

9.5%

Fecha: 2024-01-25 19:40 UTC

\* Todas las fuentes 26 | Fuentes de internet 24 | Documentos propios 2

- [0] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS\\_FINAL\\_GESTION- PUBLICA.pdf?sequence=1](#)  
2.3% 29 resultados
- [1] [repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15008/1/T-UCSG-POS-MGSS-247.pdf](#)  
2.6% 27 resultados
- [2] [repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/313/TESIS - CALDERON ROMERO.pdf?sequence=1](#)  
2.4% 21 resultados
- [3] [belider.net/sentido-de-pertenencia/](#)  
1.0% 9 resultados
- [4] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/3096/TESIS\\_GESTION ADMINISTRATIVA 2023.pdf?sequence=1](#)  
0.2% 10 resultados
- [5] [www.academia.edu/54965268/Compromiso\\_organizacional\\_en\\_profesionales\\_de\\_la\\_salud\\_Revisión\\_bibliográfica](#)  
0.6% 9 resultados
- [6] [46.210.197.104.bc.googleusercontent.com/bitstream/handle/20.500.13032/7370/TECNICAS\\_GRAFOPLASTICAS ESTRATEGIA DIDACTICA CERRON FIGUEROA FLOR MAGALI.pdf?sequence=1](#)  
0.6% 9 resultados
- [7] ["26. Tesis Alzamora.pdf" fechado del 2024-01-25](#)  
0.2% 7 resultados
- [8] [1library.co/document/y953m7rz-estrategias-metacognitivas-autoestima-estudiantes-educacion-inicial-iespp-indoamerica.html](#)  
0.5% 7 resultados
- [9] [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7148019.pdf](#)  
0.6% 9 resultados
- [10] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2594-01632021000100049](#)  
0.5% 5 resultados
- [11] [incorruptible.mx/estadistica-inferencial-i-conceptos-y-aplicaciones/](#)  
0.4% 3 resultados
- [12] [espanol.libretexts.org/Negocio/Negocios/Lenguaje\\_y\\_Comunicación\\_Empresarial/Libro:\\_Comunicación\\_Empresarial\\_para\\_el\\_Éxito/14:\\_Presentaciones\\_para\\_persuadir/14.04:\\_Satisfacer\\_las\\_necesidades\\_básicas\\_](#)  
0.3% 3 resultados
- [13] ["25. Tesis Autoconstruccion DHRV V1.0.pdf" fechado del 2024-01-25](#)  
0.1% 5 resultados
- [14] [1library.co/document/yr39e1g8-aprendizaje-cooperativo-aprendizaje-significativo-estudiantes-segundo-grado-secundaria.html](#)  
0.2% 5 resultados
- [15] [conocimientosweb.net/portal/article794.html](#)  
0.3% 3 resultados
- [16] [www.scielo.org.bo/pdf/rap/v2n1/v2n1a8.pdf](#)  
0.2% 2 resultados
- [17] [liderazgoempresarial.info/cuales-son-las-relaciones-interpersonales-positivas/](#)  
0.2% 2 resultados
- [18] [context.reverso.net/translation/spanish-english/estudio fue investigar](#)  
0.0% 2 resultados
- [19] [www.questionpro.com/blog/es/riesgo-reputacional/](#)  
0.1% 1 resultados
- [20] [www.linkedin.com/pulse/metodologias-sostenibles-gri-sasb-ods-y-la-evolución](#)  
0.1% 2 resultados
- [21] [tiposdeinvestigacion.info/investigacion-basica/](#)  
0.1% 2 resultados
- [22] [es.wikipedia.org/wiki/Compromiso\\_organizacional](#)  
0.1% 2 resultados
- [23] [www.escuelaiberoamericana.com/blog/ejemplos-de-agradecimientos-de-tesis](#)  
0.0% 2 resultados
- [24] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000300015](#)  
0.1% 1 resultados
- [25] [www.academia.edu/35943888/COMPROMISO\\_ORGANIZACIONAL](#)  
0.1% 1 resultados

61 páginas, 10230 palabras

Nivel del plagio: 9.5% seleccionado / 11.3% en total

108 resultados de 26 fuentes, de ellos 24 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios

Sensibilidad: Media

Bibliografía: Considerar Texto

Detección de citas: Reducir PlagLevel

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2023”**

**Presentado por:**

Dony Raúl GALLARDO SALAS  
Edward Antonio MESTANZA LIMAY

**Asesor:**

**Dr. Víctor Hugo MONTENEGRO DÍAZ**

**Cajamarca – Perú**

**2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2023”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar por el  
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**Presentado por:**

Dony Raúl GALLARDO SALAS  
Edward Antonio MESTANZA LIMAY

**Asesor:**

**Dr. Víctor Hugo MONTENEGRO DÍAZ**

**Cajamarca – Perú**

**2023**

COPYRIGHT © 2024 by  
Dony Raúl GALLARDO SALAS  
Edward Antonio MESTANZA LIMAY  
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2024.**

Presidente: Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo

Secretario: Mg. VELASCO LUZA, Luis Felipe

Vocal: Mg. RABANAL SORIANO, Anthony

Asesor: Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo

## **DEDICATORIA**

. Dedico este trabajo a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio incansable a lo largo de mi camino académico. A mi familia, por su comprensión, aliento y motivación en los momentos más difíciles. A mis amigos, por su amistad, ánimo y alegría compartida durante esta travesía. A mis profesores, por su guía, conocimiento y sabios consejos que me han llevado a crecer y aprender. A todos aquellos que de una forma u otra han contribuido a mi formación y desarrollo personal, este logro también es de ustedes. Gracias por ser parte de este viaje.

**Dony Raúl**

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la culminación de este trabajo de investigación. En primer lugar, agradezco a mi asesor de tesis por su orientación experta, paciencia y constante apoyo a lo largo de este proceso. Sus consejos y comentarios han sido invaluable para el desarrollo de esta investigación. También quiero agradecer a mis compañeros de clase por sus aportes, debates estimulantes y colaboración en momentos de desafío. A mis padres, familiares y amigos, les agradezco por su amor incondicional, estímulo constante y comprensión durante este trayecto académico.

**Dony Raúl**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1    Planteamiento del Problema .....	14
1.1.1.    Descripción de la realidad problemática .....	14
1.2    Formulación del problema.....	16
1.2.1.    Problema general .....	16
1.2.2.    Problemas específicos .....	17
1.3    Objetivos.....	17
1.3.1.    Objetivo general .....	17
1.3.2.    Objetivos específicos .....	17
1.4    Justificación e importancia .....	18
1.4.1.    Justificación teórica .....	18
1.4.2.    Justificación práctica .....	18
1.4.3.    Justificación social.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1.    Antecedentes teóricos .....	21
2.1.1.    A nivel internacional .....	21
2.1.2.    A nivel nacional.....	23
2.1.3.    A nivel local .....	24
2.2.    Marco teórico.....	24
2.2.1.    Teorías de la investigación .....	24
2.2.2.    Compromiso organizacional.....	27
2.2.3.    Calidad de servicio .....	31
2.3.    Definición de términos .....	36



2.4.	Hipótesis .....	37
2.5.	Operacionalización de variables .....	39
CAPÍTULO III. METODO LA INVESTIGACIÓN .....		41
3.1.	Tipo de investigación .....	42
3.1.1.	Tipo de la investigación.....	42
3.1.2.	Enfoque de la investigación.....	42
3.2.	Diseño de investigación.....	42
3.3.	Método de investigación.....	43
3.4.	Población y muestra .....	44
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
3.5.1.	Técnicas de recolección de datos. ....	46
3.5.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	46
3.5.3.	Instrumentos .....	46
3.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	47
3.7.	Procedimiento de la investigación.....	47
3.8.	Consideraciones éticas.....	48
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		62
ANEXOS.....		64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables de estudio.....	39
Tabla 2. Confiabilidad .....	47
Tabla 3. Normalidad según Shapiro-Wilk .....	50
Tabla 4. Correlación comportamiento organizacional y calidad del servicio.....	51
Tabla 5. Correlación identificación con la organización y calidad del servicio .....	52
Tabla 6. Correlación sentido de pertenencia con la organización y calidad del servicio.....	53
Tabla 7. Correlación involucramiento con la organización y calidad del servicio....	54
Tabla 8. Matriz P-O-H.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos de contrastación de las variables .....	44
Figura 2. Prueba de normalidad .....	71
Figura 3. Prueba de correlación de variables .....	72

## RESUMEN

El propósito de este estudio fue investigar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio entre el personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca en 2024. La muestra se compuso de 53 colaboradores administrativos seleccionados mediante muestreo probabilístico, de una población total de 60 colaboradores administrativos. Se empleó un cuestionario estructurado de 44 preguntas diseñado a partir de los indicadores correspondientes a las dimensiones y variables en estudio. Los resultados principales revelaron una correlación moderada (0,417) entre el comportamiento organizacional (V1) y la calidad del servicio (V2), con un valor de p de 0,002, por debajo del nivel de significancia establecido (0,005), lo que conduce a la aceptación de la hipótesis (H1). Se concluye que si el comportamiento organizacional es positivo este se vincula a una mayor calidad en el servicio proporcionado por el personal administrativo.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, Calidad de servicio, Mejora de procesos, Facultad de estudios.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to investigate the relationship between organizational commitment and quality of service among the administrative staff of the Faculty of Education of the National University of Cajamarca in 2024. The sample consisted of 53 administrative collaborators selected by probability sampling, out of a total population of 60 administrative collaborators. A structured questionnaire of 44 questions was used, designed based on the indicators corresponding to the dimensions and variables under study. The main results revealed a moderate correlation (0.417) between organizational behavior (V1) and service quality (V2), with a p-value of 0.002, below the established significance level (0.005), leading to the acceptance of the hypothesis (H1). It is concluded that if the organizational behavior is positive, it is linked to a higher quality in the service provided by the administrative staff.

