una mejor percepción por parte de los usuarios de los servicios que esta ofrezca.

Palabras Claves: el compromiso organizacional, percepción del usuario, la calidad de servicio.

ABSTRACT

This research was developed with the general objective of determining and analyzing how the organizational commitment relates to the user's perception of the quality of service of a university in the city of Trujillo, year 2019. The research approach is mixed, non-experimental and sequential explanatory design. The sample is made up of 3 teachers in qualitative terms and 376 students in quantitative terms from a university in the city of Trujillo during the period 2019; were developed two reliable and valid tools to collect data from the variables under study, the information was processed using the Statistical Program for Social Sciences SPSS V23.

The relationship of the organizational commitment with the user's perception of the quality of service of a university in the City of Trujillo is 0.727 with a p-value=0.002 (p-value 0.05); so, it is claimed to be significantly and directly related. The investigation scenario is therefore verified. Organizational commitment is necessary in universities that require personnel who know and are willing to engage with organizational goals. For a good quality of service, it is important to have people involved with the institution. Good service to the student goes not only through a matter of efficiency, timely attention in the provision of services.

For the proper functioning of an organization, innovative and spontaneous activities are needed on the part of employees who go beyond the demands of their jobs as well as people committed to the objectives organizational, since commitment to work involves the involvement of individuals and satisfaction and enthusiasm for work; and given that organizations are currently seeking to be competitive, in response to this the measurement of quality in service becomes a key instrument to position itself in the market in a solid way allowing the identification of the main gaps of dissatisfaction in the quality perceived by the clients. Since the employees on other factors improve the perceived quality of the service by external clients, their commitment to the company or organization is essential, the same that will bring not only greater productivity but also a better perception by users of the services it offers.

Keywords: organizational commitment, user perception, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Laborar dentro de un entorno placentero que solo no es constitutivamente, pues también dignamente resulta imprescindible porque así el sujeto extiende sus facultades de las que dispone; para esto se necesita tener una toda cadena de instrumentos. Considerando que la estructura es una organización de concordancia implantada ubicada de dos a más individuos y así lograr un objetivo compartido, donde la primordial peculiaridad será poseer categorías de autoridad y determinado rango para sentirse satisfechos en la realización de la labor; la programación aquí es determinante y culmina similar a un procedimiento originador de orientaciones frente a la ejecución de actividades diferentes.

Dentro de una realidad donde las organizaciones de triunfo hacen sentir a sus trabajadores como fuente elemental de la capacidad para competir, pues al conceptuarse el elemento humano como operativo imprescindible de esta, allí la obligación de contar y obtener en cualquier instante con trabajadores idóneos, inspirados y que sean competitivos que resulte factible, comenzando con el acto que el medio humano ya no será más un medio que formen parte de las instituciones para que se transformen en un medio que les sirva de estrategia y que debería ser mejorado. Es por esto por lo que, su condición de vida y como se encuentran mentalmente de salud estos mismo, deberían considerarse temas fundamentales, siendo imprescindible en cada institución.

La responsabilidad institucional se denomina la categoría donde un trabajador se reconoce como parte de una institución específica y los objetivos de esta misma, donde también anhela que permanezca el vínculo con esta. De forma que, el inmiscuirse en la faena laboral se inferiría reconocerse y comprometerse con esta labor en particular, de tal forma que la responsabilidad institucional sería el reconocimiento del sujeto hacia la institución que lo contrata (Robbins, 2009)

Ciertos trabajadores asumen la responsabilidad similar a un anhelo de efectuar los trabajos en pro de la organización, acatar sus valores y sus fines elementales. No obstante, si los trabajadores no son responsables con dicha institución acarrearía una disminución de la eficiencia en dicha institución, algunos trabajadores responsables poseen poca posibilidad que renuncien y ser empleados de una institución diferente. Por lo tanto, la institución genera poca inversión en gastos de rotación. Los trabajadores competentes y responsables no necesitan que los estén vigilando, puesto que saben lo primordial y

valorativo que es conformar los objetivos institucionales, ya que son conscientes de los dos (Betazos & Paz, 2007)

Pese a que un elevado grado de responsabilidad institucional hay efectos positivos hacia las instituciones, una investigación que realizó el instituto Gallup (2013) prueba, globalmente, que hay niveles muy bajos de compromiso institucional y hay un 13% de la ciudadanía que labora activamente en 142 estados que si son comprometidos en su labor. De igual manera, en Latinoamérica muestran los porcentajes que se muestran a continuación respecto al compromiso institucional: México (12%); Chile (23%); Bolivia (22%); Honduras (19%); Brasil (27%); Argentina (16%); y finalmente Perú (16%). Dicha información muestra que de un 30% hacia abajo los empleados de varias instituciones de diferentes ámbitos, muestran correctos índices respecto al compromiso, dando de esta manera, que hay un claro y asentado dilema, puesto que una mayoría de la ciudadanía que es activa laboralmente en mencionados países, muestra graves problemas para que se comprometan con el mejoramiento de los trabajos ejecutados en favor de la institución donde labora, probando de esta forma la carencia de tenacidad para mejorar en el día a día.

En el presente las universidades cumplen un rol trascendente en la formación de profesionales del más alto nivel con la finalidad de responder adecuadamente a los requerimientos actuales de la sociedad para el desarrollo de cada nación. Es así que las universidades a nivel mundial tienen un papel importante para el crecimiento social, cultural y económico de las naciones. En el sector educativo de nivel superior las universidades en los últimos años vienen creciendo constantemente y uno de los factores relevantes es brindar servicio de calidad. Sus efectos estadísticos junto a las recomendaciones apoyan como observaciones para futuras indagaciones, asimismo; posibilitaron la decisión de adoptar disposiciones que encaminen a un mejoramiento de los efectos, fortificando el proceso las dos variables en la labor de los maestros.

Conforme el portal del ranking web de universidades, se observa los siguientes resultados a nivel mundial, de Latinoamérica y nacional, teniendo en cuenta los siguientes criterios: presencia, impacto, apertura y excelencia, por lo tanto las universidades que ocupan los primeros puestos a nivel mundial (11999 universidades), la Harvard University el primer puesto, Stanford University y Massachusetts Institute of Technology le siguen, a nivel de Latinoamérica las primeras son: Universidades de São Paulo USP de Brasil, Universidad

Nacional Autónoma de México y Universidad Estatal de Campinas UNICAMP y por último a nivel nacional en el Perú las mejores son: Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional de Ingeniería, según fuente: Ranking Web de Universidades.

En el Perú a partir de julio del 2014 el poder legislativo promulgó la Ley Universitaria N°30220 que establece que el Ministerio de Educación es el responsable de garantizar y asegurar la calidad educativa a nivel superior, por lo tanto es quien monitorea, fiscaliza y regulariza a los centros universitarios en toda circunstancia, sea estatales o privadas, extranjeras o nacionales, actuando dentro de la demarcación peruana, el Ministerio de Educación tiene a su cargo las siguientes instituciones reguladoras: la Superintendencia Nacional de la Educación Superior (SUNEDU) y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) que están a la vanguardia del desarrollo y crecimiento organizacional de las Universidades, mediante visitas, fiscalizaciones, autoevaluaciones, evaluaciones, entre otras, con la finalidad de garantizar que las universidades cumplan con las condiciones básicas (Licenciamiento) y brindar un servicio de calidad en la educación superior (Acreditación). En la actualidad el 07/05/2019 según SUNEDU las Universidades están pasando el proceso de licenciamiento es decir de 141 universidades a nivel nacional 70 cumplieron con las condiciones básicas y cuenta con licencia de funcionamiento.

Asimismo, es importante mencionar: Ley N°30220. Diario Oficial el peruano, Lima, Perú, 9 de julio de 2014, La Dirección General de Administración en su Artículo 74 señala: Los centros de estudio universitario tienen un Director General de Administración, acentuado en el Consejo de la Universidad, sugerida por el Rector. El Director General de Administración es un especialista de gestión administrativa consiente de guiar el procedimiento de gestión acerca de medios financieros, humanos y materiales que aseguren servicios que se den en buena condición, a través de sus estatutos y reglamentos, estos documentos legales permiten una eficiente gestión en las universidades.

Uno de los pilares más importantes para las Universidades son los colaboradores docentes y administrativos y su compromiso organizacional con la institución, pues se evidencia en algunos casos la poca identificación e involucramiento, esto puede ser debido a la poca motivación. Actualmente el compromiso organizacional es un tema de gran importancia,

porque estudia a los colaboradores en relación con la organización y para tener un buen equilibrio o buenos resultados la gestión del talento humana debe ser eficiente. Asimismo se puede mencionar que las investigaciones más resaltantes son las validadas por la teoría de Meyer y Allen, que establece dimensiones para medir el compromiso organizacional, dentro de las cuales son: el compromiso afectivo acá se podrá saber los lazos emocionales de los trabajadores en relación con la organización, mejor dicho cuanto orgullosos se sienten de pertenecer a la universidad el personal docentes y administrativo, compromiso de continuación se refiere al tiempo de dedicación y vinculación de los trabajadores hacia la organización, en relación al personal docentes y administrativo que tan relevante es la continuidad en la universidad, debido a que, invirtieron tiempo, dinero y esfuerzos y por último el compromiso normativo se centra en la lealtad del trabajador hacia la organización, en el caso del personal docentes y administrativo que son capacitados y participan en varias actividades académicas y de integración que tan fuerte es el sentimiento de permanencia para la universidad.

Asimismo se puede apreciar en el caso del personal docentes, en su mayoría no tienen el interés de mantenerse, hacer línea de carrera, simplemente cumplen con desarrollar las clases en los horarios establecidos, sin dar un poco más de tiempo a otras actividades programadas donde involucran su participación; por otro lado las universidades para garantizar la calidad y cumplir con las exigencias de las entidades reguladoras realizan excesivos monitoreos y supervisiones lo que origina en ellos, sentirse presionados o controlados. Por otro lado, en el personal administrativo se puede apreciar también el bajo compromiso organizacional, reflejándose en la poca participación de las actividades programadas por la universidad.

También se ha creído conveniente en esta investigación conocer sobre la calidad de servicio de la universidad desde la percepción de los usuarios, según Kotler & Armstrong (2003); Lovelock (2011). La condición en la que se da un bien o un servicio está establecida mediante los rasgos y posesiones condescendidos y concediesen valoración. La condición en el servicio que brindan las universidades es también un factor relevante que garantiza la plena satisfacción de sus clientes, permitiendo que los clientes continúen adquiriendo el servicio ofrecido y así recomienden a otros potenciales clientes. En las universidades locales se pone poco interés en la calidad del servicio y esto significa la pérdida de clientes. Por lo tanto la percepción de los usuarios es cómo valoran los

servicios de la universidad acopladas en las siguientes dimensiones representativas: Fiabilidad es la eficiencia y cumplimiento por parte de la universidad sobre el servicio ofrecido, sensibilidad es la proactividad por parte de la universidad en solucionar algún problema por parte del estudiante, seguridad es la capacidad de los colaboradores y sus capacidades que transmiten confianza y credibilidad, empatía se refiere a la personalización del servicio que ofrece la universidad a sus estudiantes y por último los elementos tangibles referido a sus ambientes, instalaciones, equipos y trabajadores que cuanta la universidad para brindar un servicio de calidad.

Es por eso por lo que se ha propuesto realiza esta investigación en la universidad sobre el compromiso organizacional teniendo en cuenta los factores normativos, afectivos y de continuidad; y por parte de la percepción del individuo respecto a la condición de la asistencia se tomara en cuenta las dimensiones respecto a fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles, en una universidad.

En la revisión de los trabajos previos a nivel internacional y nacional, se encontró las

En relación con las investigaciones realizadas a nivel nacional; Sánchez (2017) en su tesis: *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Investigación que tiene como objetivo general determinar si existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio al Usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, el tipo de investigación fue no experimental, pues no se manipuló ni alteró ninguna variable de estudio. Se concluyó que hay cierta vinculación de forma inversa pero que no era revelador entre el la condición de servicio al sujeto y clima organizacional, donde el 65,7% de los empleados cree regular el clima organizacional, en tanto el 34,3% manifiesta que es bueno; se indica también que el 98,6% de ellos considera que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 1,4% dice que es buena.

Con relación a la primera variable; el compromiso organizacional; los autores Porter, et al. (1974) Identificaron que el bien llamado compromiso organizacional debería entenderse como un reconocimiento valorativo y objetivos implantados por la

organización, esto se relaciona con la forma en que acatan, asimismo la libertad para ejecutar un mejoramiento que provocará un beneficio inminente para la organización. Distintos autores, así como Montalbán & Díaz (2004) revelaron que dicho término, se puede definir en como el sujeto de puede sentir identificado psicológicamente con la institución u organización donde ésta trabaja. Mostrando en su agrupación estas primigenias ideas, se podría verificar que el compromiso organizacional sería un factor que influye psicológicamente en el empleado respecto a su institución, exhortando a este a comprometerse. Sin embargo, no sería formal la exhortación ya mencionada, y aquí se inferiría que podría ser débil o fuerte.

En lo que se refiere a las teorías relacionadas; la Teoría del comportamiento, Adeyinka (2010) Mencionan diversos aspectos en la forma de comportarse respecto a la creación de un individuo comprometido. Estos serían las alternativas de la organización, la actitud de los compañeros de trabajo y amigos, la variedad del trabajo, la variedad de habilidades en el trabajo y, la ambigüedad del rol. Una inmensidad literaria respecto al aspecto del comportamiento. Esto quiere decir que se buscan componentes determinados que generen un compromiso en un conjunto, en vez de limitarse a ser un simpatizante o miembro. Esto se direcciona a la voluntad, el trabajo gratificante y la falta de especialización excesiva e interesante.

Teoría de la autocategorización; Adeyinka (2010) cita la siguiente teoría: Las dimensiones de autocategorización sustentan respecto al “yo” diciendo que se fabrica mediante relaciones de organización, asimismo, los sujetos se observan en distintos modelos que no son semejantes. Te puedes observar como sujeto, sin embargo, parcialmente, se encuentra vinculado a las agrupaciones sociales de las que formas parte. Se transforma en un sujeto dependiente o individuo quien su autenticidad se origina parcialmente en los vínculos sociales así como vivir en un lugar específico o el empleo suscitado en un sitio específico.

Citando determinados elementos de la variable Compromiso Organizacional. Como señaló Varona (1993), indica acatar de tres puntos vista distintos al conceptuar la terminología compromiso organizacional, y estas son: las contribuciones ocurridas entre la organización y los empleados; perspectiva del cambio y resultado del intercambio de estímulo.

Dimensión 2: El enfoque respecto a la pertenencia; Allen & Meyer (1991), comprendieron esto como la manera obligada que poseen los trabajadores respecto a su organización. De esta manera, los empleados que poseen un elevado nivel de reconocimiento organizacional permanecerán en mencionada institución puesto que considerarán que hacer todos los deberes, es debido a, un asunto de obligatoriedad moral y asimismo de derecho. Dichos autores, de igual manera sostienen que la lealtad provocada en el empleado en relación a su organización se origina ya que este mismo se cree tener un endeudamiento con mencionada organización, al momento de obtener alguna oportunidad o aliciente, que indudablemente fue estimada al momento de recibirla. Dimensión 3: La anhelación de involucrarse; Alles (2007), recalcó que el sentirse involucrado por parte de los trabajadores está vinculado el progreso en los deberes de cada empleado y también el aumento en su contribución. Esta escritora indica repercusión del término, ya que el hecho de que los individuos que trabajan participen y sean una parte en la organización, puede ser la aproximación de los decretos a las habitualidades, donde se alcanzará a aumentar la medida en la que formen parte estos. Alles (2007), siguió: En cual fuere la situación se dará producirá un incremento del involucramiento de los trabajadores siempre y cuando haya una intervención de los fines empresariales y teniendo una comunicación perspicaz. Acerca de esto menciona que se alcanzaría, a través de una determinación preliminar de fines organizacionales.