**Key words:** Organizational commitment, Quality of service, Process improvement, Faculty of studies.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

### **1.1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el contexto de la educación superior de nuestro país se destaca la necesidad de que las instituciones académicas de nivel superior públicas se vuelvan cada vez más competitivas. A lo largo de los últimos años se ha consolidado el reconocimiento de que las personas constituyen el pilar fundamental para el desarrollo de la competitividad organizacional (Alarcón Núñez,2023).En palabras de Neira Aguilar (2023), este enfoque resalta el papel crucial que desempeñan los individuos dentro de las instituciones educativas superiores, la calidad y eficacia de la enseñanza, la investigación y la gestión administrativa dependen directamente del compromiso y habilidades del personal académico y administrativo.

En el contexto interno de la educación superior la comprensión y gestión efectiva de los factores que influyen en el comportamiento del personal administrativo son esenciales para el éxito y la excelencia institucional. La satisfacción y el compromiso organizacional se revelan como pilares fundamentales directamente vinculados a la calidad de vida, tanto dentro como fuera de la institución académica(Chacalla,2023). La creación de un entorno laboral que proporcione satisfacción y sea intrínsecamente gratificante se presenta como una estrategia clave para atraer y retener talentos en el personal administrativo. La satisfacción laboral no solo es un indicador de bienestar individual, sino que también contribuye a mantener un clima organizacional

saludable, motivar a las personas y conquistar su compromiso con la misión y visión de la institución educativa(Gamarra Huerta,2023).

En palabras de Vélchez Madrid(2023), reconocer que la satisfacción laboral es una actitud frente a las funciones desempeñadas en la organización destaca la importancia de diseñar políticas y prácticas que no solo aborden las responsabilidades laborales, sino también promuevan un sentido de propósito y realización, generando así un personal administrativo comprometido y satisfecho que contribuya activamente al logro de los objetivos institucionales.

En el ámbito de la educación superior, la implementación de buenas prácticas laborales se erige como una prioridad para crear un ambiente propicio que fomente la participación activa y compromiso del personal administrativo(Gamarra Huerta,2023). La necesidad de que cada colaborador contribuya desde su posición al logro de los objetivos organizacionales destaca la importancia de cultivar un entorno laboral que inspire identificación con las universidades públicas. Para alcanzar este objetivo, resulta vital que el personal administrativo no solo comprenda, sino que también internalice la misión y visión de la institución educativa, reflejando este compromiso en cada una de sus funciones diarias(Chacalla,2023).

La creación de un ambiente donde los colaboradores se sientan identificados y motivados a transmitir estos valores en sus responsabilidades diarias propicia un comportamiento positivo, fortaleciendo la cohesión del equipo y contribuyendo al éxito de la institución en la consecución de sus metas



educativas y organizacionales. En este sentido, la adopción de prácticas que promuevan la conexión emocional entre el personal administrativo y la institución se revela como un factor clave para cultivar un ambiente laboral saludable y eficaz en la educación superior(Vílchez Madrid,2023).

En la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, es imperativo identificar y comprender los lazos existentes entre el personal administrativo y los objetivos institucionales. Este análisis se torna esencial para fomentar la lealtad y establecer conexiones significativas con la entidad académica. Diversos enfoques y modelos han intentado definir este compromiso, coincidiendo en gran medida en que se trata de una identificación psicológica profunda con la entidad educativa en la que laboran. Este compromiso se manifiesta como una respuesta emocional positiva hacia el contexto en el que los colaboradores desempeñan sus funciones, siendo crucial considerar la motivación intrínseca como un elemento determinante en este proceso.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿ Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿ Qué relación existe entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?

¿ Qué relación existe entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?

¿ Qué relación existe entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación que existe entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

Establecer la relación que existe entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

Establecer la relación que existe entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

## **1.4 Justificación e importancia**

### **1.4.1. Justificación teórica**

La investigación sobre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca responde a una necesidad imperante de comprender en profundidad los factores que influyen en la eficacia y eficiencia de la gestión institucional. El compromiso organizacional ha sido reconocido como un elemento crucial para el rendimiento laboral y la satisfacción de los empleados. Explorar teóricamente este vínculo específico dentro del contexto educativo superior proporcionará una base sólida para el desarrollo de estrategias que fortalezcan la calidad del servicio y la identificación del personal con los objetivos institucionales.

### **1.4.2. Justificación práctica**

La investigación aborda directamente los desafíos actuales que enfrenta la Facultad de Educación en términos de optimizar la eficacia del personal administrativo y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Comprender cómo el compromiso organizacional se relaciona con la calidad del servicio permitirá la identificación de áreas de mejora específicas, contribuyendo así al desarrollo de políticas y prácticas más efectivas. Esta investigación no solo beneficiará a la Facultad de Educación, sino que también servirá como referencia para otras

instituciones educativas del nivel superior que buscan mejorar la experiencia de sus colaboradores.

#### **1.4.3. Justificación social**

La investigación tiene su justificación social debido a que el personal administrativo comprometido y una mejora en la calidad del servicio no solo impactarán positivamente en la experiencia educativa de los estudiantes, sino que también contribuirán al prestigio y la reputación de la Universidad Nacional de Cajamarca y de la Facultad de Educación. En última instancia la investigación sobre este tema específico se alinea con el compromiso social de la universidad de proporcionar una educación de calidad y contribuir al desarrollo de la sociedad a través de sus acciones y políticas internas.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes teóricos**

### **2.1.1. A nivel internacional**

Chura y Vaca (2023), se propusieron identificar el nivel de compromiso organizacional entre los docentes titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés, ubicada en la ciudad de La Paz. El enfoque de la investigación es cualitativo y se basa en un censo que implica un análisis de la variable seleccionada mediante un instrumento diseñado para medir la escala de compromiso organizacional. Los datos fueron recopilados de los 40 docentes titulares de la mencionada carrera. Es importante destacar que esta investigación se centra en el compromiso de los docentes con la organización en términos de contratos y relaciones laborales, y no aborda el compromiso relacionado con la práctica pedagógica en el aula.

Romo Villota (2023) tiene como objetivo principal identificar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral del personal, con el propósito de desarrollar una propuesta participativa de mejora para fortalecer ambos aspectos en los colaboradores. Este proyecto se llevó a cabo con la participación de 56 colaboradores, lo que representa la totalidad de la población de la organización. La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y alcances descriptivo y correlacional. Para analizar el compromiso organizacional, se utilizó un cuestionario específico. Los resultados obtenidos revelan una

correlación positiva significativa de 0.837 entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se destaca que el compromiso afectivo es la dimensión que presenta la asociación más fuerte con la satisfacción laboral, mientras que el compromiso con la organización por parte de los colaboradores está relacionado con actividades de integración y participación. Además, se observa que la satisfacción de recibir una remuneración acorde a las expectativas influye positivamente en el compromiso organizacional, destacando elementos asociados a aspectos extrínsecos de satisfacción.

Silva Núñez (2023), se propuso diseñar un modelo estratégico para fortalecer el capital psicológico y el compromiso organizacional en los servidores judiciales de Tungurahua. La metodología empleada se basó en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional. La muestra consistió en 200 servidores judiciales seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional. Se utilizó un cuestionario para recopilar la información necesaria. Los resultados principales muestran que la mayoría de la muestra presenta un alto nivel de capital psicológico positivo, en cuanto al compromiso organizacional, la mayoría obtuvo una puntuación media. No se encontró una relación significativa entre ambas variables. Con base en estos hallazgos, se desarrolló un modelo estratégico para fortalecer el capital psicológico y el compromiso organizacional en los servidores judiciales de Tungurahua, lo que permitió establecer estrategias destinadas a mejorar aspectos cruciales tanto para los trabajadores como para la organización.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Gonzales Tello (2023), en su estudio se propuso determinar la relación entre el compromiso organizacional y el bienestar psicológico en el personal administrativo de una municipalidad en Lima en el año 2022. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La recolección de datos se realizó a través de encuestas, utilizando dos cuestionarios como instrumentos. La muestra consistió en 144 trabajadores administrativos. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación de 0,514 y un valor de significancia (sig) de 0,000, inferior a 0,05, lo que indica una relación significativa entre el compromiso organizacional y el bienestar psicológico en el personal administrativo de la municipalidad de Lima en el año 2022.

Abrego Nuñez (2023) se propuso determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los servidores públicos en un programa ministerial del sector agrario en el año 2022. Para ello, empleó una metodología de tipo básica con un diseño no experimental - transversal, utilizando un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 109 servidores públicos, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron un valor de significancia (p-valor) de 0,000, inferior al nivel establecido de 0,05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. Un coeficiente de correlación de 0,747 indicó una asociación positiva fuerte entre las variables, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En conclusión, se evidenció que la gestión



administrativa y el compromiso organizacional están significativamente asociados en el contexto del programa ministerial del sector agrario.

### **2.1.3. A nivel local**

Saldaña (2019) se propuso determinar la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional, en base a la perspectiva de una población conformada por 150 colaboradores de la UGEL- Cajamarca. Esta investigación se enmarca dentro de una tipología básica, con el objetivo de contribuir a mejorar los elementos que caracterizan la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL – Cajamarca en el año 2019. El diseño de la investigación se caracteriza por ser descriptivo-correlacional y no experimental, con un enfoque de corte transversal. Para llevar a cabo el estudio se empleó un cuestionario compuesto por 41 preguntas. Los resultados obtenidos indican que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL – Cajamarca.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Teorías de la investigación**

#### **Teoría de la motivación-higiene**

La teoría propuesta por Frederick Herzberg(1959) adquiere una relevancia significativa al destacar la distinción entre factores motivacionales y factores higiénicos que inciden en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Esta teoría postula que los factores motivacionales, como el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento profesional, están

estrechamente vinculados con el compromiso del personal, mientras que los factores higiénicos, como el salario y las condiciones de trabajo, pueden influir en la percepción de la calidad del servicio que se ofrece. En este sentido, comprender y abordar adecuadamente tanto los aspectos motivacionales como los higiénicos se vuelve crucial para promover un entorno laboral satisfactorio y fomentar un compromiso sólido entre el personal administrativo de la Facultad de Educación, contribuyendo así a la excelencia en el servicio y al logro de los objetivos organizacionales.

### **Teoría X y Teoría Y**

La teoría propuesta por Douglas McGregor(1960) adquieren una relevancia crucial la Teoría X, que postula que los empleados son inherentemente perezosos y requieren control, podría tener un impacto negativo en el compromiso y la calidad del servicio si se aplicara de manera rígida. Por otro lado, la Teoría Y, que sostiene que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan asumir responsabilidades, ofrece una perspectiva más alentadora, sugiriendo que un enfoque que fomente la confianza y la autonomía podría resultar en un mayor compromiso y una mejor calidad en el servicio prestado por el personal administrativo de la facultad. En este contexto, comprender y aplicar los principios de la Teoría Y podría contribuir significativamente a cultivar un ambiente laboral positivo y estimulante, promoviendo así el compromiso y la excelencia en el servicio dentro de la Facultad de Educación.

## **Teoría de la motivación de Maslow**

La teoría de Abraham Maslow(1943)sobre la jerarquía de necesidades humanas ofrece una perspectiva valiosa, Maslow sugiere que el comportamiento humano está influenciado por una serie de necesidades que van desde las más básicas, como la seguridad laboral y las condiciones de trabajo, hasta las más elevadas, como el reconocimiento y la autorrealización. En este contexto, se reconoce que el compromiso organizacional y la calidad del servicio pueden estar intrínsecamente ligados a la satisfacción de estas necesidades. Si se logran satisfacer las necesidades básicas de los empleados, es más probable que se sientan comprometidos con la organización y que brinden un servicio de calidad. Además, cuando se satisfacen las necesidades más elevadas, como el reconocimiento y la autorrealización, es probable que el personal administrativo se sienta aún más comprometido y motivado para ofrecer un servicio de calidad, lo que contribuye al éxito general de la Facultad de Educación.

## **Teoría del liderazgo transformacional**

El modelo de liderazgo transformacional(1985) propuesto por Bass y Avolio (1985) emerge como una herramienta fundamental para impulsar el compromiso y la excelencia en el servicio. Este modelo resalta la importancia de un liderazgo inspirador y motivador que pueda elevar la moral y la motivación de los empleados. Los líderes transformacionales tienen la capacidad de influir positivamente en la percepción que el personal tiene sobre su trabajo y su compromiso con los objetivos de la organización. Al adoptar un

enfoque que fomente la innovación, el desarrollo personal y la participación activa, estos líderes pueden crear un entorno propicio para el crecimiento profesional y la colaboración, lo que contribuye a una cultura organizacional sólida y orientada hacia la excelencia en el servicio dentro de la Facultad de Educación.

### **2.2.2. Compromiso organizacional**

#### **Definición**

El compromiso organizacional, como lo definen Allen y Meyer (1991), representa un estado psicológico fundamental que describe la conexión entre un individuo y su organización. Este vínculo emocional y cognitivo influye significativamente en la decisión del empleado de permanecer en la organización o de abandonarla. Se trata de una relación compleja que abarca aspectos como la identificación con los valores y objetivos de la organización, el apego emocional hacia el trabajo y la disposición para contribuir activamente al logro de los objetivos organizacionales. En esencia, el compromiso organizacional refleja el grado de conexión y compromiso que siente el individuo hacia su entorno laboral, lo que puede tener un impacto crucial en su desempeño y en la salud general de la organización (Aldana, et al, 2017).

Según Neves et al. (2018), el compromiso organizacional es un constructo complejo y multidimensional que refleja el estado psicológico de los trabajadores en relación con su empresa. Este concepto abarca una variedad de aspectos, incluida la conexión emocional y afectiva que los empleados sienten hacia la organización, así como la percepción de una obligación moral

para permanecer en ella debido a la lealtad y los beneficios asociados a la permanencia.

Según Hernández, et al(2018), el compromiso organizacional se manifiesta en diversos aspectos, como la satisfacción laboral, el desempeño, la productividad, la inversión profesional y la rotación del personal. En conjunto, estos elementos contribuyen a comprender la naturaleza y la importancia del compromiso organizacional en el contexto laboral, destacando su influencia en el bienestar de los empleados y el éxito general de la organización.

### **Perspectivas del Compromiso organizacional**

Según Hernández, et al(2018), las perspectivas del compromiso organizacional ofrecen un enfoque integral para comprender la relación entre los empleados y sus organizaciones. Desde una perspectiva afectiva, se destaca la conexión emocional y el apego que los trabajadores desarrollan hacia la empresa, lo que impulsa su compromiso y lealtad. En contraste, la perspectiva de la obligación normativa resalta la influencia de factores externos, como normas sociales y expectativas de permanencia, en la decisión de mantenerse en la organización. Por otro lado, Aldana, et al (2017), la perspectiva del costo-beneficio evalúa el compromiso en función de los beneficios percibidos de permanecer en la organización frente a los costos asociados con abandonarla.

### **Importancia del Compromiso organizacional**

Según Neves et al. (2018), la importancia del compromiso organizacional radica en su influencia directa en el bienestar y el rendimiento tanto de los

empleados como de la organización en su conjunto. Cuando los empleados se sienten comprometidos con su trabajo y con los objetivos de la organización, están más motivados para contribuir con su máximo esfuerzo y dedicación. Esto se traduce en un aumento de la productividad, una mayor retención del talento, una reducción de la rotación del personal y una mejora en la calidad del servicio prestado. Además, el compromiso organizacional también está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral, el clima laboral positivo y una mayor cohesión entre los equipos de trabajo.

### **Dimensiones del Compromiso organizacional**

Según Neves et al. (2018), la identificación con la organización se refiere al sentido de pertenencia y conexión emocional que los empleados desarrollan hacia su lugar de trabajo. Cuando los trabajadores se identifican con la organización, están más comprometidos con sus objetivos, valores y cultura. Esta identificación va más allá de simplemente cumplir con las responsabilidades laborales; implica un sentido de orgullo y lealtad hacia la empresa. Los empleados que se identifican con la organización están más dispuestos a esforzarse por su éxito, a defenderla frente a críticas y a contribuir activamente a su crecimiento y desarrollo. Además, la identificación con la organización puede mejorar la satisfacción laboral, fortalecer el sentido de comunidad entre los empleados y reducir la rotación del personal.

Según Hernández, et al(2018), el sentido de pertenencia con la organización se refiere a la sensación de conexión y vínculo emocional que los

empleados experimentan hacia su lugar de trabajo. Cuando los trabajadores se sienten parte integral de la organización, tienen un sentido de identidad compartida y un compromiso profundo con los objetivos y valores de la empresa. Este sentido de pertenencia va más allá de simplemente ocupar un puesto de trabajo; implica sentirse valorado, reconocido y comprendido dentro del contexto organizacional. Los empleados que experimentan un fuerte sentido de pertenencia están más motivados, comprometidos y dispuestos a contribuir al éxito de la organización. Además, este sentimiento de conexión puede generar un clima laboral positivo, promover la colaboración entre colegas y mejorar la retención del talento.