Por lo que se refiere a lo fundamental del compromiso con la organización; Arciniega (2002) aludió acerca del compromiso con la organización, diciendo que sería una dimensión de las cuales sus estudios suelen ser ahondados, esto a partir de décadas atrás. Probablemente, los motivos de esto, se halla en que ciertas indagaciones posibilitaron percibir, que el compromiso con la organización resultaría ser una extraordinaria predictora en el intercambio de trabajadores, inclusive respecto a la puntualidad y diferentes factores en el comportamiento del empleado respecto a la organización. Los nombrados: empleados camiseta, poseen un fructífero desarrollo en el trabajo y en demás ámbitos, y un bajísimo índice de ausencia. Bayona, et al. (2000) fundamentaron respecto a la eficacia en la organización recaería, de forma primordial, en el alcance de metas trazadas en la organización. No obstante, serían necesidades imprescindibles, la estructura organizacional, la tecnología o la infraestructura, cualquiera de estos podría seguirse en toda organización, salvo, el recurso humano arraigado con la organización.

Robbins (2009), indicó que dicha variable analizada, el compromiso organización, beneficiaría a la investigación respecto a la conducta de habilidades de los trabajadores en las organizaciones, de manera entera. Sería una apreciación compacta y perseverante al tener a la organización como un todo, y no únicamente, para medir el grado de satisfacción que tiene cada empleado en donde labore. Podría existir la posibilidad de que un trabajador no se encuentre satisfecho en el puesto donde trabaja, asimismo, que lo tenga en cuenta como algo pasajero. Esto permitiría, que se sientan satisfechos con su organización propia. Sin embargo, si por algún motivo que se le pueda atribuir a la organización el trabajador se encuentra insatisfecho, sería muy posible que dicho empleado tome en cuenta una potencial renuncia.

En cuanto al marco normativo, la Ley Universitaria 30220, en su Artículo 5°, señala que los centros de estudio superior conducen bajos los siguientes fundamentos: Ética pública y profesional, búsqueda y difusión de la verdad, rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación, calidad académica, libertad de cátedra, autonomía y de investigación, pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social, democracia institucional, el interés por el estudiante, creatividad e innovación, meritocracia, internacionalización, pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión, pertinencia y compromiso con el desarrollo del país, mejoramiento continuo de la calidad académica y afirmación de la vida y dignidad humana.

Por lo que se refiere al enfoque epistemológico; Escuela Burocrática; La gestión burocrática sería procedencia terminológica de teorías sociológicas de la escuela clásica de Administración, con sus representantes: Taylor, Fayol y Weber, a inicios del siglo XX, en épocas donde se estaba consolidando la Revolución Industrial. El punto de vista burocrático alcanza la figura de carácter administrativo donde resalta el aspecto institucional de la organización y su ambiente se direcciona, primeramente, en las esperanzas, reglamentos burocráticos y normas. Comprendida así, la gestión burocrática ejerce una intervención de forma normativa en las dimensiones individuales respecto a las institucionales, investigando una conducta organizacional que resalte el orden jerárquico, el progreso nacional y las regulaciones buscando lograr eficientemente los fines organizacionales y su alternante ambiente (Barrera, 2004):

En este sentido se evaluaría la instrucción y el accionar del gestor burocrático. En lo que respectaría a su elaboración, el gestor burócrata indaga su cuadro teórico en la sociología, puesto que la gestión burócrata muestra una investigación mayoritariamente sociológica de la conducta organizacional. Durante su labor especializada, el gestor burocrático es cuidadoso respecto a que se cumplan tanto las normas y leyes que determinan la correcta marcha que lleva la organización asimismo el amparo de sus propósitos, dejando de lado la primacía de los individuos como seres humanos. La inquietud radica en instituir un clima organizacional que beneficie eficazmente al sistema direccionado al alcance de sus propósitos, desplazando a segundo plano de importancia la eficacia particular de dichos empleados (Barrera, 2004)

Con relación a la segunda variable; calidad del usuario; Según la Real Academia alude dominio o agrupación de dominios propios a algo, que hagan posible estimar su aprecio. Cano (1998), determinó a la calidad, como dicho dominio o dominios indivisibles de algo, los cuales, posibilitan la investigación comparativa en conceptos semejantes, superiores o inclusive, inferiores si se contrastan con las que hay en la misma especie o grupo. Larrea (1991) indicó respecto a la calidad, está desde la manifestación de escasez económica del sujeto, has que el cliente esté satisfecho y posteriormente, su contestación de adquisición.

Tari (2000), en conceptos genéricos, comprendió por calidad, al proceso de satisfacer las necesidades de los clientes y de igual manera, sus aspiraciones, en concordancia con los conocimientos impartidos gracias al marketing contemporáneo y la economía, se admite la racionalidad del consumidor, al no adquirir recursos en ellos mismos como meta, se adquieren recursos, con el fin de saciar determinada necesidad que posea, siendo esta suntuaria o básica. Miranda (2006), sustentó respecto a la calidad, que es el grado de magnificencia que un organismo está decidido a lograr, para que con esto satisfaga a su auditorio objetivo. Esta inventiva respecto a la calidad posibilita percibir la existencia de abundantes grados de diferente requerimiento, en concordancia respecto al recurso, dando como efecto, la existencia de calidad para cada necesidad respectivamente.

Por lo que se refiere a las teorías relacionadas, la teoría de la calidad educativa y las universidades; direccionado al alternante en la educación en cual fuere sus modalidades, órdenes, niveles y dimensiones. Alternación educativa quiere decir reemplazar una índole perjudicial hablando en el ámbito educativo, debido a una índole positiva. El

perfeccionamiento persistente dentro del individuo es el motivo de que haya buena calidad educativa a fin de alcanzar una mejora completa de su comportamiento en la sociedad y lograr la metas, objetivos y fines de su carrera profesional. Para así liberar de sí mismos, lo mejor, haciéndose con el objetivo de optimizarse a sí y al resto. Sin olvidar que formar quiere decir seleccionar lo mejor de uno mismo, emerger lo mejor del interior hacia el exterior para así manifestarlos en actividades, actitudes, actos y pensamientos en pro de la comunidad, lo demás y de sí mismos (Harvey & Green, 1993). La teoría de la calidad educativa consiste acerca de cómo instituir las índoles intrínsecas del estudiante y de igual forma al educador, y así todo se pueda dar de mejor forma, por así decirlo, que este en un perfeccionamiento continuo, para que se pueda ejecutar mejor y de igual forma se pueda apoyar en la satisfacción de expectativas, necesidades, y se pueda dar resolución a dilemas.

Deming (1989), indicó que a donde debe estar orientada la calidad es a la satisfacción de las necesidades que puedan presentar tanto el consumidor como el usuario, eso en el presente, y de igual manera en el futuro. El doctor Deming nos indica, que si hay un mejoramiento en la calidad, es muy probable que la producción organizacional tienda a elevarse y de igual manera habría un aumento en la competencia. Deming comprendía la calidad, en un proceso de cuatro procesos, nombradas también como el ciclo PDCA o el ciclo de Deming. El primero, Planificar (Plan), es la instauración de las múltiples necesidades que puede poseer el cliente. Todo esto se origina poseyendo ya un planeamiento previo de los procedimientos y de igual forma el diseño. Lo segundo, es hacer (Do), implica la ejecución de lo que ya está planeado con anterioridad. La tercera fase Comprobar (Check) sería la medida de las consecuencias. Y, por último, actuar (Act), en este paso se inicia otra vez el ciclo mediante los datos necesarios para ello.

En relación con la terminología de servicio, Kotler (2004) lo interpreta el servicio como el acto, la obra y la realización, un concentrado no tangible y como resolución no posee la obtención de posesión de alguna cosa. Perfecciona esta explicación, mostrando que diversos servicios serían no tangibles, puesto que no incluirían factor material alguno, tales como las reconocidas consultorías profesionales, sin embargo, podrían tener algún elemento material, se puede poner como ejemplo a los lugares donde se vende comida rápida. Lamb, et al. (2002) estimaron la terminología servicio, como resultado al ejecutar trabajos mecánicos o personales, tanto a los objetos como a las personas.

Terminológicamente, los servicios, hace referencia a determinada situación, esfuerzo o desempeño, donde no es posible tenerse de manera concreta. Tal como lo indica la American Marketing Association (A.M.A), en relación con la terminología de servicios, indica que son recursos primordialmente no tangibles, efímero y con imposibilidad de almacenamiento o transporte.

Velasco (2010) afirmó acerca de la calidad del servicio, diciendo que, si se prestaba cuidado a los pormenores, ésta sería en método en el que se alcance la calidad del servicio, Por esto, se necesita de la participación de los empleados por completo, sin importar los cargos directivos que posean, ya que el cliente ve únicamente al servicio en funcionamiento. Drucker (1990) mencionó que calidad no es algo que se podría colocar adentro de un servicio, sería lo que el consumidor obtendría de este y sobre todo, por lo que estaría presto a remunerar.

Por lo que se refiere a las dimensiones que posee la calidad de servicio; estaría como sustento el patrón ejecutado por Zeithaml et. al (1993) SERVQUAL, posibilita la estimación de calidad del servicio desde el punto de vista de la organización o del proveedor y de igual forma desde la visión final que tenga el consumidor; Dimensión 1; fiabilidad; se posee la capacidad de perfeccionar el servicio que se prometió conforme se pactó y de manera precisa (Farfán, 2007). Dimensión 2: Elementos tangibles; Serían los factores materiales que concibe el cliente en la respectiva organización, se puede reducir esta terminología, como algo que podría ser comprendido por nuestros sentidos. Dimensión 3: Capacidad de respuesta; Se comprende como ejecución que posibilita a la ayuda de los consumidores, dándoles un servicio de manera veloz. Dimensión 4; Está relacionado con la inexistencia de peligros, los riesgos o las dudas. Esto, comprende y abarcan las tensiones y conocimientos que pueden poseer los trabajadores y las capacidades que tengan para inspirar confianza y credibilidad en el cliente.

Con relación a la calidad y la educación superior; La percepción de calidad procede del campo empresarial, de la sección productora de recursos, sin embargo se ejecutó al de servicios con la finalidad de más eficaces y eficientes. En la circunstancia educativa, la clasificación de Harvey y Green (1993) y Astin (1991), respecto a las percepciones de calidad institucional aclaran las diversas visiones que sumieron las IES si se habla en el contexto de la lógica de mercado y desarrollo de globalización. Una organización podría asumir diversas posturas al mismo tiempo, sin embargo esto depende de los ámbitos

organizacionales que se analizan o los procesos bajo estudio. La clasificación tiene una organización de seis enfoques de la calidad visto como: 1. Prestigio y excepción 2. Perfección, 3. Aptitud para un fin establecido con anterioridad, 4. Valor agregado, 5. Valor por dinero y 6. Transformación.

Con relación al marco normativo, la Ley General de Educación N° 28044; establece en su capítulo III, relacionado a la calidad de la educación, en su artículo 13° Calidad; indica que sería el grado perfecto de instrucción que deberían lograr los individuos para así afrontar los desafíos del mejoramiento humano, poner en práctica su ciudadanía y proseguir estudiando a lo largo de toda la vida. Los elementos que se relacionan para alcanzar el cumplimiento de mencionada calidad, por lo que, corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas, en las instituciones privadas los regula y supervisa.

En cuanto al enfoque epistemológico; La visión íntima, fenomenológica y empírica del aprendizaje, donde el aprender estaría fundamentado por la vinculación particular que hay entre el individuo que comprueba el acto de aprender y del esfuerzo que éste ejecuta para poder repasar la comprobación mediante el lenguaje, que sería el recurso que posibilitaría corroborar terminológicamente la experiencia. Otro punto de vista más filosófico- antropológico de la epistemología coloca magnitudes del conocimiento en escala humana, componiendo así el registro de experiencias culturales donde las agrupaciones de sujetos serían competentes a lo largo del tiempo y mejorar constantemente en los vínculos mutuos y su relación realidad verídica de las que están rodeados y de igual manera la realidad contigua que sería responsable de originar sus mismas competencias de metacognición como resultado, así como, la competencia intelectual, que sería únicamente humana, vinculada con la potencialidad de considerar respecto al mismo conocimiento originado, ya sea configurado para realidades en torno a ideas u objetivas (Flores, et al., 2010)

En el enfoque epistemológico contemporáneo el objeto-realidad estaría desocupado para ser reconocido conforme las dinámicas propias determinadas por el sujeto-hombre.

En el enfoque epistemológico posmoderno, de índole administrativa, el aforismo se agranda a la vinculación instaurada entre sujeto-objeto-sujeto, donde el sujeto comprende al objeto enérgicamente, capturando su núcleo, sin embargo, también, experimentan la

variación de su yo propio, al establecerse dentro del destinatario de una contigua retroalimentación, donde de igual forma tiene la facultad de variarle en su esencia propia.

Considerando la información brindada anteriormente en la problemática, los trabajos previos y las teorías acerca del compromiso en la organización y la calidad del servicio que se presenta la siguiente pregunta: ¿Cómo y de qué forma el compromiso organizacional se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo, 2019?

El presente estudio se justifica socialmente porque permitirá conocer los tipos de compromiso organizacional que predominan en los trabajadores de una universidad y también el nivel de concepción acerca de la calidad de servicios de los consumidores con la finalidad de establecer estrategias de mejora. Asimismo, esta investigación permitirá conocer al investigador a profundidad el compromiso con la organización y cómo influye en la calidad de servicio en los usuarios en un Centro Universitario. También la investigación contribuirá a mejorar la gestión de una Universidad con la finalidad brindar profesionales idóneos y competitivos para la sociedad y por último de acuerdo con su valor teórico y práctico este trabajo permite valorar el compromiso con la organización y la calidad en el servicio como factores importantes en la administración.

Teóricamente la investigación se justifica porque, estas aportaciones teóricas fundamentado en dos variables en investigación vinculadas al compromiso organizacional y la calidad de servicio. La primera variable buscó conocer la relación entre el compromiso con la organización que tienen los docentes y alumnos de una universidad y la concepción de los usuarios de la calidad en los servicios, también en la segunda variable se buscará interpretar la percepción del usuario de la calidad de servicio por parte de todas las maestras con la organización donde laboran. Asimismo; recolecta congruentemente los resultados conseguidos en la indagación debido a que, se aprovecharan para sustentar las contiguas indagaciones.

Considerando la justificación práctica, la investigación es trascendentalmente valioso ya que aporta al conocimiento del compromiso organizacional y su relación para mejorar la calidad de servicio, la expectativa de los resultados hallados posibilitó la realización de un decreto real que acoja proponer sugerencias y ocupar disposiciones orientadas a la corrección para así lograr un perfeccionamiento en nivel de estimulación en el trabajo

respecto a los maestros y que posibilite un actuar compenetrado donde abarque no solo el rendimiento del trabajo en las aulas, además también en la organización institucional, posibilitando lograr la misión, visión y objetivos de mencionadas organizaciones aportando al perfeccionamiento en forma eficaz y adecuada, asimismo; es imprescindible recalcar que desde aquello será posible lograr el fortalecimiento del reflejo institucional.

Para desarrollar la justificación metodológica de la indagación se utilizó el criterio respectivo al enfoque mixto, de nivel correlacional-causal, ya que direccionó hacia la delimitación de dos variables de estudio originadas en una sola muestra, observándose de estas de manera neutral que contribuyó a formular las hipótesis, los objetivos, y de manera concluyente optimizar el marco teórico. Las herramientas utilizadas tienen vigencia acreditada por especialistas, la confianza fue ejecutada mediante el alfa de Cronbach. Se situó tomando en consideración el campo educativo y a las maestras para determinar la relación entre ambas variables y sus dimensiones. Las soluciones estadísticas y las propuestas podrían contribuir como anotaciones para diferentes indagaciones, asimismo; posibilitaron la toma de disposiciones que sobrelleven a perfeccionar las soluciones fortificando el proceso de las dos variables en el empleo de los maestros.