Según Neves et al. (2018), El deseo de involucramiento en la organización refleja la disposición y motivación de los empleados para participar activamente en las actividades y procesos de la empresa. Cuando los trabajadores sienten este deseo, están más inclinados a comprometerse con sus responsabilidades laborales, a contribuir con ideas y soluciones, y a colaborar con sus colegas para alcanzar los objetivos organizacionales. Este deseo de involucramiento surge de una combinación de factores, como el sentido de propósito, la confianza en la dirección de la empresa, y la percepción de que su contribución es valorada y reconocida. Los empleados que desean involucrarse en la organización están más comprometidos con su trabajo, lo que puede conducir a un aumento en la productividad, la innovación y la satisfacción laboral.

### **2.2.3. Calidad de servicio**

#### **Definición**

Según Parasuraman, Bitner y Berry (1988), la calidad de servicios abarca varios conceptos que van desde su concepción hasta su entrega y conformidad. En esta investigación, se adopta el enfoque de calidad basado en las expectativas del cliente, donde la calidad se define por la capacidad de un servicio para cumplir o superar las expectativas del cliente. Esta perspectiva subraya la importancia de comprender y satisfacer las necesidades y deseos del cliente como una prioridad en la prestación de servicios. Esta visión se alinea con los principios de Deming y Juran, quienes enfatizan la importancia de la orientación hacia el cliente en la búsqueda de la excelencia en calidad. Por lo tanto, en este estudio, se considerará la calidad de servicio como la capacidad de cumplir las expectativas del cliente como un factor determinante para evaluar la satisfacción del cliente y la efectividad de los servicios ofrecidos (Camisón, et al., 2006).

#### **Modelos de la Calidad de servicio**

El modelo de Donabedian, según Torres y Vásquez (2015), concibe la calidad de los servicios como sinónimo de resultados tangibles. Estos resultados se pueden medir cuantitativamente mediante unidades de medida, lo que permite una evaluación objetiva y la posibilidad de mejora continua. La contribución clave de este modelo radica en su enfoque en los resultados, lo que proporciona un sólido respaldo para la gestión empresarial al interior de la empresa. La premisa de que todo lo que se puede medir puede ser mejorado impulsa a las organizaciones a buscar resultados que satisfagan las necesidades



y expectativas del cliente. En consecuencia, el modelo de Donabedian establece una base sólida para la mejora de la calidad de los servicios al enfocarse en la obtención de resultados medibles y orientados hacia la satisfacción del cliente.

### **Las Normas ISO 9001 y la Calidad de servicios**

Las Normas ISO 9001 desempeñan un papel fundamental en la garantía y mejora de la calidad de los servicios. Estas normas establecen un conjunto de requisitos y estándares internacionales que las organizaciones deben cumplir para asegurar la calidad en sus procesos y operaciones. En el contexto de los servicios, la implementación de las Normas ISO 9001 implica una evaluación exhaustiva de los procedimientos y prácticas organizacionales para garantizar que cumplan con los criterios de calidad definidos. Esto incluye aspectos como la gestión de la documentación, el control de los procesos, la capacitación del personal, la satisfacción del cliente y la mejora continua. Al adherirse a las Normas ISO 9001, las organizaciones pueden demostrar su compromiso con la calidad y la excelencia en la prestación de servicios, lo que no solo fortalece su reputación en el mercado, sino que también aumenta la confianza y satisfacción de los clientes.

### **La calidad de servicios no es satisfacción del cliente**

Según Torres y Vásquez (2015), es importante destacar que la calidad de servicios y la satisfacción del cliente son conceptos distintos. Mientras que la calidad de servicios se refiere a la excelencia en la entrega de un servicio,

que cumple con los estándares y expectativas establecidos, la satisfacción del cliente se relaciona con la percepción subjetiva que tiene el cliente sobre el servicio recibido. En otras palabras, la calidad de servicios se centra en el cumplimiento de requisitos y estándares predefinidos, mientras que la satisfacción del cliente se basa en la experiencia y la percepción individual del cliente sobre la calidad del servicio. Es posible que un servicio cumpla con altos estándares de calidad, pero si no cumple con las expectativas del cliente, es probable que el cliente no esté satisfecho. Por lo tanto, es fundamental para las organizaciones no solo garantizar la calidad de sus servicios, sino también comprender y gestionar las expectativas de los clientes para lograr altos niveles de satisfacción y fidelidad del cliente.

### **Dimensiones de la calidad del servicio**

Según Torres y Vásquez (2015), la fiabilidad es un componente esencial en la calidad de los servicios, ya que se refiere a la capacidad de una organización para proporcionar servicios de manera consistente y confiable a lo largo del tiempo. En el contexto de los servicios, la fiabilidad implica cumplir con las promesas y compromisos establecidos con los clientes de manera precisa y puntual. Esto incluye la capacidad de brindar un servicio sin interrupciones, errores o retrasos, garantizando así la confianza y satisfacción del cliente. Una organización que es percibida como confiable por sus clientes tiende a generar lealtad y reputación positiva en el mercado.

Según Torres y Vásquez (2015), los elementos tangibles son una parte crucial de la calidad de los servicios, ya que representan los aspectos físicos y visibles que influyen en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido. Estos elementos pueden incluir las instalaciones, equipos, materiales y otros recursos físicos que están directamente relacionados con la entrega del servicio. La apariencia y estado de estos elementos pueden tener un impacto significativo en la impresión general que el cliente tiene sobre la calidad del servicio. Por ejemplo, unas instalaciones limpias y bien mantenidas pueden transmitir una imagen de profesionalismo y cuidado por parte de la organización, mientras que equipos obsoletos o materiales de baja calidad pueden generar una impresión negativa.

Según Torres y Vásquez (2015), la capacidad de respuesta es un aspecto fundamental en la calidad de los servicios, ya que se refiere a la disposición y rapidez con la que una organización responde a las necesidades y solicitudes de sus clientes. Esta capacidad implica la habilidad de la organización para actuar de manera oportuna y eficiente ante cualquier requerimiento, pregunta o problema que pueda surgir por parte del cliente. Una respuesta ágil y efectiva puede marcar la diferencia en la experiencia del cliente, demostrando un compromiso genuino por su satisfacción y bienestar. Además, una buena capacidad de respuesta puede contribuir a generar confianza, fidelidad y lealtad por parte del cliente hacia la organización.

Según Torres y Vásquez (2015), la seguridad es un componente esencial en la calidad de los servicios, ya que implica proporcionar un entorno

seguro y protegido tanto para los clientes como para el personal de la organización. En el contexto de los servicios, la seguridad abarca diversos aspectos, como la seguridad física de las instalaciones, la integridad de los productos o servicios ofrecidos, y la protección de la información confidencial de los clientes. Garantizar la seguridad brinda tranquilidad y confianza a los clientes, lo que contribuye a una experiencia positiva y satisfactoria. Además, una atención adecuada a la seguridad también puede ayudar a prevenir accidentes, incidentes o problemas que puedan afectar la reputación y la operatividad de la organización.

Según Torres y Vásquez (2015), la empatía es un componente crucial en la calidad de los servicios, ya que implica la capacidad de comprender y responder adecuadamente a las necesidades, preocupaciones y emociones de los clientes. En el contexto de la prestación de servicios, la empatía se manifiesta a través de la disposición del personal para escuchar activamente a los clientes, mostrar comprensión hacia sus situaciones individuales y ofrecer soluciones que se ajusten a sus necesidades específicas. Al demostrar empatía, las organizaciones pueden crear vínculos más fuertes con sus clientes, aumentar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad a largo plazo. Además, la empatía también puede ayudar a reducir conflictos y resolver problemas de manera más efectiva, contribuyendo así a una experiencia positiva y memorable para el cliente.

### **2.3. Definición de términos**

- **Calidad:** Según Juran y Gryna (1993), la calidad es la adecuación para el uso y la conformidad con las especificaciones, y puede medirse en términos de rendimiento, características, confiabilidad, conformidad y durabilidad.
- **Comportamiento organizacional:** Según Robbins y Judge (2019), el comportamiento organizacional abarca áreas como la motivación, la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, la cultura organizacional y el manejo del cambio.
- **Clima organizacional:** Según Robbins y Judge (2019), el clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización. Es la percepción colectiva de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, y cómo estas afectan su bienestar y desempeño.
- **Facultad:** De acuerdo con García Aretio (2016), una facultad es un conjunto de profesores especializados en una disciplina académica particular que imparten enseñanza e investigan en esa área.
- **Mejora de Procesos:** Según Hammer y Champy (1993), la mejora de procesos se centra en eliminar actividades innecesarias, simplificar procedimientos y eliminar cuellos de botella para lograr resultados más satisfactorios.
- **Personal Administrativo:** Según Stoner y Freeman (2012), el personal administrativo está involucrado en funciones como la planificación, organización, dirección y control de recursos y actividades dentro de la organización.

- Satisfacción Laboral: De acuerdo con Locke (1976), la satisfacción laboral está determinada por la percepción del individuo sobre la relación entre lo que obtiene de su trabajo y lo que espera obtener.
- Servicio: Según Gronroos (2007), el servicio se define como una actividad o serie de actividades intangibles que se realizan para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes. Implica una interacción entre el proveedor y el cliente en la que se ofrece valor a través de la entrega de beneficios o soluciones.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación directa entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.
- Existe una relación directa entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.

- Existe una relación directa entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

## 2.5. Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables de estudio*

Definición de variables	Definición operacional	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala de Likert
Según Robbins y Judge (2019), el comportamiento organizacional abarca áreas como la motivación, la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, la cultura organizacional y el manejo del cambio.	El compromiso organizacional se relaciona con la identificación, el sentido de pertinencia y deseo de involucrarse con la organización.	Compromiso Organizacional	Identificación con la organización	Autoestima	01,02	
				Pasión en el Puesto	03,04,05	
				Correspondencia	06,07	
			Sentido de pertenencia a la organización	Satisfacción Personal	8,9,10	
				Seguridad Laboral	11,12	
	Sentido de Arraigo	13,14				
			Deseo de involucramiento con la organización	Incentivos	15,16,17	
				Capacitación	18,19,20	
				Participación en decisiones	21,22	
Definición de variables	Definición operacional	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala de Likert
Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del	Calidad de servicio está compuesta por los elementos tangibles,		Fiabilidad	Manejo de errores	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)
				Conclusión del servicio en tiempo previsto	3	
				Cumplimiento de promesas	4	
			Elementos tangibles	Modernidad de equipamiento	5,6	
				Instalaciones adecuadas	7,8	
			Capacidad de respuesta	Elementos materiales adecuados	9	
				Disposición de ayudar	10	
	Rapidez de servicio	11,12				
	Comunicación de conclusión de servicios	13				



servicio se define como la evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio recibido en comparación con sus expectativas.	confiabilidad, responsabilidad y accesibilidad de respuesta durante la prestación de un servicio.	Calidad de Servicio	Seguridad	Comportamiento confiable	14	Siempre (5)
				Amabilidad del trabajador	15	
				Conocimientos del trabajador	16,17	
				Atención personalizada	18	
				Horarios convenientes	19,20	
			Empatía	Preocupación por los clientes	21,22	

---

**Nota:** *elaboración propia.*

## **CAPÍTULO III. METODO LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de la investigación**

Según Marroquín et al. (2023), La investigación de tipo básica implica que el investigador posee un entendimiento del problema en cuestión y emplea técnicas y herramientas ya existentes. Además, se fundamenta en el conocimiento previo disponible sobre el tema. En este sentido, se llevará a cabo un estudio de investigación básica relacionado con el comportamiento organizacional y la calidad de servicio del personal administrativo.

#### **3.1.2. Enfoque de la investigación**

Según Marroquín et al. (2023), el enfoque cuantitativo facilita la recopilación de datos utilizando un instrumento predefinido, cuya evaluación y análisis se realizan mediante métodos de estadística inferencial. Se optará por este enfoque en el estudio, dado que los resultados que se obtendrán se expresarán en valores numéricos, lo que permite una medición precisa y cuantificable de las variables investigadas.

### **3.2. Diseño de investigación**

#### **3.2.1. Nivel de investigación**

Según Marroquín et al. (2023), este tipo de investigación tiene como objetivo proporcionar una explicación fundamentada y técnica del proceso de un fenómeno o problema en su entorno natural o bajo condiciones directas. Se enmarca en un nivel de estudio de naturaleza explicativa, pues su propósito es abordar y responder a una variedad de problemas sociales mediante un análisis riguroso y detallado.

### **3.2.2. Alcance de la investigación**

Según Marroquín et al. (2023), se recopila información durante intervalos de tiempo específicos (Transversal) y posteriormente, se realizan inferencias relacionadas con el comportamiento de las variables de estudio a partir del análisis estadístico. El alcance de esta investigación se define como transversal, dado que implica el análisis de las variables de estudio en un período determinado, sin seguimiento a lo largo del tiempo.

### **3.2.3. Manipulación de la variable**

Según Marroquín et al. (2023), los estudios no experimentales se fundamentan en la observación de las variables sin intervenir en su comportamiento. En el presente estudio, el nivel de manipulación de la variable es no experimental, puesto que se observa el comportamiento de las variables en su entorno natural sin que el investigador las modifique o altere de ninguna manera.

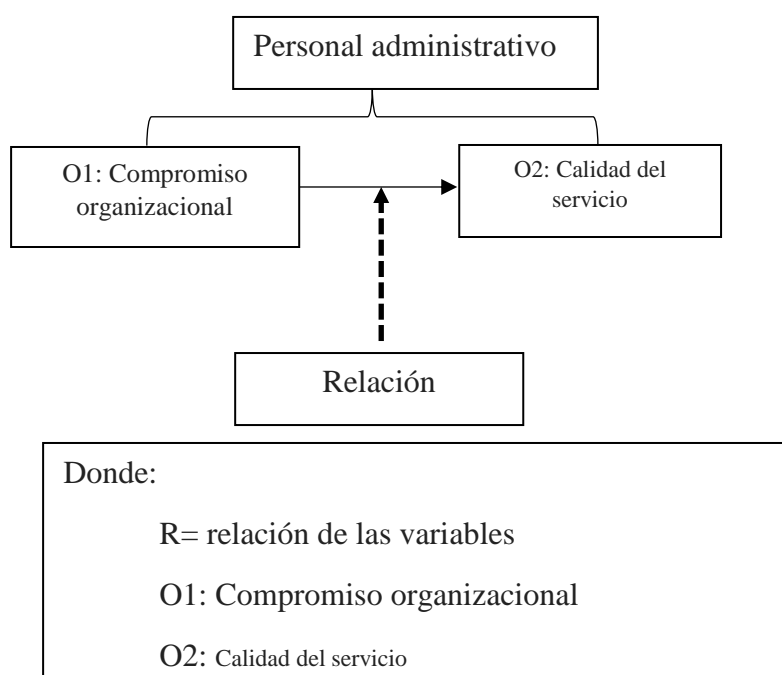
### **3.3. Método de investigación**

Según Marroquín et al. (2023), el método hipotético-deductivo implica la formulación de premisas o hipótesis que serán contrastadas mediante técnicas de estadística inferencial. A través de este método, se establecen suposiciones iniciales y se derivan consecuencias lógicas que posteriormente son sometidas a pruebas y análisis estadísticos para evaluar su validez. En este estudio, se empleará el modelo hipotético-deductivo como método de investigación, dado que parte de un supuesto para abordar y resolver un problema específico.

### 3.3.1. Diseño de contrastación

**Figura 1.**

*Procesos de contrastación de las variables*



**Nota:** *elaboración propia.*

## 3.4. Población y muestra

### 3.4.1. Población

Según Marroquín et al. (2023), el concepto de población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten una característica o atributo específico y que son de interés para el estudio o la investigación. En este contexto, la población objeto de estudio está constituida por los 60 colaboradores que trabajan en el área administrativa de la facultad de educación.

### 3.4.2. Muestra

De acuerdo con Marroquín et al. (2023), la muestra se selecciona con el objetivo de realizar inferencias o generalizaciones sobre una población más extensa a partir de los datos obtenidos de dicha muestra. El método probabilístico, por otro lado, se fundamenta en la teoría de la probabilidad para la selección de muestras y la realización de inferencias sobre una población más amplia. Este enfoque de investigación busca garantizar una representación adecuada de la población, minimizando así los sesgos y permitiendo la extrapolación de los resultados obtenidos a la totalidad del grupo de interés.

Para determinar la muestra se usó la siguiente fórmula estadística:

**Donde:**

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

N = 60 trabajadores

n = muestra

Z = confianza 1.96

P= posibilidad de éxito 0.5

Solución:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (60)}{(0.05^2) (60-1) + (1.96^2) \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = 53$$

La muestra es de 53 colaboradores o personal administrativo de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas de recolección de datos.**

Según Marroquín et al. (2023), la encuesta se presenta como una técnica eficaz para recopilar información al formular preguntas pertinentes relacionadas con el problema identificado en una población específica. Este método ofrece la oportunidad de obtener datos directamente de los individuos involucrados, lo que facilita la obtención de información relevante y la comprensión de las percepciones y experiencias de los participantes respecto al tema en estudio.

#### **3.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Marroquín et al. (2023), el cuestionario constituye una herramienta crucial para el análisis de información durante el proceso de recolección. El cuestionario consta de 44 preguntas diseñadas para evaluar el comportamiento de las variables de estudio y se utilizará la escala de Likert para su análisis. Estas herramientas proporcionarán datos detallados y significativos que permitirán un análisis exhaustivo de los aspectos relevantes relacionados con la investigación.