Para esta investigación se planteó como objetivo general: determinar y analizar cómo se vincula el compromiso hacia la organización con la idealización del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019. Y como objetivos específicos:

- Determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- Determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- Determinar y analizar cómo se relaciona el grado compromiso organizacional con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

- Determinar y analizar cómo se relacionan las dimensiones del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- Determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

Como hipótesis general se planteó; El compromiso organizacional se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo, 2019. Y como hipótesis específicas:

- El compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- El compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- El grado compromiso organizacional se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- Las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- El compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación no experimental es aquella que se ejecuta sin controlar intencionalmente variables. Arnau (1995) emplea el concepto diseño no experimental para nombrar comúnmente a una agrupación de técnicas y métodos de indagación distinta del diseño experimental y cuasiexperimental. Recalca que esa clase de indagaciones no se maneja la variable independiente ni aleatorización en la formación de las agrupaciones.

La investigación es aplicada; se nombre también como investigación práctica o empírica, la peculiaridad más resaltante sería la importancia por la aplicación y en los efectos prácticos de los aprendizajes que se lograron. La meta de la investigación aplicada sería pronosticar una conducta determinada en un contexto definido.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es el diseño explicativo secuencial; tiene la peculiaridad de poseer una primera etapa donde se analiza y obtiene datos cuantitativos, seguidos de unas diferentes en donde se recolectan y examinan datos cualitativos. Cabe recalcar que en el segundo periodo se fabrica sobre las resoluciones de la primera. Concluyentemente, los hallazgos de las dos fases se conforman al descifrar y fabricar los informes de estudio. Se podría dar primacía a lo cuantitativo o cualitativo, o quizá establecer igual peso, aunque es más habitual ejecutar el primero (CUAN). Posteriormente se recolectan y examinan los datos cualitativos teniendo como cimiento los resultados de la primera fase cuantitativa. El indagador aclara cómo los resultados cualitativos contribuyen a expresar los resultados cuantitativos preliminares (Babbie, 2000)



Dónde:

M: Muestra (Docentes y estudiantes de una universidad de la Ciudad de Trujillo, 2019).

Variable independiente – El compromiso organizacional

Variable dependiente – Calidad de servicio

r: Relación de las variables

2.1.3. Variables, Operacionalización

2.1.3.1. Variables

Variable independiente: El compromiso organizacional

El compromiso con la organización sería el nivel donde un trabajador se reconocer con una organización específica y los objetivos de esta, anhela que su vinculación con ella permanezca. Por consiguiente, la implicancia en el empleo simboliza comprometerse e identificarse en un empleo determinado, en forma que el compromiso con una organización es la forma en que el individuo se identifica con la organización donde trabaja (Robbins, 2009)

Variable dependiente: Calidad de servicio

Miranda (2006), sostiene que la calidad sería, el grado óptimo que cualquier institución haya decidido lograr, y con aquello podría tener satisfechos a su audiencia objetiva. Esta concepción acerca de calidad permitiría percibir la inmensa cantidad de niveles que exigen cosas diferentes, en concordancia con el recurso, puesto que, como conclusión, habría una calidad en concordancia con las necesidades.

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Se entiende como el número de individuos del mismo tipo, restringida a la investigación. Según Tamayo (2012) indica que la ciudadanía es el conjunto de un fenómeno de investigación, abarca el conjunto de unidades de análisis que componen este fenómeno específico componiendo una agrupación N de instituciones que formen parte de una característica específica, además de le nombra la ciudadanía por

componer el conjunto del fenómeno anexo a una indagación. La población de este análisis se encuentra integrado por

La población de esta investigación para el extremo cualitativo, son los docentes de una universidad de Trujillo, 2019.

La población para el extremo cuantitativo, lo conforman los estudiantes de una universidad de la ciudad de Trujillo año 2019; como queda precisado en la tabla siguiente:

Tabla 1

Población de estudio

	CONDICION	SEXO		TOTAL
		Hombres	Mujeres	
Cualitativo	Docentes	65	27	92
	TOTAL	65	27	92
Cuantitativa	Estudiantes	6 743	10 115	16 858
	TOTAL	6 743	10 115	16 858

Fuente: Fuente: Base de datos de una Universidad Privada de Trujillo (2019).

2.2.2. Muestra

Es el colectivo de individuos tomada de la población, para el análisis de un hecho de forma estadística. Según Arias (2006) define a la muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. La muestra para el extremo cualitativo está compuesta por 3 docentes de una universidad de Trujillo, 2019; los mismos que fueron conceptuados a beneficio de autor.

Para la muestra cuantitativa se empleará el muestreo aleatorio simple, quien es el resultante de ejecutar un método donde todas las muestras factibles de un tamaño específico posean semejante posibilidad de ser seleccionadas (Bavaresco, 2006). La fórmula que se aplicó fue la siguiente:

De esta forma, la muestra está compuesta por 3 docentes y por 376 estudiantes de una universidad de la ciudad de Trujillo, durante el período 2019; como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 2

Muestra de estudio

	CONDICION	SEXO		TOTAL
		Hombres	Mujeres	
Cualitativo	Docentes	6	4	10
	TOTAL	6	4	10
Cuantitativa	Estudiantes	156	220	376
	TOTAL	156	220	376

Fuente: Base de datos de una Universidad Privada de Trujillo (2019).

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

2.3.1. Técnicas

- **La encuesta;** es una técnica de investigación mediante la cual los sujetos proporcionaron información acerca de si mismos en forma activa. Según García (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. Esta técnica se considera apropiada en la investigación ya que permitirá obtener información de la muestra seleccionada, con la finalidad de determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.
- **La entrevista;** es una técnica que permitió tener un dialogo fluido con los docentes de una universidad de la ciudad de Trujillo, seleccionados para la investigación para de esta forma conocer más sobre el compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de la universidad. La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. La entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles; tiene como propósito obtener información

en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión (Díaz, et al., 2013).

2.3.2. Instrumentos

- **El cuestionario;** es uno de los instrumentos más empleados para la recolección de información estadística. Fabricado en ciento de una agrupación de interrogantes cerradas, fue aplicado a los estudiantes de una universidad de la Ciudad de Trujillo, seleccionados como muestra. A través de su aplicación, se recogió información de las variables analizadas: control interno en los procesos de contrataciones públicas y cumplimiento de las metas institucionales. El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario de la primera variable posee cinco secciones: Ley Universitaria 30220, Teoría del comportamiento, grado de comprensión organizacional, dimensiones y escuela burocrática; totalizando 25 ítems. El cuestionario de la segunda variable posee cinco secciones: Ley general de Educación N° 28044, teoría de las universidades y la calidad educativa, gestión de calidad de servicios, calidad y educación superior y visión fenomenológica, empírica e íntima del conocimiento; totalizando 25 ítems.
- **Guía de entrevista;** en la guía de entrevista del presente informe se emplearon interrogantes abiertas, correctamente organizadas con forma a las magnitudes sugeridas en el cuestionario. La guía de la entrevista no es un registro organizado, consiste en un listado de ámbitos comunes que deberían recubrirse con cada informador. En el contexto de entrevista el investigador dispone como desea formular sus interrogantes y también cuando desea hacerlas.

2.3.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Los investigadores necesitan poseer certeza que el instrumento empleado para recopilar determinados datos acerca de cualquier fenómeno mida lo que verdaderamente desea medir y tenga sentido, para aquello todo instrumento de medición debería poseer dos imprescindibles cualidades que serían la validez y confiabilidad. La confiabilidad muestra el nivel en que la ejecución reiterada del

instrumento al mismo individuo, provoquen los mismos resultados y la validez se relaciona al nivel en que el instrumento mide lo que debería medir.

- La validez de los instrumentos de recolección de datos

Con el objetivo de establecer el nivel de conocimiento acerca de las interrogantes que posee el cuestionario; la validación del contenido no se expresa cuantitativamente mediante un coeficiente o índice, sino también, generalmente, se valora de forma intersubjetiva o subjetiva. El proceso generalmente más utilizado para hallar este modo de validez sería el nombrado como juicio de expertos, a través del que se ejecuta una estimación por sujeto cualificado en el asunto (Cuervo & Escobar, 2008). La validez de los instrumentos de recolección de datos de esta investigación será realizada por dos expertos en investigación del área de Administración.

- Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

La confiabilidad manifiesta el nivel que posee de exactitud respecto a la medida, una forma de demostrar la exactitud sería medir lo mismo en reiteradas ocasiones, o diferentes observadores independientes medirían igual para buscar tener como resultado una media que se valore más exacta que lo que solo un observador haya valorado (Morales, 2007). Los instrumentos serán sometidos a una prueba piloto de observación con datos de 20 personas entre docentes y estudiantes de una universidad de la ciudad de Trujillo, durante el período 2019; re la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach mediante el uso del software de estadística SPSS V23.

Según George & Mallery (1995) hace mención que el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 señala un nivel de fiabilidad no aceptables, si posee un valor entre 0,5 y 0,6 se podría conceptuar como un nivel pobre, si comprendiese entre 0,6 y 0,7 se ubicaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría mención a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tuviera un valor superior a 0,9 sería excelente.

2.4. Procedimiento

Se solicitó permiso a los directores de Escuela de las diversas facultades de una universidad de la Ciudad de Trujillo, para aplicar los cuestionarios a los estudiantes y la entrevista a los docentes que son parte de la investigación.

Se obtuvo la muestra de estudio la misma que está conformada por 3 docentes y 376 estudiantes de una universidad de la Ciudad de Trujillo que ofrecieron información valiosa para la investigación.

Se utilizó un primer cuestionario con 25 ítems para la variable compromiso organizacional, el segundo cuestionario fue para la variable calidad de servicio con 25 ítems, la aplicación de cada cuestionario duro 20 minutos.

Identificación de fuentes de datos: fueron proporcionados por docentes y estudiantes de una universidad de la Ciudad de Trujillo.

Los instrumentos de recojo de información fueron sometidos a juicio de expertos para su validez y al Alfa de Cronbach para el análisis de su confiabilidad.

La prueba estadística que se utilizó fue el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Para establecer los resultados y contrastar las hipótesis de investigación se utilizó el software de estadística para ciencias sociales (SPSSV23).

Los datos cualitativos fueron ordenados y clasificados según los constructos permitiendo complementar la información cualitativa.

Finalmente se prepararon y presentaron los datos recabados: estos se tabularon según los resultados, mismos que se muestran en tablas estadísticas, teniendo su respectiva interpretación, análisis y conclusión.

2.5. Métodos de análisis de datos

- Estadística descriptiva

- Matriz de las cantidades puntuadas de la magnitud de las variables: el compromiso organizacional y la calidad de servicio.

- Construcción de tablas de distribución de frecuencias.

- Estadística inferencial

- Para el procedimiento y logro de las consecuencias de los estadísticos descriptivos y la adquisición de las hipótesis, se emplea el software de estadístico para ciencias sociales (SPSS V23)

- Se usó la Prueba de Kolmogorov - Smirnov con un grado de importancia a 5%, para analizar la repartición de la muestra tanto en las dimensiones como en sus variables.

Para los datos cuantitativos, el procedimiento fue el siguiente:

Los datos que se obtuvieron mediante las entrevistas fueron seleccionados y analizados conforme a las magnitudes y a los propósitos establecidos para la indagación. Por consiguiente, se obtuvieron resultados que subsiguientemente tuvieron la discusión respectiva y que posteriormente llevaron a manifestar determinadas conclusiones.

El análisis de los datos recolectados siguió un orden y una secuencia (Álvarez, 2005); este procedimiento se resume en los posteriores pasos: conseguir los datos, aprehender, copiar y organizar los datos, cifrar los datos y concluyentemente componer los datos.

2.6. Aspectos Éticos

En esta investigación se preservó la distinción de los individuos para con esto lograr su participación en la investigación, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- Proporción favorable del riesgo-beneficio; las ganancias posibles fueron alícuotas y no rebasaron a los peligros que pudo generar la investigación.
- Condiciones de conversación verdadera: se ofreció el lugar idóneo en el que los partícipes deliberaron acerca de temas generales a la investigación.
- Protección, intimidad y confidencialidad de los datos privados.
- Consideración por el individuo; el investigador trató al informante con respeto y dignidad, alumnos y docentes de una universidad de la ciudad de Trujillo sostuvieron el derecho a actuar como ellos valoren adecuadamente.
- Consentimiento informado: se solicitó la autorización necesaria a los docentes y estudiantes de una universidad de la ciudad de Trujillo, para ejecutar el estudio alcanzado su intervención de manera deliberada.
- Intervención informada, voluntaria y libre de los individuos: implicó el consentimiento libre e informado de docentes y alumnos de una universidad de la ciudad de Trujillo de participar después de aceptar los datos adecuada acerca de la naturaleza y finalidad de la investigación, los objetivos, los métodos, los beneficios calculados y los posibles riesgos o incomodidades que pueda implicar.
- Respeto a la dignidad, convicciones e intimidad del sujeto: se trató a docentes y alumnos de una universidad de la ciudad de Trujillo partícipes con el mayor respeto a su pudor, dignidad, creencias e intimidad.
- Coherencia metodológica; las preguntas de investigación fueron claras, coherentes de manera que el informante entendió con claridad lo que el investigador trató de preguntar.

III. RESULTADOS

Habiéndose realizado la recolección de los datos mediante la aplicación de los dos instrumentos confeccionados con este fin (encuesta y cuestionario), se procedió a clasificarlos y ordenarlos; los datos cuantitativos fueron tabulados de forma estadística, en tanto que los cualitativos categorizados y codificados; según los objetivos e hipótesis planteadas; se utilizó una metodología mixta (cuali-cuanti).

3.1. Prueba de hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo, 2019.

Tabla 3

Compromiso organizacional y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo, 2019.

			Compromiso organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,727*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	376	376
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,727	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	376	376

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 3, antes mostrada se puede observar que la relación del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo es de 0,727 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Siendo el compromiso con la organización el nivel donde un trabajador se reconoce con una organización en específico y objetivos de ésta misma, y anhela prevalecer la vinculación con la organización; que el usuario de

encuentre satisfecho posee un papel fundamental en el progreso contemporáneo de organizaciones, ya que se transformaría en sensor operante para la examinación de la calidad de servicio que se dan los ayudantes en una institución. El talento humano se vuelve un componente importante dentro de una organización para alcanzar las propuestas estratégicas.

Respecto de los datos cualitativos, se enunció la pregunta *¿Según su criterio el compromiso organizacional se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo?* obteniéndose como respuestas que: E1: Si el compromiso organizacional es necesario en universidades que requieren personal que conozcan y posean preparación de involucramiento con las metas estructural. Para que exista una buena calidad de servicio es importante contar con personas involucradas con la institución. E2: Si, el excelente servicio al estudiante no solo se da por asuntos de eficiencia, atención idónea en el abastecimiento de servicios. La normatividad básica de la atención implica el respeto de estas para garantizar un servicio de calidad y alturado. Es decir, que nos pongamos en la situación del individuo al que estamos atendiendo y resolución del conflicto, del mismo modo en que quisiéramos ser atendidos. E3: Si, por lo que, un individuo que recibe por parte de los servicios públicos una atención inmediata ante cualquier tipo de reclamo o demanda por necesidades esenciales como cliente se sentirá más identificado a la contribución de apoyo por su país den cualquier contexto que se encuentre. E4: Yo creo que hay mucho que decir por qué está enmarcado en la calidad una de ellas la calidad académica, que básicamente es calidad cuando está asociada a la excelencia, creo yo cuando la estudiante recibe lo mejor de lo que se puede dar, la calidad académica significa para mí, la excelencia que los estudiantes puedan recibir de sus docentes, catedráticos, de personas que están o intervienen en la institución. Efectivamente hoy en día no solo en la parte universitaria, sino en la parte empresarial tiene que haber un contrapeso para investigar o para tener mayor calidad y conocer más. El docente hoy en día necesita estar remunerado, darle el tiempo necesario para que él pueda desplegar o volcar todo lo que sus capacidades, también para la institución y si lo brinda para la institución básicamente se dirige para loes estudiantes. Yo creo que el contrapeso es brindarles el tiempo necesario y numero dos definitivamente la parte remunerativa que forma una parte importante. Creo que este es un trabajo que se tiene que realizar conjuntamente con la institución, la institución debe invertir un poco en la parte humana con los docentes, el docente muchas

veces viene como especialidad, pero dejamos de lado que hoy en día la educación se basa en competencias, y basarse en competencia es un conjunto de actividades, destrezas, en la cual no solo está la parte académica sino también la parte humana, que debemos de brindar al alumno para que el dentro del ámbito profesional se desarrolle no solo en su parte profesional sino también se desenvuelva como persona en el ámbito empresarial.

3.2. Prueba de hipótesis específicas

H¹- *El compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.*

Tabla 4

Compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

			Ley universitaria 30220	Ley General de Educación N°28044
Rho de Spearman	Ley universitaria 30220	Coefficiente de correlación	1,000	,637*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	376	376
	Ley General de Educación N°28044	Coefficiente de correlación	,637	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	376	376

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 4, antes mostrada se puede observar que la relación del compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,637 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Según su criterio el compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo?;* obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, porque dichas normativas están sustentadas a

la contribución de la calidad de servicio de los estudiantes, igualmente en la vida universitaria, el compromiso social universitario es de suma importancia, ya que contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la población. Comprometiendo a todos los que coexisten en la sociedad universitaria. E2: Sí, por lo que es importante que, la universidad en relación a la gran variedad de servicios que brinda a nivel docente además incorpora el servicio de soporte estudiantil y de servicios en general, así como los vinculados al ámbito de desarrollo cultural, deportivo y convivencial. E3: Sí, dado que, se impone el menester de perfeccionar el desempeño del sistema pedagógico, producto de la rapidez con la que se producen los cambios en las sociedades actuales y la complejidad que estos producen, para que de este modo se dé una respuesta a las demandas y retos de saberes y conocimientos por parte de los individuos. E4: Los principios que esta ley marca, marca las pautas, es un marco conceptual o una guía con lo que todo se va a regir y definitivamente marca en la parte de la docencia y como tú lo has manifestado, la libertad de cátedra donde el docente tiene la libertad de ver la metodología de cómo llega al cliente en este caso los estudiantes, otro de los principios que debemos tener en cuenta es la meritocracia. La meritocracia como tal es el mérito que se gana cada persona y como tal comparte lo que conoce a través de lo que él ha recogido en sus diferentes grados, desempeño como docente. Otro de los puntos que también podemos resaltar es la creatividad y la innovación, hoy en día el docente puede o tiene la facilidad de crear sus propias formas de brindar esa calidad y de no hacerla extensiva a los estudiantes, siempre hemos sido regidos bajo una forma establecida, hoy en día las cosas han cambiado, hoy en día el docente mayor interdependencia. sobre el servicio y la calidad de servicio que le brindamos a nuestros clientes también en el artículo menciona algunos principios como calidad académica, pluralismo, tolerancia, dialogo intercultural, la formación del docente, el proceso de mejoramiento continuo y la creatividad e innovación que tiene que ver como se dicta la calidad de servicio al estudiante.

Y las reglas se cumplen, pero como toda regla no debería ser rígida, deberíamos tener también un tipo de flexibilidad, porque la norma demarca bajo un esquema que hay que cumplir, va con un cumplimiento, sin embargo, hay momentos en el que el docente también necesite tal vez de un tiempo, en el cual nosotros debemos ser flexibles ante las necesidades que estos puedan tener. Creo que observando la realidad creo que no. No se cumple por diferentes factores. Primeramente, podemos ofrecer mucho, sin embargo, la

calidad de nuestros estudiantes que uno recibe en el ingreso no es de esperar por lo tanto nos toca hacer un papel extra, un papel extra que muchas veces nos limita alcanzar los objetivos que ya se plantearon.

H²- *El compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.*

Tabla 5

Tabla del compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo, 2019.

		Teoría del comportamiento	Teoría de la calidad educativa
Rho de Spearman	Teoría del comportamiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	376
	Teoría de la calidad educativa	Coeficiente de correlación	,655
		Sig. (bilateral)	,002
		N	376

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 5, antes mostrada se puede observar que la relación del compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,655 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que el compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento se relaciona con la percepción del usuario*

de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, porque la pedagogía es una obligación divulgada por la sociedad, en vista de que, a través de este mercado profesional solicita mano de obra competente, la cual apoya en la creación de un cimiento colectivo más integrada y firme para el país. E2: Sí, por lo que, la falta de servicio externo causa divergencia entre la formación y lo que espera la sociedad, hemos de organizar un método diligente de calidad que consolide la complacencia general organizando el proceso de perfeccionamiento constante basado en la participación y mentalización generalizada para hacer las cosas mejor que antes y así interiorizar la actitud hasta transformarla en una cultura universitaria innata. E3: sí, para dirigir con prosperidad y éxito la intervención se construye indispensablemente mirando hacia delante, meditar sobre el mañana con la finalidad de lograr adelantar un concepto coherente de la institución que le brinde cierta estabilidad con un cierto grado de firmeza institucional perfectamente conciliable con el desarrollo continuo. E4: En realidad una información es oportuna cuando se da en el tiempo exacto, cuando la necesitas, sin embargo, debo manifestar que no se da en forma oportuna hoy en día, las mismas actividades que uno desarrolla no nos permite entregar las cosas en forma oportuna hay que dar siempre un tiempo de ampliaciones, pero se cumplen, sin embargo siempre hay que estar atrás, monitoreando por temas de control para que se den en los plazos que se establecen. Es importantes la calidad de servicio de él lo de sobre y la amabilidad del servicio prestado de los trabajadores y que para transferir seguridad a los estudiantes.

La labor del docente en realidad y del trabajador en una universidad trabajamos juntamente las autoridades, el personal administrativo y el personal docente, todos deberíamos aportar siempre a la calidad de servicio que pueda dar a tus clientes, en este caso tus alumnos y todo debería estar sujeto a la amabilidad, al respeto que se le pueda dar a ellos. En la universidad tratamos eso, particularmente tratamos de conversar con nuestros alumnos, porque recuerde usted que un alumno viene con ciertas debilidades, que debemos manejarlas y superarlas, entonces cuando el alumno necesite conversar., los docentes estamos dispuestos a escuchar y se puede solucionar lo derivamos a las áreas competentes. La universidad cuenta con una infraestructura de calidad al igual que la parte tecnológica está ganando terreno y estamos acorde a todos los cambios tecnológicos que se están suscitando.

H³- *El grado compromiso organizacional se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.*

Tabla 6

Grado compromiso organizacional y su relación con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

		Grado compromiso organizacional	Gestión de la calidad de servicio
Rho de Spearman	Grado compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,658*
		N	,004
	Gestión de la calidad de servicio	Coefficiente de correlación	376
		Sig. (bilateral)	,658
		N	,004

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 6, antes mostrada se puede observar que la relación del grado compromiso organizacional con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,658 con un p-valor=0.004 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que el grado compromiso organizacional se relaciona con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo?*; obteniéndose como respuestas que: E1: sí, porque, la impresión de la calidad de servicio por parte del estudiante es de gran importancia para las instituciones de educación superior, pues actualmente existen más centros universitarios públicos y privados que concursan por estar licenciadas bajo las normas de

ISO9000, y brindar un óptimo servicio educativo, pero desconocen lo que opinan los usuarios al respecto. E2: sí, porque, la cualidad de los métodos pedagógicos es un asunto sumamente debatible teórica - metodológicamente, en vista de que son diversas las corrientes que pueden argumentar o proteger las distintas formas de cuantificar la eficiencia y calidad de la pedagogía, además hay una inmensa variedad de análisis que busquen aclarar este fenómeno. E3: sí, es por ello por lo que, para dirigir prestigiosamente la intervención resulta indispensable proyectarse hacia futuro, meditar sobre el mañana con la finalidad de poder proyectar un concepto congruente de la institución que le brinde seguridad, un cierto nivel de firmeza institucional idóneamente compatible conciliable con el desarrollo cambiante. E4: la relación docente con la universidad creo yo que hay que manejarla un poquito mejor porque no todos o de todos no se nota el compromiso ¿no? no lo vemos más bien como un trabajo nada mas ¿no? Entonces aquí necesitamos tener en cuenta que no solamente somos trabajadores sino también somos docentes y docente pues implica un poco más de un simple trabajador es dar más de sí mismo es eh que contribuye al desarrollo justamente este cliente que es el alumno. La universidad hoy en día apuesta mucho por la calidad y creo yo de que todos los alumnos que están en esta universidad. Si ellos se pusieran sus metas claras se van a dar cuenta de lo que la universidad les ofrece y que les ofrece bastante en comparación a las de la competencia.

H⁴ Las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

Tabla 7

Dimensiones del compromiso organizacional y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

			Dimensiones del compromiso organizacional	Servicio de educación superior
			1	
Rho de Spearman	Dimensiones del compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 376	,685* ,002 376
	Servicio de educación superior	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,685 ,002 376	1,000 . 376

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 7, antes mostrada se puede observar que la relación de las dimensiones del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,685 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relacionan significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Según su criterio las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo?*; obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, porque para el centro universitario, la apreciación e impresión del estudiante sobre la atención que está percibiendo es de gran relevancia, pues él es el comprador valora el servicio. La apreciación de la calidad del servicio en los centros de estudios superiores es esencial,

para realizar una inspección en los métodos que se realizan. E2: Sí, por lo que, la enseñanza tiene que dar a conocer, manifestar y practicar las leyes, principios y valores que dirigen en espacio en el individuo mismo y de esa forma el ser humano simplemente sea real y no aparente ser o pretenda ser. E3: sí, por lo que constituye una prioridad permanente, la formación no es un progreso en cadena de montaje, con acrecentamiento técnico de las contribuciones y aumento de rendimiento. La manera de optimizar su calidad promueve preguntas relevantes sobre los fines de la comunidad, la naturaleza de la intervención en la toma de decisiones en los diferentes niveles y los objetivos propios del centro universitario como estructura. E4: Dentro también del compromiso organizacional tenemos algunos componentes importantes: compromiso afectivo que tanto persigue que los docentes emocionalmente los docentes se sienten orgullosos y satisfechos en la universidad. Aquí hay que tener en cuenta algo, hoy en día se ha perdido mucho la identidad creo que el docente debe enmarcarse en primer lugar en la identidad con su institución, si bien hoy en día hablamos de la institucionalidad, pero la institucionalidad lo hacemos nosotros, las personas, entonces deberíamos estar enmarcados en esto más que nada porque se percibe que los docentes de hoy en día tienen un trabajo aquí, un trabajo allá, un trabajo en otro lado no, entendemos que es por un aspecto remunerativo tal vez, pero cuando uno juega un papel aquí, otro papel allá la identidad se pierde no, entonces nosotros debemos de ver un compromiso como profesionales con nuestra institución.

Y otro de los componentes es el compromiso continuo, los docentes invierten tiempo cuando están en una universidad, es beneficioso ese tiempo o cuando tengan una oportunidad pueden salirse de esa universidad y buscar a otra. Es muy importante el tiempo, ¿ya que usted sabe que el tiempo es dinero hoy en día verdad? Entonces el docente tiene que ser remunerado de alguna forma o tal vez reconocido de alguna forma por su tiempo extra que nos brinda en algunos momentos de la universidad y es más le sirve a él como desarrollo personal y profesional no, dentro de esta institución, pienso que esto debe ser un contrapeso, que tu das y yo te doy.

H⁵- *El compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática se relaciona significativamente y de forma directa con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.*

Tabla 8

Compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática y su relación con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.

			Escuela Burocrática	visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento
Rho de Spearman	Escuela Burocrática	Coefficiente de correlación	1,000	,667*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	376	376
	visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento	Coefficiente de correlación	,667	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	376	376

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 8, antes mostrada se puede observar que la relación del compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,667 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Según su criterio el compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo?;*

obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, porque ello se desprende de los diversos hechos que los centros de estudio superior estén ejecutando para formar un método de estimación de calidad del servicio que brinda. Un plan para aumentar la cualidad en estas instituciones es avalar la demanda de servicios de los estudiantes, con la finalidad de acatar esa parte donde tiene que la entidad debe de acreditar a su cliente. E2: Sí, es por ello por lo que la practica e inquietud del asunto de calidad en el contexto educativo tiene mucho que ver con el gusto de los estudiosos. Coinciden en aseverar que durante los siguientes diez años será primordial la optimización de la calidad educativa. E3: Sí, por ello, el perfeccionamiento de la calidad de servicio debe cumplir un rol esencial, por ello, la vía hacia el óptimo desempeño factible de los individuos, recursos, procesos y resultados que entre ellos se vinculan, y no la visión administrativo-burocrática habitualmente ejercida. Fomentar la búsqueda constante de la calidad mediante los centros, es laborar por un buen futuro educativo. E4: hay personas que conocen su parte operativa, especialmente los de especialidad, conocen la parte operativa, pero, sin embargo, la parte pedagógica un poco que flaquean, no son personales idóneos en la parte pedagógica, por esa razón se trata de tener algunas capacitaciones que se desarrollen en el transcurso de los semestres, para que ellos mejoren este aspecto. De otro lado, los alumnos tienen la facilidad de poder conseguir un aula solo si ellos necesitan algún tipo de bien mueble se les concede, si necesitan computadoras, también en algunos momentos cuando hay espacios se da, tenemos una explanada en la que ellos también pueden hacer sus trabajos. Yo creo que sí, la universidad si les brinda esa facilidad a nuestros estudiantes.

IV. DISCUSIÓN

El factor clave dentro de una organización es el talento humano, ya que permite que se cumplan los objetivos estratégicos. Conforme el personal se desempeñe de manera más efectiva, de modo que sus conocimientos, actitudes, destrezas y comportamientos conlleven al triunfo de la organización, se tendrá fuerzas laborales que sean aptos y receptivos, aceptando la evolución, asimismo, estos deben encontrarse motivados para conducir a la organización al óptimo desarrollo de las ventajas competitivas. Desde el antaño hasta la actualidad, se han nombrado y empleado el servicio al consumidor como una metodología eficiente para diferenciarse de la competencia de la empresa u organización. La calidad es un punto de nuestra actividad que día a día va posibilitando realizarnos mejor como trabajadores, que forman parte de un grupo de trabajo y como seres humanos, sin consideran el contexto en el que se desate. Efectivamente, esto posibilita ser una de las fortalezas más relevantes de las microempresas a nivel mundial, nacional y local.

Contemporáneamente es de suma importancia que las empresas planifiquen estrategias que las diferencien de otras, esto solo se puede concretar mediante la asistencia de servicios de gran calidad que sacien las necesidades y vengzan las expectativas de sus clientes, lo que generará fidelidad de estos, lealtad y con lo antes mencionado se influye la intención de recompra. El compromiso organizacional como elemento fundamental de una empresa, no sólo depende del cumplimiento de tareas encomendadas sino más bien de la participación por parte del trabajador, en este sentido, la organización busca que el colaborador o trabajador se identifique con las creencias, metas y valores que se desarrollan durante su permanencia en la empresa. Siendo esto, beneficioso para la empresa y, en definitiva, también para el trabajador de seguir siendo miembro de esta misma; brindando su mayor esfuerzo para fortalecer este vínculo.

La labor a nivel mundial alcanza el compromiso organizacional, es sinónimo de garantizar gran parte del éxito de una empresa, Goleman (2012) indica que el compromiso tiene como esencia sincronizar los objetivos con las metas de una organización según ese orden de ideas, cuando una organización desea lograr sus metas, debe tener el permiso de sus colaboradores, entonces el compromiso de los trabajadores es un ejemplo a seguir en el Perú, como en cualquier país del mundo (Selman, 2008) Las empresas entonces, cuando quieran cumplir sus objetivos deben concretar el acuerdo de sus trabajadores, pero este acuerdo se va a dar

cuando los mismos tengan grandes estándares de calidad de vida laboral, y esto está limitado a factores como salud y seguridad ocupacional, remuneraciones, clima laboral, entre otros.