#### **3.5.3. Instrumentos**

Según Marroquín et al. (2023), la confiabilidad de un instrumento de investigación es un aspecto crucial para la validez y la robustez de cualquier estudio. Un instrumento confiable se caracteriza por su consistencia en la recopilación de datos a lo largo del tiempo y en diferentes contextos. La fiabilidad se refleja en la capacidad del instrumento para medir de manera

precisa y coherente la variable de interés, lo que ayuda a minimizar el riesgo de error sistemático y fortalece la credibilidad de los resultados obtenidos..

**Tabla 2.**

*Confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de preguntas
,868	44

En lo que respecta a la fiabilidad del instrumento utilizado, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.868, calculado a través de la escala de Cronbach. Este resultado sugiere que las mediciones realizadas poseen una alta confiabilidad, lo que fortalece la validez de los datos obtenidos.

### **3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Según Marroquín et al. (2023), la estadística inferencial constituye una rama de la estadística que se dedica a realizar generalizaciones sobre una población más amplia a partir de los datos obtenidos de una muestra. Una de las técnicas estadísticas comúnmente empleadas en la estadística inferencial es la prueba de correlación de Spearman, la cual se utiliza para evaluar la relación entre dos variables que no presentan una distribución normal.

### **3.7. Procedimiento de la investigación**

El procedimiento a seguir para iniciar la investigación con el personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca es el siguiente:

- Realizar una solicitud formal al Decano de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca para obtener la autorización y el apoyo necesario para llevar a cabo la investigación.



- Aplicar la encuesta diseñada al personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Se utilizará un enfoque mixto, combinando métodos virtuales y presenciales para asegurar la participación de la mayor cantidad posible de colaboradores.
- Una vez recopilados los datos de la encuesta, se procederá al análisis de la información utilizando Microsoft Excel u otra herramienta similar de análisis de datos.
- Además de la estadística descriptiva, se realizará un análisis estadístico inferencial para obtener conclusiones y realizar inferencias sobre la población de personal administrativo en la facultad.

### **3.8. Consideraciones éticas**

La ética en la investigación se centra en el comportamiento ético de los investigadores en relación con la sociedad. En este sentido, se asegura que la investigación cumpla con las normativas universitarias vigentes y no infrinja la ley ni cause daño a las instituciones o colaboradores. Se garantiza la protección de la propiedad intelectual mediante la adecuada citación de las referencias bibliográficas utilizadas. Asimismo, se vela por la confidencialidad de la información recolectada, tanto de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca como de sus colaboradores, para resguardar la privacidad y la integridad de los datos.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### 4.1. Análisis estadístico de las variables

El test de Shapiro-Wilk se utiliza como una herramienta estadística para analizar la normalidad de un conjunto de datos. Creado por Samuel Shapiro y Martin Wilk, su objetivo principal es determinar si una muestra proviene de una población que sigue una distribución normal.

##### Prueba de normalidad

- H0: los resultados no proceden de una distribución normal
- H1: los resultados proceden de una distribución normal

**Tabla 3.**

*Normalidad según Shapiro-Wilk*

Escala	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso	,368	53	,000
Servicio	,614	53	,000
Identificación	,577	53	,000
Sentido	,477	53	,000
Involucramiento	,573	53	,000

Nota: *elaborado según prueba de normalidad SPSS 29.*

En cuanto a la prueba realizada, la hipótesis nula plantea que los datos siguen una distribución normal. Sin embargo, el valor obtenido de p es menor que el nivel de significancia establecido (0.00), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y sugiere que los datos no presentan una distribución normal. Por lo tanto, se optará por utilizar una estadística de correlación no paramétrica, como el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), para analizar la relación entre las variables.

## Contrastación de hipótesis general

H1: Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.

Ho: No existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.

**Tabla 4.**

*Correlación comportamiento organizacional y calidad del servicio*

Rho de Spearman		Compromiso organizacional	Calidad del servicio
Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,417
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	53	53
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,417	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	53	53

Nota: *elaborado según resultados estadísticos cuestionario aplicado.*

En la tabla 4, se aprecia una correlación moderada (0,417) entre el comportamiento organizacional (V1) y la calidad del servicio (V2). Esta afirmación se ve respaldada por el valor de p que es 0,002 y está por debajo del nivel de significancia establecido (0,005). En consecuencia, se acepta la hipótesis (H1).

## Contrastación de hipótesis específica 1

H1: Existe una relación directa entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024

Ho: No existe una relación directa entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.

**Tabla 5.**

*Correlación identificación con la organización y calidad del servicio*

Rho de Spearman		Identificación con la organizacional	Calidad del servicio
Identificación con la organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,516
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	53	53
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,516	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	53	53

Nota: *elaborado según resultados estadísticos cuestionario aplicado.*

En la tabla 5, se aprecia una correlación moderada (0,516) entre la identificación con la organización y la calidad del servicio. Esta afirmación se ve respaldada por el valor de p que es 0,000 y está por debajo del nivel de significancia establecido (0,005). En consecuencia, se acepta la hipótesis (H1).

## Contrastación de hipótesis específica 2

H1: Existe una relación directa entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.

H0: No existe una relación directa entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.

**Tabla 6.**

*Correlación sentido de pertenencia con la organización y calidad del servicio*

Rho de Spearman		Sentido de pertenencia con la organizacional	Calidad del servicio
Sentido de pertenencia con la organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,489
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	53	53
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,489	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	53	53

Nota: *elaborado según resultados estadísticos cuestionario aplicado.*

En la tabla 6, se aprecia una correlación moderada (0,489) entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio. Esta afirmación se ve respaldada por el valor de p que es 0,000 y está por debajo del nivel de significancia establecido (0,005). En consecuencia, se acepta la hipótesis (H1).

### Contrastación de hipótesis específica 3

H1: Existe una relación directa entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

Ho: No existe una relación directa entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

**Tabla 7.**

*Correlación involucramiento con la organización y calidad del servicio*

Rho de Spearman		Involucramiento con la organizacional	Calidad del servicio
Involucramiento con la organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,477
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	53	53
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,477	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	53	53

Nota: *elaborado según resultados estadísticos cuestionario aplicado.*

En la tabla 7, se aprecia una correlación moderada (0,477) entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio. Esta afirmación se ve respaldada por el valor de p que es 0,000 y está por debajo del nivel de significancia establecido (0,005). En consecuencia, se acepta la hipótesis (H1).

## 4.2. Discusión

El análisis inferencial revela que los resultados obtenidos indican una correlación moderada (0,417) entre el comportamiento organizacional (V1) y la calidad del servicio (V2). Esta conclusión se fundamenta en el valor de  $p$  obtenido, que es 0,002, por debajo del nivel de significancia establecido en 0,005, lo que refuerza la validez de la relación identificada. En consecuencia, se confirma la aceptación de la hipótesis (H1), lo que respalda la idea de que existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio. Estos hallazgos coinciden con los argumentos presentados por Abrego Nuñez (2023), quien también encontró un valor de significancia ( $p$ -valor) inferior al nivel establecido, lo que condujo al rechazo de la hipótesis nula en su estudio. Además, el coeficiente de correlación de 0,747 revela una asociación positiva fuerte entre las variables, reforzando aún más la relación identificada en la investigación.

Los hallazgos obtenidos del análisis de la correlación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio pueden ser interpretados de acorde a la teoría propuesta por Abraham Maslow. Según la teoría de Maslow, las necesidades humanas están dispuestas en una jerarquía y los individuos procuran satisfacerlas progresivamente, desde las más básicas hasta las más elevadas. En este contexto, el comportamiento organizacional podría estar influenciado por la satisfacción de estas necesidades, dado que un entorno laboral que cubre aspectos como seguridad, pertenencia y reconocimiento puede propiciar un comportamiento organizacional favorable.



Se determinó una correlación moderada (0,516) entre la identificación con la organización y la calidad del servicio. Esta conclusión se respalda con un valor de  $p$  de 0,000, que está por debajo del nivel de significancia establecido (0,005), lo que lleva a aceptar la hipótesis (H1). Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Gonzales Tello (2023), quien encontró un coeficiente de correlación de 0,514 y un valor de significancia ( $sig$ ) de 0,000, por debajo de 0,05, indicando una relación significativa entre el compromiso organizacional y el bienestar psicológico del personal administrativo de la municipalidad de Lima en 2022.

Los resultados del análisis de la correlación entre la identificación con la organización y la calidad del servicio pueden ser comprendidos en relación a la teoría de las necesidades propuestas por Abraham Maslow el cual postuló que las personas buscan satisfacer una jerarquía de necesidades, desde las más básicas hasta las más elevadas, incluyendo la necesidad de pertenencia y reconocimiento. En este sentido, la identificación con la organización puede entenderse como un intento de satisfacer estas necesidades, lo que influye en el comportamiento y la actitud de los empleados hacia el servicio que brindan. Por otro lado, Herzberg sugirió que los factores como el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento profesional son elementos motivadores que pueden incidir en el compromiso y la calidad del servicio.