La actitud del compromiso en el trabajador, donde se puedan observar resultados favorables en el logro de los objetivos de la organización, evidenciándose una influencia directa en el marketing interno llegando a crear un sentido de pasión y propósito, además de la mejora en la calidad de servicio, la tasa de accidentes, el desempeño, la motivación, rotación de los trabajadores, ausentismo, pérdida del talento humano y la productividad; lo que motiva a las empresas poder invertir en medir el compromiso para fortalecer sus debilidades.

Los gestores de las organizaciones tienen que ayudar y estimular a los empleados, a fin de que mantengan su atención centrada en disposiciones del cliente, alcanzando un alto nivel atención, sensibilidad y voluntad de ayudar, y que propaguen en los clientes el anhelo de contar su experiencia a otras personas y de regresar a la empresa. El fin de la organización guiada hacia el cliente es ser el apoyo de las bases de los esfuerzos que debe realizar los empleados para concretar con la calidad de servicio requerido. Los individuos aportan la distinción, es decir, el factor humano es un recurso relevante.

La evaluación a la calidad de los servicios es un trabajo imprescindible para entender las expectativas de los clientes, en esta medida se podrán ofrecer servicio en pro de los propios clientes, es importante identificar los factores que delimitan la calidad de servicio que perciben los clientes.

Entre los datos obtenidos de la investigación, tanto cuantitativos como cualitativos, apreciamos que la tabla 3 muestra la relación del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo es de 0,727 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Siendo el compromiso organizacional el nivel de identificación de un empleado con una organización en especial y los fines de esta, y si desea mantener su relación con ella; el deleite del usuario cumple un papel importante en el desarrollo contemporáneo de las organizaciones, pues se transforma en el censor vigente para estimar la calidad del servicio que ofrecen los colaboradores en una institución. El talento humano se vuelve un componente central en una organización para concretar objetivos estratégicos.

En relación con los datos cualitativos, se planteó la interrogante ¿Según su criterio el compromiso organizacional se relaciona con las percepciones del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo? Teniendo como respuesta que: E1: Si el compromiso organizacional es necesario en universidades que requieren personal que entiendan y posean idoneidad de involucramiento con los propósitos organizacionales. Para que exista una buena calidad de servicio es importante contar con personas involucradas con la institución. E2: Si, el óptimo servicio al estudiante se da no solo por un tema de eficiencia, atención adecuada en el abastecimiento de los servicios. La consideración a normas esenciales de atención avala un servicio alturado y de calidad. Es ser empático con el individuo al momento de brindarle la atención y alternativa al problema, del mismo en que quisieran ser atendidos. E3: Si, por lo que, un individuo que obtiene servicios de calidad, a una atención adecuada a sus reclamos como usuario, que es auxiliado en demandas de necesidades esenciales en forma oportuna, es un individuo que se sentirá más identificado apoyando a su país desde el contexto en el que se halle. E4: Yo creo que hay mucho que decir por qué está enmarcado en la calidad una de ellas la calidad académica, que básicamente es calidad cuando está asociada a la excelencia, creo yo cuando la estudiante recibe lo mejor de lo que se puede dar, la calidad académica significa para mí, la excelencia que los estudiantes puedan recibir de sus docentes, catedráticos, de personas que están o intervienen en la institución. Efectivamente hoy en día no solo en la parte universitaria, sino en la parte empresarial tiene que haber un contrapeso para investigar o para tener mayor calidad y conocer más.

El docente hoy en día necesita estar remunerado, darle el tiempo necesario para que él pueda desplegar o volcar todo lo que sus capacidades, también para la institución y si lo brinda para la institución básicamente se dirige para los estudiantes. Yo creo que el contrapeso es brindarles el tiempo necesario y número de definitivamente la parte remunerativa que forma una parte importante. Creo que este es un trabajo que se tiene que realizar conjuntamente con la institución, la institución debe invertir un poco en la parte humana con los docentes, el docente muchas veces viene como especialidad, pero dejamos de lado que hoy en día la educación se basa en competencias, y basarse en competencia es un conjunto de actividades, destrezas, en la cual no solo está la parte académica sino también la parte humana, que debemos de brindar al alumno para que el dentro del ámbito profesional se desarrolle no solo en su parte profesional sino también se desenvuelva como persona en el ámbito empresarial.

Respecto de esto, encontramos las definiciones expresadas por Díaz & Montalbán (2004) sobre el compromiso organizacional, hay quienes expresan que puede definirse como la identificación psicológica de un ser con la institución u organización en la cual desempeña alguna función o trabaja. Contemplando en su conjunto estas primeras ideas puede caer en la cuenta de que el compromiso organizacional vendría a formar parte de un componente psicológico que vincula y une a la empresa con el empleado, lo cual liga al mismo a comprometerse con ella. Pero, esta obligación no es formal, lo que nos posibilita advertir que es sentir, puede ser fuerte o débil.

Por otro lado, tenemos a Tari (2000), quien, en aspectos generales, entiende por calidad, al satisfacer las necesidades del usuario y sus expectativas, ya que, de acuerdo con las ideas dictadas por el marketing moderno y economía, se admite que un consumidor racional, no compra bienes en sí mismo como objetivo, se compran estos bienes para saciar alguna necesidad, sea primaria o terciaria. Se suma a ello Miranda (2006), quien sostiene que la calidad es el nivel último que una empresa decide alcanzar, y con ello satisfacer su objetivo público. Esta noción sobre lo que es calidad nos permite advertir la existencia de variados niveles de diferente exigencia, de acuerdo con el producto, por lo cual, existirá una calidad de acuerdo con cada necesidad.

De los datos de la tabla 4, mostrada se puede afirmar que la relación del compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 con percepción del usuario de la calidad de servicio establecida por la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,637 con un $p\text{-valor}=0.003$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por consiguiente, se comprueba la hipótesis de investigación. Con respecto a los datos cualitativos, se planteó la pregunta ¿Según su criterio el compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 se relaciona percepción del usuario de la calidad de servicio establecida por la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, porque dichas normativas están sustentadas a la contribución de la calidad de servicio de los alumnos, igualmente el compromiso social universitario es base en la vida universitaria, ayuda al desarrollo sostenible y al bienestar social. Compete a toda la sociedad universitaria. E2: Sí, por lo que es importante que, el instituto superior de estudios universitarios en relación con la variedad de servicios que brinda a los docentes, asimismo, brinda servicios de apoyo estudiantil y servicios en general, como lo son los

vinculados con la cultura, convivencia y desarrollo deportivo. E3: Sí, dado que, la velocidad con la que acontecen las variaciones en las comunidades contemporáneas y la complejidad que estos provocan, imponiendo la obligación de optimizar el desempeño del sistema pedagógico para brindar respuesta a las diversas demandas y retos de saberes y conocimientos por parte de los individuos. E4: Los principios que esta ley marca, marca las pautas, es un marco conceptual o una guía con lo que todo se va a regir y definitivamente marca en la parte de la docencia y como tú lo has manifestado, la libertad de cátedra donde el docente tiene la libertad de ver la metodología de cómo llega al cliente en este caso los estudiantes, otro de los principios que debemos tener en cuenta es la meritocracia.

La meritocracia como tal es el mérito que se gana cada persona y como tal comparte lo que conoce a través de lo que él ha recogido en sus diferentes grados, desempeño como docente. Otro de los puntos que también podemos resaltar es la creatividad y la innovación, hoy en día el docente puede o tiene la facilidad de crear sus propias formas de brindar esa calidad y de no hacerla extensiva a los estudiantes, siempre hemos sido regidos bajo una forma establecida, hoy en día las cosas han cambiado, hoy en día el docente mayor interdependencia. sobre el servicio y la calidad de servicio que le brindamos a nuestros clientes también en el artículo menciona algunos principios como calidad académica, pluralismo, tolerancia, dialogo intercultural, la formación del docente, el proceso de mejoramiento continuo y la creatividad e innovación que tiene que ver como se dicta la calidad de servicio al estudiante.

Y las reglas se cumplen, pero como toda regla no debería ser rígida, deberíamos tener también un tipo de flexibilidad, porque la norma demarca bajo un esquema que hay que cumplir, va con un cumplimiento, sin embargo, hay momentos en el que el docente también necesite tal vez de un tiempo, en el cual nosotros debemos ser flexibles ante las necesidades que estos puedan tener. Creo que observando la realidad creo que no. No se cumple por diferentes factores. Primeramente, podemos ofrecer mucho, sin embargo, la calidad de nuestros estudiantes que uno recibe en el ingreso no es de esperar por lo tanto nos toca hacer un papel extra, un papel extra que muchas veces nos limita alcanzar los objetivos que ya se plantearon.

Cabe precisar que la Ley Universitaria 30220, según su Artículo 5°, señala que los institutos superiores de estudios universitarios se basan por variados principios, en los cuales tenemos: investigación y divulgación de la verdad, calidad académica, libertad de cátedra, autonomía,

espíritu crítico y de indagación, meritocracia, democracia institucional, pluralismo, dialogo intercultural e inclusión, tolerancia, pertinencia y compromiso con el desarrollo del país, mejoramiento continuo de la calidad académica, afirmación de la vida y dignidad humana, creatividad e innovación, internalización, pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social, el interés superior del estudiante, rechazo de toda forma de violencia, intolerancia y discriminación y ética pública y profesional, los mismos que deben regir para todos los miembros de la comunidad universitaria.

En tanto que la Ley General de Educación N° 28044; establece en su capítulo III, relacionado a la calidad educativa, según su artículo 13° Calidad; señala que es el nivel apropiado de formación que deben concretar las personas para afrontar los retos del desarrollo humano, ejerciendo su ciudadanía y continuando con el aprendizaje constante. Los componentes que se interrelacionan para el logro de dicha calidad, por lo que, corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas, en las instituciones privadas los regula y supervisa.

De los datos obtenidos en la tabla 5, se puede observar que el vínculo del compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,655 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Con respecto a los datos cualitativos, se planteó la pregunta ¿Considera que el compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo?; teniendo como respuestas que: E1: Sí, porque la educación es una necesidad proclamada por la colectividad, en vista de que, a través de esta el mercado laboral demanda mano de obra apropiada, la misma que ayuda en la creación de un cimiento social más firme e integrador para el país. E2: Sí, por lo que, la falta de servicio externo causa divergencia entre la formación y lo que espera la sociedad, hemos de estructurar un método de diligencia de la calidad que brinde satisfacción global sistematizando un proceso de optimización continuo basado en la participación y mentalización generalizada de producir las cosas cada vez mejor interiorizando esta actitud hasta convertirla en una propia cultura universitaria. E3: sí, para guiar con éxito la operación resulta indispensable proyectarse hacia futuro,

reflexionando sobre el mañana con la finalidad de poder predecir un concepto coherente de la institución que le aporte una cierta seguridad, un cierto nivel de estabilidad institucional perfectamente compatible con los procesos de cambio. E4: En realidad una información es oportuna cuando se da en el tiempo exacto, cuando la necesitas, sin embargo, debo manifestar que no se da en forma oportuna hoy en día, las mismas actividades que uno desarrolla no nos permite entregar las cosas en forma oportuna hay que dar siempre un tiempo de ampliaciones, pero se cumplen, sin embargo siempre hay que estar atrás, monitoreando por temas de control para que se den en los plazos que se establecen. Es importantes la calidad de servicio de él lo de sobre y la amabilidad del servicio prestado de los trabajadores y que para transferir seguridad a los estudiantes.

La labor del docente en realidad y del trabajador en una universidad trabajamos juntamente las autoridades, el personal administrativo y el personal docente, todos deberíamos aportar siempre a la calidad de servicio que pueda dar a tus clientes, en este caso tus alumnos y todo debería estar sujeto a la amabilidad, al respeto que se le pueda dar a ellos. En la universidad tratamos eso, particularmente tratamos de conversar con nuestros alumnos, porque recuerde usted que un alumno viene con ciertas debilidades, que debemos manejarlas y superarlas, entonces cuando el alumno necesite conversar., los docentes estamos dispuestos a escuchar y se puede solucionar lo derivamos a las áreas competentes. La universidad cuenta con una infraestructura de calidad al igual que la parte tecnológica está ganando terreno y estamos acorde a todos los cambios tecnológicos que se están suscitando.

Respecto de la teoría del comportamiento antes mencionada, Adeyinka (2010) cita varios componentes de comportamiento en la creación de una persona comprometida. Estos son: la ambigüedad del rol, la variedad de trabajo, la actitud de los compañeros de trabajo y amigos, la variedad de habilidades en el trabajo y las alternativas de organización. Mucha de la literatura en este campo es de comportamiento, lo que significa que se trata de identificar los ingredientes característicos que hacen que un individuo se comprometa con un grupo, y no limitarse a ser simpatizante o miembro. Estos parecen señalar al papel de la libertad, la falta de especialización interesante y excesiva y el trabajo gratificante.

Mientras, que por lo que se refiere a las teorías relacionadas a la calidad educativa y las universidades; esta se instruye en el cambio educativo en todos sus niveles, ordenes, dimensiones y modalidades. Cambio educativo entonces, significa reemplazar una condición negativa en el contexto educativo, por una condición positiva. La optimización

continua en el individuo es la causa de la existencia de la calidad educativa para lograr la concretización plena de su personalidad dentro de la comunidad y alcanzar los fines, metas y objetivos de su carrera profesional. Y al sacar lo mejor de sí mismo se hace con el fin de servir mejor a sí y a los demás (Harvey & Green, 1993). La teoría de la calidad educativa habla de cómo crear las condiciones internas en el alumno y en el profesor para que así las cosas se den de la mejor manera posible, es decir una optimización continua, para hacerlas bien y poder contribuir a la satisfacción de las necesidades, expectativas y la solución de los problemas.

Así también, en la tabla 6, ya antes mostrada se puede apreciar la relación del grado compromiso organizacional con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,658 con un p -valor=0.004 (p -valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Con respecto a los datos cualitativos, se planteó la interrogante ¿Considera que el grado compromiso organizacional se relaciona con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: sí, porque, la percepción de la calidad del servicio por parte del alumno es de sumo interés para las universidades, porque en el mundo contemporáneo, existen más universidades tanto públicas como privadas que compiten por estar certificadas con las normas ISO9000, y ofrecer el mejor servicio educativo pero no saben qué es lo que piensan los usuarios al respecto. E2: sí, porque, la calidad de los sistemas pedagógicos es un asunto que ha debatible tanto teórico como metodológicamente, a causa de que, son diversas las corrientes que pueden alegar o apoyar las distintas formas de medir la calidad y la eficiencia de la educación, e incluso existe una gran variedad de estudios que intentan explicar este fenómeno. E3: sí, es por ello por lo que, para guiar con éxito la operación se hace indispensable mirara hacia futuro, reflexionar sobre el mañana con la finalidad de poder prever un concepto apropiado de la institución que le aporte una cierta seguridad, un cierto grado de estabilidad institucional perfectamente compatible con los procesos de cambio. E4: la relación docente con la universidad creo yo que hay que manejarla un poquito mejor porque no todos o de todos no se nota el compromiso ¿no? no lo vemos más bien como un trabajo nada mas ¿no? Entonces aquí necesitamos tener en cuenta que no solamente somos trabajadores sino también somos docentes y docente pues implica un poco más de un simple trabajador es dar más de sí mismo es eh que contribuye al desarrollo justamente este cliente que es el alumno. La universidad

hoy en día apuesta mucho por la calidad y creo yo de que todos los alumnos que están en esta universidad. Si ellos se pusieran sus metas claras se van a dar cuenta de lo que la universidad les ofrece y que les ofrece bastante en comparación a las de la competencia.

En este punto, es posible tomar como referencia lo que encontró Pérez (2013) en su trabajo en el cual mediante el análisis de los resultados de las escalas se logró descubrir una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el enfoque de calidad como método de mejoramiento y desarrollo de los servicios busca optimizar los diversos servicios de salud que abarcan los procesos de atención donde se manifiestan unificadas indisolublemente las dimensiones interpersonales, técnicas y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño ético, eficaz y humano, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

También se debe sumar los resultados de Cortez (2014) en su trabajo donde a través de un enfoque cualitativo analiza si los servidores nombrados se sienten satisfechos en la cotidianidad de su trabajo; describiendo los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral y los factores de no satisfacción laboral determinando cómo ésta interviene en la administración de calidad del servicio que se da a determinada sección, en la Gestión de la calidad del servicio que se brinda como sector. la existencia de expectativas no satisfechas de los usuarios internos, relacionados a las mejoras laborales respecto a la falta de motivación e incentivos de capacitación, las diferencias entre el personal asistencial y el administrativo, en los horarios, facilidades para ejercer docencia universitaria, etc.; que se evidencian en el desenvolvimiento limitado de las funciones, en el ausentismo, en el debilitamiento de la cultura organizacional, que conlleva a la baja calidad de los servicios que ofrecen.

En la tabla 7, se puede observar que la relación de las dimensiones del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,685 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que se relacionan significativamente y de forma directa. Por consiguiente, se comprueba la hipótesis de investigación. Respecto a los datos cualitativos, se formuló la pregunta ¿Según su criterio las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, porque para la universidad, la percepción y opinión del estudiante sobre el servicio que está

brindando es de gran relevancia, pues él es el cliente quien juzga el servicio. La evaluación de la calidad del servicio en las universidades es transcendental, para tener un control en los procedimientos que se llevan a cabo. E2: Sí, por lo que, la educación debe dar a conocer, expresar y aplicar los valores, leyes y principios que rigen el universo en la persona misma y de esa manera el ser humano, real y simplemente sea, y no pretenda ser o aparente ser. E3: sí, por lo que constituye una prioridad permanente, la educación no es un proceso de cadena de montaje, con aumento mecánico de las aportaciones y elevación de la productividad. El modo de mejorar su calidad suscita cuestiones fundamentales acerca de los objetivos de la sociedad, la naturaleza de la participación en la toma de decisiones en todos los niveles y los propósitos mismos de la universidad como organización. E4: Dentro también del compromiso organizacional tenemos algunos componentes importantes: compromiso afectivo que tanto persigue que los docentes emocionalmente los docentes se sienten orgullosos y satisfechos en la universidad. Aquí hay que tener en cuenta algo, hoy en día se ha perdido mucho la identidad creo que el docente debe enmarcarse en primer lugar en la identidad con su institución, si bien hoy en día hablamos de la institucionalidad, pero la institucionalidad lo hacemos nosotros, las personas, entonces deberíamos estar enmarcados en esto más que nada porque se percibe que los docentes de hoy en día tienen un trabajo aquí, un trabajo allá, un trabajo en otro lado no, entendemos que es por un aspecto remunerativo tal vez, pero cuando uno juega un papel aquí, otro papel allá la identidad se pierde no, entonces nosotros debemos de ver un compromiso como profesionales con nuestra institución.

Otro de los componentes es el compromiso continuo, los docentes invierten tiempo cuando están en una universidad, es beneficioso ese tiempo o cuando tengan una oportunidad pueden salirse de esa universidad y buscar a otra. Es muy importante el tiempo, ¿ya que usted sabe que el tiempo es dinero hoy en día verdad? Entonces el docente tiene que ser remunerado de alguna forma o tal vez reconocido de alguna forma por su tiempo extra que nos brinda en algunos momentos de la universidad y es más le sirve a él como desarrollo personal y profesional no, dentro de esta institución, pienso que esto debe ser un contrapeso, que tu das y yo te doy.

En cuanto a las dimensiones, Robbins (1998) señala las siguientes: Identificación con la organización; el compromiso afectivo debe entenderse como la unificación afectiva del trabajador, que le ayuda a identificarse y también, integrarse con su organización. Los

trabajadores que desarrollan un fuerte sentido de compromiso afectivo continúan laborando en sus empleos por decisión y deseo propio. El sentido de pertenencia; se entiende como el sentido de obligación que tienen los trabajadores con su organización. En esta forma, los trabajadores con un alto sentido de pertenencia seguirán en la institución en razón a la creencia de que el cumplir haciendo las cosas, es más, un tema de derecho y también de moral. El deseo de involucramiento; de los empleados se vincula con el enriquecimiento de las tareas de cada colaborador y con el incremento de su participación. El hacer participar a las personas que trabajan y constituyen parte de la organización será el acercamiento de las decisiones a los hechos cotidianos, con lo cual se logrará incrementar el involucramiento de ellos.

Sostiene Barreras (2004), que la administración burocrática es una derivación conceptual de las teorías sociológicas de la escuela clásica de administración expuestas por Taylor, Fayol y Weber, a comienzos del siglo XX, en las épocas de la consolidación de la Revolución Industrial. La perspectiva burocrática adquiere la forma de un estilo administrativo que enfatiza la dimensión institucional de la organización y su entorno y se orienta, primordialmente, por las expectativas, normas y reglamentos burocráticos. Así entendida, la administración burocrática desempeña una mediación normativa entre las dimensiones institucionales e individuales, buscando un comportamiento organizacional que enfatice la regulación, el orden jerárquico y el progreso racional con vistas a alcanzar eficazmente los objetivos de la organización y su cambiante entorno.

En cuanto al enfoque epistemológico; precisa Sierra (1984), que la visión fenomenológica, empírica e íntima del conocimiento, en la cual el conocer se sustenta en la relación individual existente entre el sujeto que experimenta la acción de conocer y el intento que éste realiza por reformular la experiencia a través del lenguaje, que es el medio que permite reformular conceptualmente dicha experiencia. Otra perspectiva más antropológico-filosófica de la epistemología sitúa en una dimensión del conocimiento a escala humana, constituyendo éste el repertorio de experiencias culturales que los grupos humanos son capaces de acumular a través del tiempo y de potenciar permanentemente en sus relaciones mutuas y en su vinculación con la realidad objetiva que le rodea y la realidad inmanente que es capaz de generar como resultado de sus propias capacidades de metacognición, es decir, de la capacidad intelectual, propiamente humana, relacionada con la posibilidad de reflexionar

acerca del propio conocimiento creado, sea este conocimiento estructurado en torno a realidades objetivas o en torno a ideas.

Las empresas deben reorganizarse para mejorar su estrategia y ser vistas como atractivas no sólo ofreciendo una buena la calidad de servicios o productos sino también como un agradable ambiente de trabajo que redunde en un compromiso organizacional con los trabajadores para que estos se sientan parte de esta. Para formar este lazo emocional es de gran importancia que el trabajador pueda adaptarse a la cultura de la empresa y pueda percibirla como un lugar de aprendizaje en donde se le reconozca su talento, participación y esfuerzo. Si los directivos perciben estas necesidades y expectativas de su trabajador y valoran su esfuerzo mediante un reconocimiento o beneficio social; se obtendrá como resultado que el trabajador se identifique de manera positiva y espontanea con la empresa, sintiendo una sensación de placer y un fuerte deseo personal por permanecer y llegar a desarrollarse en ella.

Las organizaciones para poder provocar este compromiso por parte de los empleados necesitan realizar varios cambios significativos, lo que permitirá que los empleados se identifiquen con la misión y visión de la empresa acompañado de la motivación que reciban mediante reconocimientos u otros medios, lo que disminuirá la rotación y aumentara la productividad de la organización. Actualmente, es el compromiso organizacional una de las variables más estudiadas por las empresas dado a su gran aporte en la rentabilidad de estas. Por ello, existen investigaciones donde se determina que el compromiso en los empleados llega a ser un mejor predictor de la productividad y de la calidad del servicio que estos ofrecen a los usuarios.

La calidad en el servicio es uno de los factores de mayor relevancia en la actualidad con el que una empresa puede incorporar valor a sus bienes o servicios que ofrece y con el que puede o podría tener una ventaja competitiva. Dado lo anterior, se puede decir que la calidad en el servicio o del servicio, es de interés para todo individuo que tiene como uno de sus propósitos retener a sus clientes o lograr un mayor número de éstos. La calidad de servicio supone al ajuste de las prestaciones a las necesidades, expectativas y deseos del cliente; requiere controlar cuidadosamente las preferencias del cliente, incrementar la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y el mantenimiento de los existentes. Si la calidad del servicio está presente, la rentabilidad vendrá sola. Además, es necesario que los resultados de la calidad puedan ser medibles y que las actitudes de las personas que prestan

el servicio se dirijan a conseguir la excelencia. En ese sentido, brindar un servicio educativo de calidad es responsabilidad de las organizaciones educativas, pero sobre todo de cada docente que laborar en una institución educativa, al margen del nivel en el cual se desempeñe, por lo que al asumir su rol de educador también contrae la responsabilidad de la labor en la cual se está iniciando.

Por último, se infiere de todo lo analizado que para el buen funcionamiento de una organización se necesitan de actividades innovadoras y espontáneas por parte de los empleados que vayan más allá de las exigencias en sus puestos de trabajo así como personas comprometidas con los objetivos organizacionales, puesto que el compromiso laboral implica el involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo; y dado que actualmente las organizaciones buscan ser competitivas, frente a ello la medición de la calidad en el servicio se convierte en un instrumento clave para posicionarse en el mercado de manera sólida permitiendo la identificación de las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los clientes. Siendo los trabajadores sobre otros factores los que mejoran la calidad percibida del servicio por parte de los clientes externos es esencial el compromiso de estos con la empresa u organización, el mismo que traerá consigo no solo una mayor productividad sino una mejor percepción por parte de los usuarios de los servicios que esta ofrezca.

V. CONCLUSIONES

1. El vínculo del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo es de 0,727 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por consiguiente, se comprueba la hipótesis de indagación. El compromiso organizacional es necesario en universidades que requieren personal que sepan y tengan disposición de involucramiento con las metas organizacionales. Para que exista una buena calidad de servicio es importante contar con personas involucradas con la institución. El óptimo servicio al alumno no solo se da por tema de eficiencia, sino también por la atención oportuna y apropiada en la provisión de los servicios.
2. La relación del compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida por la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,637 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Estas normativas sustentan la importancia de la calidad de servicio para los estudiantes, así como la responsabilidad social de las universidades como fundamento de la vida universitaria y su contribución al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad debido que compromete a toda la comunidad universitaria.
3. La relación del compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,655 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. La carencia de un adecuado servicio externo causa divergencia entre lo que se ofrece y lo que espera la sociedad, es preciso organizar un sistema de gestión de la calidad que garantice la satisfacción global sistematizando un proceso de optimización constante, interiorizando actitud de compromiso en los trabajadores hasta convertirlas en cultura propia de la organización.

4. La relación del grado compromiso organizacional con la percepción del usuario de la gestión de calidad de servicio de un instituto superior de educación universitaria de Trujillo es de 0,658 con un $p\text{-valor}=0.004$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. El enfoque de calidad como plan de desarrollo y mejoramiento de los servicios que constituyen los procesos de atención, son importantes ya que tanto las universidades públicas como privadas compiten por ofrecer un óptimo y mejor servicio universitario, debido a que la percepción de la calidad del servicio por parte del alumno sigue siendo de gran interés para cada institución de educación superior.
5. La relación de las dimensiones del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,685 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que se relacionan significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Hacer participar a los empleados de la organización logrará incrementar el involucramiento de ellos con la organización; tomando en cuenta que la valoración de la calidad del servicio en los institutos superiores de estudios universitarios es de suma importancia para producir un control en los procedimientos que estos llevan a cabo. Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante sobre el servicio que está recibiendo es sumamente importante, porque él es el cliente quien juzga el servicio.
6. La relación del compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo es de 0,667 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que se relaciona significativamente y de forma directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. La mejora de la calidad de servicio debe cumplir un rol fundamental, entendiendo por gestión, en este caso, la conducción hacia el mejor posible de los individuos que en ellos se integran, y no la visión administrativa- burocrática habitualmente empleada.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos de la institución superior de educación universitaria de la ciudad de Trujillo que procure fortificar los vínculos con sus empleados para optimizar su respuesta y sentido de pertenencia hacia la institución fomentando una educación de calidad, estableciendo para ellos técnicas a favor de sus empleados, los cuales harán extensivo esta actitud a los últimos usuarios logrando que estos perciban la calidad del servicio.
2. Se sugiere a los directivos de la institución superior de educación universitaria de la ciudad de Trujillo evaluar los diversos componentes que pueden intervenir en la calidad de atención, a pesar de algunas deficiencias del compromiso organizacional a través de la ejecución de diagnósticos más extensos, tomando en cuenta los variados enfoques para optimizar el vínculo de la institución con el personal y de estos con el público usuario.
3. Se sugiere a los directivos de la institución superior de educación universitaria de la ciudad de Trujillo realizar capacitaciones en función las necesidades y sugerencias de los colaboradores a fin de fortalecer el compromiso para con la institución en las diversas áreas de esta, así mismo concientizar el hecho de pertenecer a una institución emblemática compartiendo experiencias de los trabajadores más antiguos hacia los jóvenes.
4. Se sugiere a los directivos de la institución superior de educación universitaria de la ciudad de Trujillo realizar un proceso de selección más riguroso con bases transparentes y meritocráticas que garanticen el personal con la formación adecuada y la voluntad de querer contribuir en el cumplimiento de la visión y misión de la institución. Asimismo, se debe otorgar la oportunidad para efectuar la línea de carrera conforme a cada profesión ayudando en la motivación de los empleados.
5. Se recomienda al área de recursos humanos de la universidad tomar en consideración investigaciones como esta y su aporte en la calidad del servicio, investigaciones que son propias de la Escuela de posgrado a través de sus diferentes que la universidad ofrece, así también de otras universidades ya sean nacionales y extranjeras, puesto que

se ha caído en una costumbre empírica del manejo de los recursos humanos existiendo propuestas novedosas y modernas.

6. Se a los directivos de la institución superior de educación universitaria de la ciudad de Trujillo sugiere tener clara la misión, visión, valores y objetivos de la institución ya que en ellos se resume la razón que apoya a la misma y el rumbo que toda organización debe seguir, para saber cuál es el fin que persigue y hacia dónde quiere llegar con su servicio; así mismo comunicar estos a todo el personal para que se creen vínculos más fuertes de compromiso entre trabajador - universidad; y éstos puedan transmitirlos a los estudiantes y usuarios al momento de brindar el servicio.
7. Se sugiere a los directivos de la institución superior de educación universitaria de la ciudad de Trujillo implementación de programas que ayuden al mejoramiento laboral y de metas personales que permitirán conocer nuevas actitudes y aptitudes para desarrollar optimas relaciones entre ellos y los usuarios, esto redundara en una mejor calidad del servicio que ofrece la universidad a sus estudiantes y al público en general llevándola a convertirse en una sólida institución educativa de la región.

VII. PROPUESTA

PROPUESTA PARA FORTALECER EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA UNIVERSIDAD DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

I. Datos informativos

1.1. ORGANISMO: Universidad de la Ciudad de Trujillo

1.2. Dirección: Región La libertad

1.3. Participantes: Docentes y estudiantes de una Universidad de la Ciudad de Trujillo

1.4. Investigador: Mg. Manuel Amadeo Sevilla Angelaths

1.5. Asesor: Dr. Grados Vásquez, Martín Manuel

II. Fundamento

Las universidades en la actualidad orientan sus esfuerzos para implementar nuevos métodos y estrategias para mejorar sus labores cotidianas, cambiando la forma tradicional de hacer las cosas. La variedad de universidades existente en el país, así como en la Región La Libertad, ha traído como resultado, que muchas casas de estudios implementen estrategias para lograr un mejor compromiso organizacional, con la finalidad de mejorar la percepción del usuario en la calidad de servicio, logrando así posicionarse en el ranking de mejores universidades de la Región.