Se encontró una correlación moderada (0,489) entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio. Esta conclusión está respaldada por el valor de  $p$ , que es 0,000, y se sitúa por debajo del nivel de significancia establecido (0,005), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis (H1). Estos hallazgos concuerdan

con los de Romo Villota (2023), quien también identificó una correlación positiva significativa de 0,837 entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Los resultados obtenidos en el análisis de la correlación entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio pueden interpretarse según la Teoría Y de McGregor, que postula que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan responsabilidades, se puede argumentar que aquellos que tienen un mayor sentido de pertenencia con la organización estarán más comprometidos con su trabajo, por lo tanto, serán más propensos a ofrecer un servicio de mayor calidad. Además, el liderazgo transformacional según teorizado por Bass y Avolio se centra en inspirar y motivar a los empleados para alcanzar su máximo potencial. En este contexto, un líder transformacional puede fomentar un sentido de pertenencia en los empleados al alinear los objetivos individuales con los objetivos organizacionales y crear un ambiente de trabajo que fomente la identificación con la organización.

Se observó una correlación moderada (0,477) entre el grado de involucramiento con la organización y la calidad del servicio, respaldada por un valor de p de 0,000, por debajo del nivel de significancia establecido (0,005), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis (H1). Estos hallazgos concuerdan con los de Saldaña (2019), quien encontró una correlación significativa entre la calidad del servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL – Cajamarca.

Los resultados obtenidos en relación con la correlación entre el grado de involucramiento con la organización y la calidad del Según McGregor, en su Teoría Y los empleados son intrínsecamente motivados y buscan responsabilidades lo que puede

estar reflejado en un mayor grado de involucramiento con la organización y por ende en una mejor calidad del servicio.

Las implicaciones prácticas del estudio proporcionaría una visión dinámica y completa del entorno laboral en la facultad de educación, lo que permite detectar áreas de mejora. Esto podría resultar en la implementación de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos efectivas, orientadas a crear un entorno laboral positivo que promueva la satisfacción del personal y de los usuarios de los servicios administrativos.

Desde una perspectiva social, la investigación tendría un impacto significativo en la comunidad universitaria. Un personal administrativo comprometido y que ofrece servicios de calidad puede contribuir de manera significativa al funcionamiento eficiente de la facultad de educación, lo que a su vez podría mejorar la experiencia educativa de los estudiantes y fortalecer la reputación de la universidad en la comunidad. Además, al fomentar un ambiente laboral saludable, se podrían crear condiciones propicias para el desarrollo profesional y personal de los empleados.

En términos teóricos, esta investigación ampliaría el conocimiento en el campo del compromiso organizacional y la calidad del servicio al aplicar estas teorías en un contexto específico. Los hallazgos podrían enriquecer la literatura existente al proporcionar nuevas perspectivas sobre la interrelación entre estas variables y cómo pueden influenciarse mutuamente. Además, podría plantear nuevas interrogantes de investigación y abrir el camino para futuros estudios que profundicen en estos temas en otras instituciones educativas, contribuyendo así al avance del conocimiento en este campo.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones**

- Se determinó una correlación moderada (0,417) entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio, lo que sugiere que un comportamiento organizacional positivo está asociado con una mayor calidad en el servicio brindado por el personal administrativo.
- Se determinó una correlación moderada (0,516) entre la identificación con la organización y la calidad del servicio lo que indica que un sentido de identificación y pertenencia hacia la organización influye positivamente en la calidad del servicio proporcionado.
- Se determinó una correlación moderada (0,489) entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio lo que sugiere que sentirse parte de la organización influye en una mejor calidad en el servicio ofrecido.
- Se determinó una correlación moderada (0,477) entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio lo que indica que un alto grado de involucramiento con la organización contribuye a una mayor calidad en el servicio brindado por el personal administrativo.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se sugiere que la universidad implemente programas de capacitación y desarrollo profesional dirigidos al personal administrativo, enfocados en mejorar habilidades y competencias clave como la atención al cliente, la comunicación efectiva y la resolución de problemas.
- Se sugiere promover un clima laboral positivo dentro de la universidad, enfocándose en la creación de un entorno de trabajo saludable y motivador que

impulse el compromiso y la satisfacción del personal. Para lograrlo, se podrían implementar prácticas como el reconocimiento del desempeño, la participación en la toma de decisiones y el fomento del trabajo en equipo, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso del personal con la institución.

- Se sugiere que la universidad implemente mecanismos de retroalimentación y seguimiento para el personal administrativo, mediante la creación de canales de comunicación efectivos que faciliten la expresión de inquietudes, sugerencias y necesidades. Asimismo, se deben realizar evaluaciones periódicas para monitorear tanto el nivel de compromiso como la percepción de la calidad del servicio por parte del personal.
- Se sugiere que la facultad promueva el liderazgo transformacional, instando a sus líderes a adoptar un estilo que inspire y motive al personal administrativo a alcanzar su máximo potencial. Esto implica fomentar una visión compartida entre todos los miembros, brindar apoyo y reconocimiento a las contribuciones individuales, y empoderar a los empleados para que participen de manera significativa en el logro de los objetivos organizacionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrego Nuñez, S. E. (2023). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los servidores públicos en un programa ministerial del sector agrario, 2022.[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109375/Abrego\\_NSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109375/Abrego_NSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón Núñez, C. (2023). Empowerment y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Universidad Nacional José María Arguedas, Perú–2022. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/775>
- Aldana, E.; Tafur, J.; Leal, M. (noviembre 2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia. *Revista Espacios*. Volumen 39. Número 11. Página 13.
- Allen, N. J. y Meyer, J. P. (1991). The Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Chacalla, C. M. (2023). Motivación laboral y compromiso organizacional. *Disciplinares*, 2(1), 73-82.
- Chura Pérez, N. G., & Vaca flor, M. H. (2023). *El compromiso organizacional en docentes titulares de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, en el primer semestre del año 2022* (Doctoral dissertation).<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/32295>
- Gamarra Huerta, S. (2023). Compromiso organizacional y el logro de los compromisos de desempeño en la UGEL Carhuaz, 2022.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107712>
- Gonzales Tello, S. (2023). Compromiso organizacional y bienestar psicológico en el personal administrativo de una municipalidad, Lima-2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113109>
- Hernández, B.; Ruíz, A.; Ramírez, V.; Sandoval, S.; y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*. Volumen 8, Número 16. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-7467201800010082074672018000100820](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-7467201800010082074672018000100820)
- Marroquín-Soto, C., Padilla-Avalos, C. A., & Sampieri, R. H. (2023). Fundamentos metodológicos para investigación clínica en estomatología. *Revista*

- Neira Aguilar, I. (2023). Liderazgo transformacional como estrategia para lograr el compromiso organizacional en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2022.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11327>
- Neves, T.; Graveto, J.; Rodríguez, V.; Matico, J.; Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino Americana de Enfermagem*. Número 26. Número 3021.  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692018000100345&lng=en&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692018000100345&lng=en&nrm=iso&tlng=es)  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692018000100345&lng=en&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692018000100345&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Romo Villota, C. I. (2023). *Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré* (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4189>
- Saldaña, O. (2019). Relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la Ugel – Cajamarca 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23100>
- Silva Núñez, M. J. (2023). *Relación del capital psicológico y el compromiso organizacional en servidores judiciales de Tungurahua* (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4288>
- Vílchez Madrid, N. (2023). Modelo del endomarketing y su relación con la satisfacción, la motivación y el compromiso organizacional en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo-Piura.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/4371/CADEM-P-VIL-MAD-2023.pdf?sequence=1>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia lógica

**Tabla 8.**

*Matriz P-O-H*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Definición de variables	Definición operacional	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Según Robbins y Judge (2019), el comportamiento organizacional abarca áreas como la motivación, la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, la cultura organizacional y el manejo del cambio.	El compromiso organizacional se relaciona con la identificación, el sentido de pertinencia y deseo de involucrarse con la organización.	Compromiso Organizacional	Identificación con la organización	Autoestima Pasión en el Puesto Correspondencia
¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.	Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.				Sentido de pertenencia a la organización	Satisfacción Personal Seguridad Laboral Sentido de Arraigo
						Deseo de involucramiento con la organización	Incentivos Capacitación Participación en decisiones
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del servicio se define como la evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre la	Calidad de servicio está compuesta por los elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad y accesibilidad de respuesta durante la prestación de un servicio.	Calidad de Servicio	Fiabilidad	Manejo de errores Conclusión del servicio en tiempo previsto Cumplimiento de promesas
¿Qué relación existe entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad	Establecer la relación que existe entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo	Existe una relación directa entre la identificación con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad				Elementos tangibles	Modernidad de equipamiento Instalaciones adecuadas Elementos materiales adecuados
						Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar Rapidez de servicio Comunicación de conclusión de servicios
						Seguridad	Comportamiento confiable Amabilidad del trabajador Conocimientos del trabajador
						Empatía	Atención personalizada Horarios convenientes

de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?	de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.	nacional de Cajamarca, 2024. Existe una relación directa entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca, 2024.	excelencia o superioridad del servicio recibido en comparación con sus expectativas.
¿ Qué relación existe entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?	Establecer la relación que existe entre el sentido de pertenencia con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.	Existe una relación directa entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.	
¿ Qué relación existe entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?	Establecer la relación que existe entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.	Existe una relación directa entre el involucramiento con la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.	