Teniendo en cuenta que el compromiso organizacional, según Edel, García & Casiano (2007), es la fuerza del sentimiento de responsabilidad que posee un empleado hacia los objetivos de la organización. Por lo que, para que exista una buena calidad de servicio en una institución, es necesario que coexista un buen compromiso organizacional por parte de los miembros de dicha organización. No obstante, en toda organización, existen personas que no logran sentirse parte de ellas y en esta circunstancia se pueden encontrar las universidades, en las que la mayoría de sus colaboradores podrían no tener claro los objetivos de la organización y podrían no compartir la misión y visión de la universidad.

Como en toda casa de estudio de nivel superior, a las universidades privadas de Trujillo, acuden estudiantes adultos, capaces de tomar decisiones en forma personal, en consecuencia, su asistencia y la forma en que se reflejan el nivel de interés. Siendo los estudiantes los actores principales, la percepción de la calidad de servicio con la

institución es primordial para la consecución de los objetivos propuestos y ello depende del compromiso organizacional de los miembros de la universidad.

En su visión una de las universidades privadas de Trujillo pretende formar profesionales emprendedores, con valores, sentido humanista, científico y tecnológico; comprometidos con la transformación de la sociedad global para el desarrollo sostenible, para ello deberá brindar calidad de servicio, lo que hace necesario que las condiciones para desarrollar sus actividades sean óptimas, de tal forma que motive a que todos sus miembros trabajen en acciones conjuntas para la consolidación de los objetivos necesarios para alcanzar su misión y visión. Esto implica conseguir la identificación del personal y de los estudiantes aumentando la posibilidad de continuar en la misma, aportando para su desarrollo.

La presente propuesta tiene como propósito brindar estrategias para mejorar el compromiso organizacional en este centro de estudios a través del desarrollo de estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio en una Universidad privada de Trujillo.

III. Objetivo General

Elaborar estrategias para mejorar el compromiso organizacional de los miembros de una Universidad privada de Trujillo y obtener una mejor percepción del usuario de la calidad de servicio de la mencionada universidad.

3.1. Objetivo Especifico

Diseñar un plan de capacitación en calidad de servicios a los directores, personal administrativo y docente de una Universidad de la ciudad de Trujillo.

Mejorar el compromiso organizacional del personal directivo, administrativo y docentes a través de talleres y charlas informativas, promoviendo la percepción positiva del usuario en la eficiencia de la calidad de servicio.

IV. Beneficiarios

El presente programa de estrategias para mejorar el compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de la mencionada universidad está dirigido al personal directivo, administrativos, docentes y alumnos de una Universidad privada de Trujillo.

V. Justificación

Debido a esta crisis educativa experimentada por nuestra sociedad en el ámbito local y nacional se requiere de acciones conjuntas para revertirla, éstas pasan por el desarrollo del compromiso de las personas en su quehacer lo que finalmente favorecerá a la sociedad con la formación de mejores profesionales no solo en cuanto al aspecto técnico sino también en la conformación de personas interesadas en integrarse a los diversos círculos sociales donde aportar y contribuir en la solución de sus problemas.

Por ello, la presente propuesta alcanza una gran relevancia en el ámbito social y es pertinente, dado que, este hecho trasciende a nivel social, en la medida que sus resultados pueden abrir la posibilidad que sus egresados obtengan una adecuada percepción de lo que significa comprometerse en su comunidad y que se expresará en su quehacer cotidiano. Este recurso humano comprometido deberá ser aprovechado por las autoridades de los sectores gubernamentales y sociales relacionados, para impulsar un sano desarrollo de la sociedad peruana.

VI. Factibilidad

A pesar de no contar con el apoyo directo de parte de la alta gerencia de la universidad donde se realiza la investigación, si resulta factible proponer la misma a los directivos, personal administrativo, docente y alumnos de una Universidad privada de Trujillo, para que cualquiera de ellos tome la propuesta e implemente y ejecute el plan.

VII. Plan de Trabajo

a. Programa de Capacitación para conocer y elaborar estrategias de para mejorar la calidad de servicio

Para desarrollar el programa de capacitación es preciso la utilización de estrategias donde el personal directivo, administrativo, docente y alumnos puedan comprender la necesidad del mismo y sacar provecho de esta capacitación, para ello la capacitación será personalizada, para ello se deberán contratar especialistas de la universidad como de fuera de modo que se genere un equipo multidisciplinario que gestione de forma eficiente las estrategias de calidad de servicio dentro de la universidad que permita a las misma tener una percepción positiva de los usuarios con relación a la calidad del servicio que ofrecen.

b. Talleres de Capacitación en estrategias de compromiso organizacional para brindar una mejor calidad de servicio

La presente estrategia posee como objetivo capacitar a las autoridades educativas, personal directivo, administrativo, docente en la mejora del compromiso organizacional y la calidad de servicio en la universidad. Las actividades que se deben realizar son:

Taller de compromiso organizacional

Taller para potenciar los procesos de calidad en sus servicios

Taller para conocer la percepción de los estudiantes con relación a la calidad de servicios ofrecida por la universidad.

Taller para mejorar la Experiencia de usuario

Taller de herramientas de analítica para medir resultados

Nota: los responsables para la realización de las capacitaciones y talleres son los profesionales vinculados con los temas a abarcar como administradores, personal de logística, así como otros profesionales vinculados a la materia.

Tabla 9

Plan estratégico para conocer y elaborar estrategias de compromiso organizacional y calidad de servicio

N°	Actividades	Naturaleza	Lugar	Responsable	Duración(h)	Capacitador
1	Taller de compromiso organizacional	Taller	Auditorio	Área de promoción	4 h semanales	Capacitador Externo
2	Taller para potenciar los procesos de calidad en sus servicios	Taller	Auditorio	Área de sistemas	4 h semanales	Jefe de área de logística
3	Taller para conocer la percepción de los estudiantes con relación a la calidad de servicios ofrecida por la universidad	Taller	Auditorio	Área de comunicaciones	4 h Semanales	Capacitador externo
4	Taller para mejorar la Experiencia de usuario	Taller	Auditorio	Área de promoción	4 h Semanales	Jefe de área de logística

5	Taller de herramientas de analítica para medir resultados	Taller	Auditorio	Área de sistemas	4 h Semanales	Jefe de área de logística
---	---	--------	-----------	------------------	---------------	---------------------------

VIII. Presupuesto

Tabla 10

Presupuesto total para la implementación de las estrategias de compromiso organizacional y calidad de servicio en una Universidad privada de Trujillo.

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Precio por capacitación	Precio Total
Capacitador	16 horas	S/.100.00	S/.400.00	S/.1,600.00
Refrigerio	100	S/.5.00	S/.500.00	S/.500.00
Lapiceros	200 lapiceros	S/.0.50	S/.100.00	S/.700.00
Papel Bond A4	4 paquetes	S/.12.00	S/.48.00	S/.288.00
Pizarra Acrílica	2	S/.100.00	S/.200.00	S/.1,200.00
Carpeta de Trabajo	98	S/.1.50	S/.147.00	S/.882.00
Plumones	2 cajas	S/.6.00	S/.12.00	S/.72.00
Folletos	98 folletos	S/.0.20	S/.19.40	S/.116.40
	Total			S/.11,358.40

El presupuesto de las estrategias de mejora del compromiso organizacional y la calidad de servicio será financiado por una Universidad privada de Trujillo, el costo aproximado para la aplicación de dichas estrategias para incentivar la elección de una universidad es de S/. 11,358.40.

IX. Cronograma de Capacitaciones

Tabla 11

Cronograma de capacitaciones para mejorar el compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de una Universidad privada de Trujillo, 2020.

N°	Actividades	Periodo											
		1° Trimestre			2° Trimestre			3° Trimestre			4° Trimestre		
		1 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes	5 Mes	6 Mes	7 Mes	8 Mes	9 Mes	10 Mes	11 Mes	12 Mes
1	Taller de compromiso organizacional												
2	Taller para potenciar los procesos de calidad en sus servicios												
3	Taller para conocer la percepción de los estudiantes con relación a la calidad de servicios ofrecida por la universidad												
4	Taller para mejorar la Experiencia de usuario												
5	Taller para saber ¿Cómo empezar una estrategia SEO?												
6	Taller de herramientas de analítica para medir resultados												

VIII. REFERENCIAS

- Adeyinka, T. (2010). *Motivación y satisfacción laboral, Compromiso Organizacional*. Bibliotecarios académicos e investigación. Oyo, Nigeria.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Gramica.
- Astin, W. (1991). *¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad?*, en Revista de la educación superior, núm. 78, abril-junio, ANUIES, México, 1991, pp. 27-41.
- Aldaña (2013). *Compromiso organizacional de los trabajadores del área central de una Institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Aliaga (2019). *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Arciniega L. (2002). *Ponte la Camiseta, Compromiso Organizacional en México*.
- Barrera, M. (2004). *Modelos Epistémicos en Investigación*, Fundación SYPAL, Caracas.
- Bayona, C. et al. (2000). *Compromiso organizacional, implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Revista europea de dirección y economía de la empresa, ISSN 1019-6838, Vol. 9, Nº 1, 2000, págs. 139-149.
- Betanzos, N. & Paz, F. (2015). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. Anales de psicología, 23 (2). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, España.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid, España: Editorial la Muralla S.A - Colección Aula Abierta (1ª ed.).
- Cortez (2014). *Gestión de la calidad de servicios en la satisfacción del usuario interno de la dirección regional de salud Junín, 2011*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.

- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*, Díaz de Santos, Madrid.
- Díaz, F. & Montalbán, M. (2004). *El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral*. Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.
- Di Salvo & Fernández (2014). *Relación entre la calidad de vida y el compromiso organizacional en los empleados de franquicias en el área metropolitana de Caracas, 2014*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Farfán, Y. (2007). *La Fiabilidad*. Cusco, Perú: Editorial Moderna.
- Flores, I. et al. (2010). *La teoría del conocimiento y la epistemología de la administración*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Harvey & Green (1993). *Deñing Quality en Assesment and Evaluation in Higher Education*, vol. 18, núm.1, Universty of Bath, Bath, pp. 73-83.
- Kotler, B. (2004). *El Marketing de Servidos Profesionales*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Cd. México: Pearson Educación.
- Lamb, C, et al. (2002). *Marketing*. (6^a ed.). México, D.F.: International Thomson Editores.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. S.A.
- Lora (2018). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Lovelock, C. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy*. Harlow: Pearson Education.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, Vol. 01. P 61 – 89.

- Miranda, S. (2006). *La calidad, su evolución histórica y algunos conceptos y términos asociados*.
- Pérez (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, México.
- Porter, L., et al. (1974). *Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians*. *Journal of Applied Psychology*, 59.
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- Sánchez (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Tari, J. (2000). *Calidad total; fuente de ventaja competitiva*, Universidad de Alicante Madrid: Edición electrónica - Editorial Espagrafic.
- Varona, F. (1993). *Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional*. *Revista Diálogos*. Nº 35.
- Velasco, J. (2010) *Gestión de la Calidad. Madrid España: Ediciones Pirámide (2ª ed.)*.
- Zeithaml, V., et al. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de sistematización de variables

Título de la Tesis: El Compromiso organizacional y la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo Año 2019.			
Objetivo General			
Determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.			
Objetivos específicos			
- Determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.			
- Determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.			
- Determinar y analizar cómo se relaciona el grado compromiso organizacional con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.			
- Determinar y analizar cómo se relacionan las dimensiones del compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.			
- Determinar y analizar cómo se relaciona el compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019.			
FUENTES CATEGÓRICAS	ESTUDIANTES	DOCENTES	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	GUÍA DE ENTREVISTA	ANÁLISIS DE DATOS
PREGUNTAS			
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO NORMATIVO			
DIMENSIÓN N°1 Ley Universitaria 30220	X	X	ARTÍCULO 05: Las universidades se rigen por los siguientes principios: Búsqueda y difusión de la verdad, Calidad académica, Autonomía, Libertad de cátedra, Espíritu crítico y de investigación, Democracia institucional, Meritocracia, Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión, Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país, Afirmación de la vida y dignidad humana, Mejoramiento continuo de la calidad académica,

			Creatividad e innovación, Internacionalización, El interés superior del estudiante, Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social, Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación y Ética pública y profesional.
DIMENSIÓN N°2 Ley General de Educación N° 28044	X	X	La Ley General de Educación, en su capítulo III, relacionado a la calidad de la educación, en su artículo 13° Calidad; señala que es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad, por lo que, corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas, en las instituciones privadas los regula y supervisa.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO REFERENCIAL			
DIMENSIÓN 3: Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público	X	X	El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer los múltiples servicios de salud que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.
DIMENSIÓN 4: Título de tesis Gestión de la calidad de servicios en la satisfacción del usuario.	X	X	La existencia de expectativas no satisfechas de los usuarios internos, relacionados a las mejoras laborales respecto a la falta de motivación e incentivos de capacitación, las diferencias entre el personal asistencial y el administrativo, en los horarios, facilidades para ejercer docencia universitaria, etc.; que se evidencian en el desenvolvimiento limitado de las funciones, en el ausentismo, en el debilitamiento de la cultura organizacional, que conlleva a la baja calidad de los servicios que ofrecen
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO TEÓRICO			
DIMENSIÓN 5:			Adeyinka (2010) Citan varios factores de comportamiento en la creación de una persona comprometida. Estos son la variedad de trabajo, la ambigüedad del rol", la actitud de los compañeros de trabajo y amigos, las alternativas de

Teoría del comportamiento	X	X	la organización y, la variedad de habilidades en el trabajo. Mucha de la literatura en este campo es de comportamiento. Esto significa que se trata de encontrar los ingredientes específicos que hacen que alguien se comprometa con un grupo, en lugar de limitarse a ser un miembro o simpatizante. Estos parecen apuntar al rol de la libertad, la falta de especialización excesiva e interesante y el trabajo gratificante.
DIMENSIÓN 6: La teoría de la calidad educativa y las universidades	X	X	La teoría de la calidad educativa se orienta al cambio de la educación en todos sus órdenes, dimensiones, niveles y modalidades. Cambio educativo significa sustituir una condición negativa en el campo educativo, por una condición positiva. La mejora continua en la persona es la razón de la existencia de la calidad educativa para lograr la realización plena de su personalidad dentro de la sociedad y alcanzar los objetivos, fines y metas de su carrera profesional. Y al sacar lo mejor de sí mismo (calidad) se hace con el fin de servir mejor a sí y a los demás. No olvidemos que educar significa sacar lo mejor de sí mismo, sacar lo mejor de dentro hacia fuera para expresarlos en actos, actitudes, pensamientos y actividades en bien de sí, de los demás y de la comunidad (Harvey & Green, 1993).
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO CONCEPTUAL			
DIMENSIÓN 7: Dimensiones	X	X	Dimensión 1: Identificación con la organización Dimensión 2: El sentido de pertenencia; Allen & Meyer (1991), lo entendieron como el sentido de obligación que tienen los empleados con su organización. Dimensión 3: El deseo de involucramiento; Alles (2007), mencionó que el involucramiento de los empleados se relaciona con el enriquecimiento de las tareas de cada colaborador y con el incremento de su participación.
DIMENSIÓN 8: Calidad y educación superior	X	X	La idea de calidad proviene del ámbito empresarial del sector productivo de bienes, pero se ha aplicado al de servicios con el propósito de hacerlos más eficientes y eficaces. En el contexto de la educación, la clasificación de Harvey y Green (1993) y Astin (1991), sobre las concepciones de calidad institucional explican las diferentes visiones que han asumido las IES en el marco de la lógica del mercado y los procesos de globalización. Una institución puede asumir al mismo tiempo más de una postura, dependiendo de los procesos bajo estudio o los ámbitos de la organización que se analiza. La clasificación se organiza en seis enfoques de la calidad vista como: 1. Excepción y prestigio, 2. Perfección, 3. Aptitud para un propósito

			previamente establecido, 4. Valor agregado, 5. Valor por dinero y 6. Transformación.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO EPISTEMÓLOGICO			
DIMENSIÓN 9: Escuela burocrática	X	X	La administración burocrática es una derivación conceptual de las teorías sociológicas de la escuela clásica de administración expuestas por Taylor, Fayol y Weber, a comienzos del siglo XX, en tiempos de la consolidación de la Revolución Industrial. La perspectiva burocrática (relativo a burocracia, del francés bureaucratie, y éste de bureau, oficina, escritorio, y del griego krat, poder, gobierno) adquiere la forma de un estilo administrativo que enfatiza la dimensión institucional de la organización y su entorno y se orienta, primordialmente, por las expectativas, normas y reglamentos burocráticos. Así entendida, la administración burocrática desempeña una mediación normativa entre las dimensiones institucionales e individuales, buscando un comportamiento organizacional que enfatice la regulación, el orden jerárquico y el progreso racional con vistas a alcanzar eficazmente los objetivos de la organización y su cambiante entorno (Barreras, 2004).
DIMENSIÓN 10: La visión fenomenológica, empírica e íntima del conocimiento	X	X	La visión fenomenológica, empírica e íntima del conocimiento, en la cual el conocer se sustenta en la relación individual existente entre el sujeto que experimenta la acción de conocer y el intento que éste realiza por reformular la experiencia a través del lenguaje, que es el medio que permite reformular conceptualmente dicha experiencia. Otra perspectiva más antropológico-filosófica de la epistemología sitúa en una dimensión del conocimiento a escala humana, constituyendo éste el repertorio de experiencias culturales que los grupos humanos son capaces de acumular a través del tiempo y de potenciar permanentemente en sus relaciones mutuas y en su vinculación con la realidad objetiva que le rodea y la realidad inmanente que es capaz de generar como resultado de sus propias capacidades de metacognición, es decir, de la capacidad intelectual, propiamente humana, relacionada con la posibilidad de reflexionar acerca del propio conocimiento creado, sea este conocimiento estructurado en torno a realidades objetivas o en torno a ideas (Sierra, 1984).

ANEXO 2: Cuestionario sobre el compromiso organizacional

CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar y analizar la relación que existe entre el compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** **3**
- ✓ **Casi siempre** **2**
- ✓ **A veces** **1**
- ✓ **Nunca** **0**

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
LEY UNIVERSITARIA 30220					
1	¿Considera que a través de la Ley n°30220 se promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa?				
2	¿Según su criterio, cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico?				
3	¿La universidad se rige por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes?				
4	¿Está de acuerdo en que una ley universitaria debe proponer medidas para incentivar la calidad y no reglamentar todo lo habido y por haber?				
5	¿Considera que a través de las disposiciones legales de la mencionada ley se alienta y facilita la inversión en el ámbito universitario?				
TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO					
6	¿El reconocimiento por su desempeño, influye positivamente en su actividad laboral?				
7	¿Realizar su trabajo con excelencia le da seguridad en su puesto?				

8	¿El reconocimiento en su trabajo fomenta el esfuerzo grupal?				
9	¿Se siente protegido por la Institución donde labora?				
10	¿Los méritos individuales se toman en cuenta para la asignación de los puestos de trabajo?				
GRADO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
11	¿Los docentes participan en la toma de decisiones, para mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano?				
12	¿La institución donde labora cuenta con eficientes instalaciones para la prestación de servicios?				
13	¿Considera que el trabajo llena sus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su carrera o profesión?				
14	¿Se siente usted identificado con la universidad?				
15	¿Las autoridades universitarias le permiten presentar críticas y sugerencias que son tomados mayormente por la toma de decisiones?				
DIMENSIONES					
16	¿Considera que las personas colaborar para garantizar el éxito de la universidad?				
17	¿Los esfuerzos realizados hasta el momento por la universidad para el desarrollo de actividades académicas son adecuadas?				
18	¿Considera que el involucramiento de los empleados se relaciona con el enriquecimiento de las tareas de cada colaborador y con el incremento de su participación?				
19	¿Considera que el involucramiento es clave para mejorar el compromiso organizacional en la universidad?				
20	¿Considera que el compromiso organizacional, favorece el estudio del comportamiento del talento humano en las organizaciones?				
ESCUELA BUROCRÁTICA					
21	¿Considera que las diferencias entre el personal asistencial y el administrativo, en los horarios, se evidencian en el desenvolvimiento limitado de las funciones?				
22	¿El ausentismo, en el debilitamiento de la cultura organizacional, que conlleva a la baja calidad de los servicios que ofrecen?				
23	¿Considera que la gente que ve el trabajo como proceso entiende como es la calidad al finalizar la atención o el servicio prestado?				
24	¿Los mayores logros en la calidad y productividad, provienen casi siempre de equipos: un grupo de gente que combina sus habilidades, talentos y conocimientos?				
25	¿El prestigio y la imagen de la universidad se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio?				

¡¡Gracias!!

ANEXO 3: Cuestionario sobre la calidad de servicio

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar y analizar la relación que existe entre el compromiso organizacional con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo, año 2019. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** **3**
- ✓ **Casi siempre** **2**
- ✓ **A veces** **1**
- ✓ **Nunca** **0**

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
LEY GENERAL DE EDUCACIÓN N° 28044					
1	¿Considera que a través de dicha Ley se debe conservar, acrecentar y transmitir la cultura universal con sentido crítico y creativo afirmando preferentemente los valores nacionales?				
2	¿A través de la Ley General de Educación se incentiva la calidad de servicio educativo?				
3	¿Considera que la calidad educativa influye en el compromiso organizacional de la universidad?				
4	¿Considera que a través de los diversos reglamentos se protegen los servicios de calidad de las personas?				
5	¿Considera que las normas universitarias están enfocadas en la calidad del servicio universitario?				
TEORÍA DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LAS UNIVERSIDADES					
6	¿Según su criterio para que existe buena calidad de servicio debe existir buen nivel de satisfacción por parte del estudiante?				
7	¿Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención de alumnos?				
8	¿Considera que la educación universitaria de calidad de un país tiene que conjugarse necesariamente con la educación de la sociedad global?				

9	¿Según su criterio las instituciones educativas son eficaces y eficientes en la medida que alcancen los objetivos, fines, metas y resultados planificados con el mínimo de los recursos disponibles?				
10	¿Considera que la calidad de servicio universitario se logra a través de la mejora continua?				
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS					
11	¿Considera que evaluar la calidad de la educación implica tener en consideración que el hecho educativo es un hecho cultural?				
12	¿Según su criterio actualmente la universidad se lleva de forma adecuada una atención al servicio de calidad efectivo?				
13	¿Considera que la evaluación de la calidad debe hacerse desde una perspectiva holística, es decir, considerando la integralidad de los procesos educativos?				
14	¿Considera que la calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento?				
15	¿Es lo mismo calidad de la educación que calidad de un producto alimenticio o calidad de vida?				
CALIDAD Y EDUCACIÓN					
16	¿La prestación del servicio otorgada concluye cuando el usuario se retira de la unidad administrativa?				
17	¿El personal administrativo Trata de evaluar el nivel de atención brindada con los estudiantes?				
18	¿La identificación de reclamos constituye una enorme fuente de insatisfacción de los usuarios?				
19	¿En muchas ocasiones ha logrado detectar problemas organizativos que han afectado a los usuarios?				
20	¿Existen repetición de errores que deterioran la imagen del servicio y las relaciones entre los propios colaboradores del área?				
VISIÓN FENOMENOLÓGICA EMPÍRICA E ÍNTIMA DEL CONOCIMIENTO					
21	¿Considera que la relación individual existente entre el sujeto que experimenta la acción de conocer y el intento que éste realiza por reformular la experiencia a través del lenguaje				
22	¿La metafísica fundada en la fenomenología permite una adecuada interpretación del ser verdadero de las distintas regiones de objetos con que se relaciona la actitud natural?				
23	¿La coordinación deficiente entre los subordinados y los distintos niveles de administración provocaron problemas frecuentes y trastornos en el proceso académico?				
24	¿La administración debe desarrollar un enfoque preciso y científico para cada elemento en el trabajo individual a fin de sustituir los lineamientos generales?				
25	¿Considera que algunas personas no muestran su mejor desempeño si las reglas y los procedimientos burocráticos resultan excesivos?				

¡¡Gracias!!

ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTAS N°1

1. ¿Según su criterio el compromiso organizacional se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio de una universidad de la Ciudad de Trujillo?

2. ¿Según su criterio el compromiso organizacional según la Ley universitaria 30220 se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio establecida en la Ley General de Educación N°28044 de una universidad de la ciudad de Trujillo?

3. ¿Considera que el compromiso organizacional de acuerdo con la teoría del comportamiento se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio según lo mencionado en la teoría de la calidad educativa en una universidad de la ciudad de Trujillo?

4. ¿Considera que el grado compromiso organizacional se relaciona con la percepción del usuario de la gestión de la calidad de servicio de una universidad de la ciudad de Trujillo?

5. ¿Según su criterio las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan con la percepción del usuario de la calidad de servicio de educación superior de una universidad de la ciudad de Trujillo?

6. ¿Según su criterio el compromiso organizacional mediante lo establecido por la Escuela Burocrática se relaciona con la percepción del usuario de la calidad de servicio según la visión fenomenológica empírica e íntima del conocimiento de una universidad de la ciudad de Trujillo?

ANEXO 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones del compromiso organizacional

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
LEY UNIVERSITARIA 30220			
1	¿Considera que a través de la Ley n°30220 se promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa?	,799	,909
2	¿Según su criterio, cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico?	,818	,905
3	¿La universidad se rige por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes?	,768	,914
4	¿Está de acuerdo en que una ley universitaria debe proponer medidas para incentivar la calidad y no reglamentar todo lo habido y por haber?	,800	,910
5	¿Considera que a través de las disposiciones legales de la mencionada ley se alienta y facilita la inversión en el ámbito universitario?	,842	,901
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,925$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO			
6	¿El reconocimiento por su desempeño, influye positivamente en su actividad laboral?	,273	,858
7	¿Realizar su trabajo con excelencia le da seguridad en su puesto?	,332	,847
8	¿El reconocimiento en su trabajo fomenta el esfuerzo grupal?	,876	,689
9	¿Se siente protegido por la Institución donde labora?	,848	,699
10	¿Los méritos individuales se toman en cuenta para la asignación de los puestos de trabajo?	,746	,738
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,818$ La fiabilidad se considera como BUENO			
GRADO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
11	¿Los docentes participan en la toma de decisiones, para mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano?	,556	,782
12	¿La institución donde labora cuenta con eficientes instalaciones para la prestación de servicios?	,648	,739
13	¿Considera que el trabajo llena sus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su carrera o profesión?	,707	,721
14	¿Se siente usted identificado con la universidad?	,472	,793
15	¿Las autoridades universitarias le permiten presentar críticas y sugerencias que son tomados mayormente por la toma de decisiones?	,613	,760
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,799$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
DIMENSIONES			
16	¿Considera que las personas colaboran para garantizar el éxito de la universidad?	,816	,544
17	¿Los esfuerzos realizados hasta el momento por la universidad para el desarrollo de actividades académicas son adecuadas?	-,041	,944
18	¿Considera que el involucramiento de los empleados se relaciona con el enriquecimiento de las tareas de cada colaborador y con el incremento de su participación?	,627	,612

19	¿Considera que el involucramiento es clave para mejorar el compromiso organizacional en la universidad?	,732	,596
20	¿Considera que el compromiso organizacional, favorece el estudio del comportamiento del talento humano en las organizaciones?	,784	,550
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,716$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
ESCUELA BUROCRÁTICA			
21	¿Considera que las diferencias entre el personal asistencial y el administrativo, en los horarios, se evidencian en el desenvolvimiento limitado de las funciones?	,798	,905
22	¿El ausentismo, en el debilitamiento de la cultura organizacional, que conlleva a la baja calidad de los servicios que ofrecen?	,820	,900
23	¿Considera que la gente que ve el trabajo como proceso entiende como es la calidad al finalizar la atención o el servicio prestado?	,764	,911
24	¿Los mayores logros en la calidad y productividad, provienen casi siempre de equipos: un grupo de gente que combina sus habilidades, talentos y conocimientos?	,782	,910
25	¿El prestigio y la imagen de la universidad se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio?	,841	,897
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,922$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			

ANEXO 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la calidad de servicio

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
LEY GENERAL DE EDUCACIÓN N° 28044			
1	¿Considera que a través de dicha Ley se debe conservar, acrecentar y transmitir la cultura universal con sentido crítico y creativo afirmando preferentemente los valores nacionales?	,635	,809
2	¿A través de la Ley General de Educación se incentiva la calidad de servicio educativo?	,662	,797
3	¿Considera que la calidad educativa influye en el compromiso organizacional de la universidad?	,629	,807
4	¿Considera que a través de los diversos reglamentos se protegen los servicios de calidad de las personas?	,751	,793
5	¿Considera que las normas universitarias están enfocadas en la calidad del servicio universitario?	,680	,817
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,837$ La fiabilidad se considera como BUENO			
TEORÍA DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LAS UNIVERSIDADES			
6	¿Según su criterio para que existe buena calidad de servicio debe existir buen nivel de satisfacción por parte del estudiante?	,814	,829
7	¿Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención de alumnos?	,600	,869
8	¿Considera que la educación universitaria de calidad de un país tiene que conjugarse necesariamente con la educación de la sociedad global?	,745	,835
9	¿Según su criterio las instituciones educativas son eficaces y eficientes en la medida que alcancen los objetivos, fines, metas y resultados planificados con el mínimo de los recursos disponibles?	,610	,872
10	¿Considera que la calidad de servicio universitario se logra a través de la mejora continua?	,791	,823
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,873$ La fiabilidad se considera como BUENO			
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS			
11	¿Considera que evaluar la calidad de la educación implica tener en consideración que el hecho educativo es un hecho cultural?	,651	,811
12	¿Según su criterio actualmente la universidad se lleva de forma adecuada una atención al servicio de calidad efectivo?	,380	,876
13	¿Considera que la evaluación de la calidad debe hacerse desde una perspectiva holística, es decir, considerando la integralidad de los procesos educativos?	,689	,799
14	¿Considera que la calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento?	,748	,782
15	¿Es lo mismo calidad de la educación que calidad de un producto alimenticio o calidad de vida?	,795	,769
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,843$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CALIDAD Y EDUCACIÓN			

16	¿La prestación del servicio otorgada concluye cuando el usuario se retira de la unidad administrativa?	,715	,891
17	¿El personal administrativo Trata de evaluar el nivel de atención brindada con los estudiantes?	,716	,888
18	¿La identificación de reclamos constituye una enorme fuente de insatisfacción de los usuarios?	,819	,865
19	¿En muchas ocasiones ha logrado detectar problemas organizativos que han afectado a los usuarios?	,750	,885
20	¿Existen repetición de errores que deterioran la imagen del servicio y las relaciones entre los propios colaboradores del área?	,812	,867
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,901$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
VISIÓN FENOMENOLÓGICA EMPÍRICA E ÍNTIMA DEL CONOCIMIENTO			
21	¿Considera que la relación individual existente entre el sujeto que experimenta la acción de conocer y el intento que éste realiza por reformular la experiencia a través del lenguaje	,872	,952
22	¿La metafísica fundada en la fenomenología permite una adecuada interpretación del ser verdadero de las distintas regiones de objetos con que se relaciona la actitud natural?	,920	,944
23	¿La coordinación deficiente entre los subordinados y los distintos niveles de administración provocaron problemas frecuentes y trastornos en el proceso académico?	,813	,961
24	¿La administración debe desarrollar un enfoque preciso y científico para cada elemento en el trabajo individual a fin de sustituir los lineamientos generales?	,903	,947
25	¿Considera que algunas personas no muestran su mejor desempeño si las reglas y los procedimientos burocráticos resultan excesivos?	,920	,944
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,959$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			