Preocupación por los clientes

---

**Nota:** *elaboración propia.*

**Anexo 2. Cuestionario**



**Instrucciones:** a continuación, se detallan unas preguntas que permiten poder evaluar el comportamiento organizacional y la calidad del servicio del personal administrativo, por favor marque con una (X) según su criterio cada una de las preguntas basada en la siguiente escala.

**Fecha:** ...../...../.....

**1. Información General**

Género : Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: ( )

Grado académico: .....

**2. Cuestionario**

Ítem	Pregunta	Escala de Likert				
		Nunca (1 )	Cas nunca (2)	A veces (3 )	Ca siempre (4)	Siempre (5)
1	El decanato de la facultad desarrolla actividades para mejorar la autoestima de los colaboradores.					
2	El decanato de la facultad brinda apoyo psicológico a los colaboradores.					
3	El decanato de la facultad promueve la calidad de atención en sus labores diarias.					
4	Considera que las labores diarias se realizan por convicción personal.					
5	Los colaboradores de la facultad se sienten parte importante en sus áreas de trabajo.					
6	Los colaboradores se adaptan a los valores y ética definidos por la facultad.					
7	Siempre se logra culminar todo el trabajo encomendado dentro del horario establecido					
8	El decanato de la facultad motiva a sus colaboradores.					
9	Contar con una buena actitud y motivación en su trabajo diario le brinda mayor satisfacción personal.					

10	Los reconocimientos parte del decanato de la facultad influyen positivamente en su actividad laboral.					
11	Considera que realizar su trabajo con excelencia le da seguridad laboral.					
12	Se siente protegido por el decanato de la facultad diariamente.					
13	Considera que sus actividades laborales son valoradas por su jefe inmediato.					
14	El decanato de la facultad promueve el trabajo en equipo.					
15	Considera que los salarios percibidos en la facultad están en función del trabajo realizado.					
16	Los méritos individuales son tomados en cuenta para la asignación de los puestos de trabajo.					
17	Se aplican políticas de incentivos por parte del decanato de la facultad.					
18	El decanato de la facultad promueve programas de capacitación constante.					
19	El decanato de la facultad desarrolla políticas de mejoras en la remuneración por la especialización profesional.					
20	El decanato de la facultad brinda talleres de coaching con la finalidad de buscar la mejora personal de sus colaboradores.					
21	La opinión de los colaboradores de la facultad es tomada en cuenta por los jefes de área.					
22	Los colaboradores de la facultad participan en la toma de decisiones, para mejorar los servicios ofrecidos.					

Ítem	Pregunta	Escala de Likert				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Los errores en los procedimientos administrativos					
2	La corrección de errores en procedimientos administrativos se					
3	La resolución de procedimientos administrativos se resuelve en los plazos establecidos.					
4	Es posible cumplir diariamente con las obligaciones existentes en su área.					
5	Los equipos tecnológicos permiten satisfacer las necesidades del trabajador con la finalidad de					
6	Se le brinda actualización de tecnología constante en su área de					
7	La facultad se preocupa por capacitar a los encargados del área de					
8	La facultad se preocupa por brindar áreas de trabajo adecuadas y cómodas para sus colaboradores.					
9	La facultad le proporciona materiales y herramientas que faciliten el desarrollo de sus actividades diarias.					
10	Actúa con buena disposición para ayudar a los usuarios en sus consultas e					
11	Los encargados de atención al público se preocupan por atender a todos los usuarios que concurren diariamente a la facultad					
12	Considera que existen demoras en la atención por factores externos a los procedimientos administrativos de la facultad que no aseguran la calidad del					
13	Se le informa al usuario los resultados cuando terminara la atención de su					
14	Considera que la atención en su área logra inspirar confianza y					
15	Considera que logra una mejor atención y una mayor satisfacción del					
16	Los conocimientos obtenidos durante las capacitaciones para su puesto le permiten resolver las dudas del usuario.					
17	Los usuarios de los servicios que ofrece la facultad que son derivados muchas veces a otras áreas por desconocimiento de procedimientos administrativos se					
18	Los colaboradores de la facultad brindan atención personalizada o individualizada a los usuarios.					

19	Existen quejas de los usuarios por los horarios de atención.					
20	Los horarios de trabajo le permiten poder disfrutar y departir					
21	La facultad brinda asesorías constantes de sus procedimientos administrativos a los usuarios para una mejor atención e incrementar su nivel de					
22	Existe interés por parte de los colaboradores de la facultad por solucionar cualquier inconveniente con los usuarios para					

**Gracias por su colaboración**

### Anexo 3. Tratamiento estadístico

Figura 2.

Prueba de normalidad

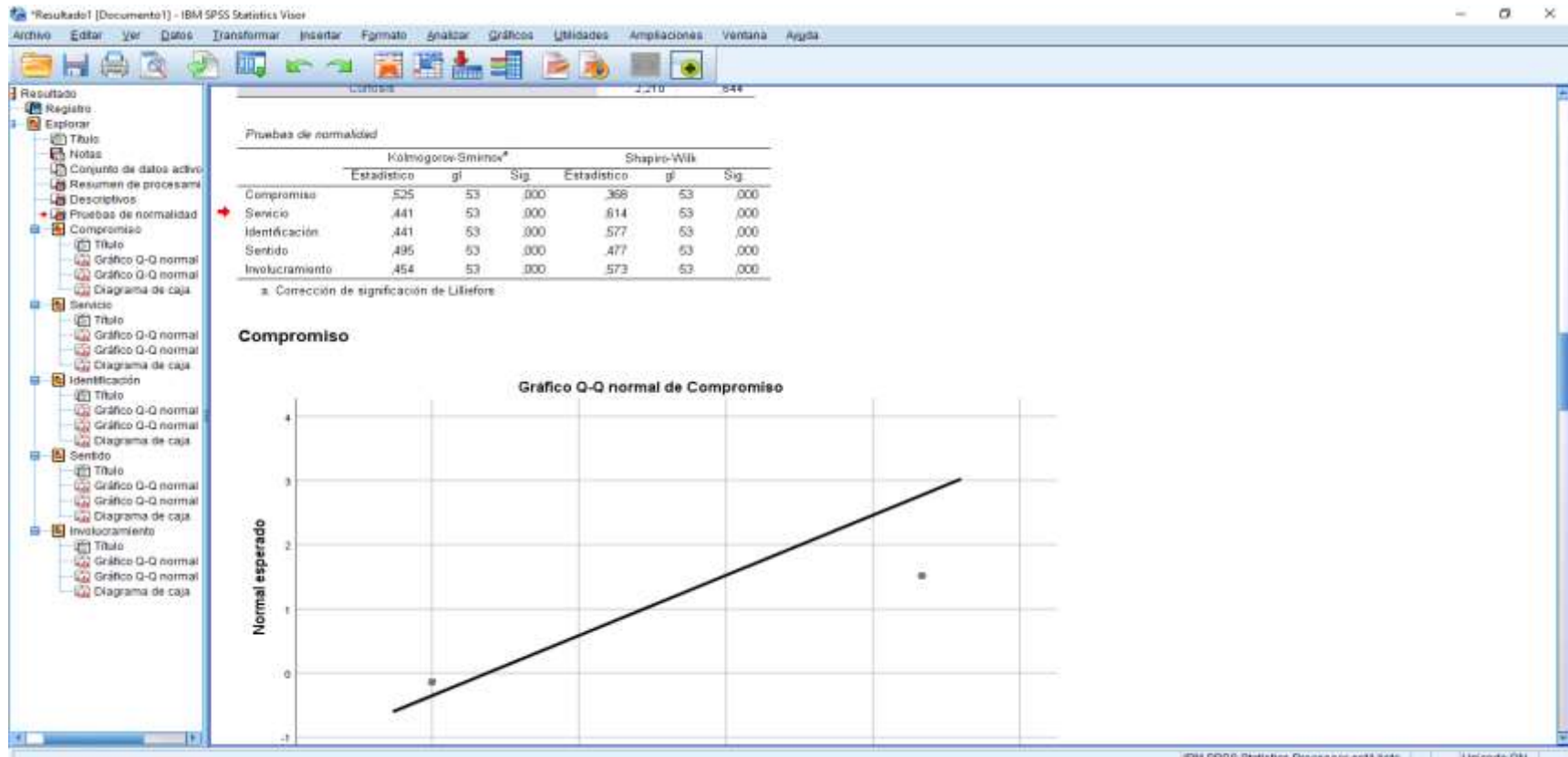




Figura 3.

Prueba de correlación de variables

