

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO



INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA  
ATENCIÓN AL EGRESADO EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN  
DEL DIPLOMA DE GRADO ACADÉMICO Y TÍTULO  
PROFESIONAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2016

ANA PATRICIA DIAZ DEZA DE FLORES  
LUIS ALBERTO BALLENA RENTERIA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS  
PERSONAS

Chiclayo, Perú  
2018

INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA  
ATENCIÓN AL EGRESADO EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN  
DEL DIPLOMA DE GRADO ACADÉMICO Y TÍTULO  
PROFESIONAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2016

POR:

ANA PATRICIA DIAZ DEZA DE FLORES  
LUIS ALBERTO BALLENA RENTERIA

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad  
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Grado  
académico de **Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las  
Personas**

APROBADO POR:

---

Dra. Mirtha Flor Cervera Vallejos  
Presidenta de Jurado

---

Dr. Francisco Felizardo Reluz Barturen  
Secretario de Jurado

---

Mgtr. Jorge Antonio Fupuy Chung  
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2018

## DEDICATORIA

A Dios, por su amor infinito y misericordia en mi vida.  
A Julio Antonio, mi esposo, por su amor y apoyo incondicional.  
A Juan Pablo, mi hijo, quien es el motor y el motivo en mi vida.

Los amo!!!

*Ana Patricia*

Esta tesis se la dedico a Dios quién me guía por el buen camino, y me da las fuerzas necesarias para seguir adelante sin desmayar en la vida.

*Luis Alberto*

## AGRADECIMIENTO

A Alicia y Rene (†), mis padres, por que me dieron la vida. Por todo  
su amor y enseñanzas.

A Luis Alberto, mi compañero de tesis, por su amistad sincera  
y por el tiempo compartido.

*Ana Patricia*

A Jorge Fupuy Chung, asesor de esta tesis, por su valioso apoyo y  
orientación en el desarrollo de esta investigación.

A Jessica Oliva Gastulo, por estar siempre presta a brindar su  
apoyo.

*Los Autores*

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
RESUMEN .....	12
ABSTRACT .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL .....	18
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	18
1.1.1. Compromiso Organizacional .....	18
1.2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL .....	21
1.2.1. Compromiso Organizacional .....	21
1.2.1.1. El Enfoque Conceptual de Compromisos Múltiples .....	21
1.2.1.2. El Enfoque Conceptual-Multidimensional .....	22
1.2.1.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional .....	23
1.2.2. La Gestión de la Satisfacción de los Clientes .....	25
1.2.2.1. El Modelo Servqual de Calidad de Servicio .....	27
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS .....	32
2.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	32
2.2. POBLACIÓN .....	32
2.3. MUESTRA: .....	32
2.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
2.5. PLAN DE PROCESAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS.....	37
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
3.1. RESULTADOS.....	38
3.2. DISCUSIÓN.....	61
PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA.....	72
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	79
ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Muestra de egresados para evaluar la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales y del área de Grados y Títulos en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	33
Tabla N° 2. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	38
Tabla N° 3. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de la Oficina de Grados y Título en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	39
Tabla N° 4. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016. ....	40
Tabla N° 5. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	41
Tabla N° 6. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	42
Tabla N° 7. Número de Colaboradores según sexo que participaron en la investigación en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	43
Tabla N° 8. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	44
Tabla N° 9. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de	

Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	45
Tabla N° 10. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	46
Tabla N° 11. Número de Colaboradores según su Estado Civil que participaron en la investigación en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	47
Tabla N° 12. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	48
Tabla N° 13. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	49
Tabla N° 14. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	50
Tabla N° 15. Edad de los Colaboradores que participaron en la investigación en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	51
Tabla N° 16. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	52
Tabla N° 17. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	53
Tabla N° 18. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	54

Tabla N° 19. Promedio de los Componentes del Compromiso de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.....	55
Tabla N° 20. Promedio del Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.....	56
Tabla N° 21. Promedio del Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.....	57
Tabla N° 22. Promedio del Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.....	58
Tabla N° 23. Pregunta abierta N°1 : ¿qué fue lo que no le gusto del servicio? en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	59
Tabla N° 24. Preguntas abierta N° 2: ¿qué sugieres para brindar un mejor servicio de Atención al Egresado por parte de las Escuelas Profesional y la Oficina de Grados Títulos en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Componentes del Compromiso Organizacional .....	24
Gráfico N° 2. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. ....	30
Gráfico N° 3. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	38
Gráfico N° 4. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de la Oficina de Grados y Título en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	39
Gráfico N° 5. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.....	40
Gráfico N° 6. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.....	41
Gráfico N° 7. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.....	42
Gráfico N° 8. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	44
Gráfico N° 9. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	45
Gráfico N° 10. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	46
Gráfico N° 11. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de	

Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	48
Gráfico N° 12. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	49
Gráfico N° 13. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	50
Gráfico N° 14. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	52
Gráfico N° 15. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	53
Gráfico N° 16. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	54
Gráfico N° 17. Promedio del Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	56
Gráfico N° 18. Promedio del Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	57
Gráfico N° 19. Promedio del Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016 .....	58
Gráfico N° 20. Pregunta ¿qué fue lo que no le gusto del servicio? en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del	

Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una  
Universidad Privada, 2016..... 59

Gráfico N° 21. Pregunta ¿qué sugieres para brindar un mejor servicio de  
Atención al Egresado por parte de las Escuelas Profesional y  
la Oficina de Grados Títulos en el Proceso de Tramitación  
del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de  
una Universidad Privada, 2016 ..... 60

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar el tipo de la influencia del compromiso organizacional en la atención al egresado en la tramitación del diploma de grado académico y título profesional de una Universidad Privada, 2016. La metodología de la investigación se basó en el enfoque cuantitativo, utilizando como instrumentos: una encuesta tipo Likert (Modelo Servqual de calidad de servicio), y un cuestionario con escalas de opinión y de actitudes (Meller y Allen). La población estudiada estuvo conformada por los egresados y los colaboradores involucrados en la tramitación de diploma de grados y títulos. Los resultados obtenidos en las dimensiones del Compromiso Organizacional son de un nivel alto con tendencia a bajar; y en el caso de la calidad de servicio los mayores porcentajes en el nivel alto fueron: para el personal de las Escuelas Profesionales las dimensiones de Tangibilidad y de Seguridad y en el caso del personal de la Oficina de Grados y Título, la dimensión de Fiabilidad. Los resultados de la investigación, nos ha permitido proponer un plan de mejora relacionado al compromiso organizacional.

**Palabras claves:** Compromiso Organizacional, atención del egresado, Diploma, Grado de Bachiller, Título Profesional.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to: Determine the type of influence of the organizational commitment in attention to the graduate in the processing of the diploma of academic degree and professional title of a Private University, 2016. The research methodology was based on the quantitative approach, using as instruments: a Likert survey (Servqual Service Quality Model), and a questionnaire with scales of opinion and attitudes (Meller and Allen). The studied population was made up of the graduates and the collaborators involved in the processing of diplomas of degrees and degrees. The results obtained in the dimensions of the Organizational Commitment are of a high level with a tendency to fall; and in the case of quality of service, the highest percentages at the high level were: for the staff of the Professional Schools the dimensions of Tangibility and Security and in the case of the staff of the Office of Degrees and Title, the Reliability dimension. The results of the research have allowed us to propose an improvement plan related to organizational commitment.

**Key words:** Organizational Commitment, graduate attention, Diploma, Bachelor's Degree, Professional Title.

## INTRODUCCIÓN

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su Organización, el cual centra su atención en una cantidad limitada de actitudes con el trabajo. La mayor parte de las investigaciones del comportamiento organizacional, abordan tres actitudes: La Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional y el Involucramiento con el Puesto. (Robbins, 1996, p.181).

El Compromiso Organizacional según (Bayona, 2000) y (Robbins, 2013), es definido como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización; así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan (compromiso actitudinal), mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma. Por otra parte, se puede intentar que los individuos se deban a la organización en base a sus propios intereses (compromiso de continuidad). De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas, así como las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr. (López, 2010) indica que la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones se convierten en elementos clave de la subsistencia en el tiempo de estas, por lo que las variables que intervienen en estos procesos son relevantes en el momento de realizar un diagnóstico organizacional.

Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y en el nivel de compromiso y productividad que esta tenga. Según CL Selection, un colaborador 100% comprometido con su empresa genera valor a la misma, aunque resulta

«bastante complejo» averiguar el nivel de compromiso de los trabajadores. Sandra Cubas, directora de CL Selection, en una entrevista realizada a Bardales (2014), para el *Diario Gestión*, considera sumamente importante fomentar el nivel de compromiso de los colaboradores de una empresa porque eso evita que se generen consecuencias tales como: un mal clima laboral, rotación frecuente entre las personas, y que la empresa no alcance sus objetivos.

El *Diario Gestión* en su edición del sábado 21 de noviembre de 2015, informa que el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso (*engagement*) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías. En esta línea, el 60% de ellos confesaron no disponer de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. Asimismo, el 12% afirma haber establecido un programa para la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa y tan solo el 7% se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización.

En el Perú también encontramos que la brecha más grande reside en la importancia que le dan las organizaciones a la tendencia de «cultura y *engagement*». Otras de las tendencias con mayor relevancia son las «brechas de liderazgo». El 86% de los entrevistados lo considera un «problema importante» y el 50% como «muy importante». Para finalizar, el estudio revela que las herramientas de analítica son una de las áreas donde las organizaciones enfrentan una brecha significativa de capacidades. En este sentido, el 75% de los encuestados consideró las herramientas de analíticas de gestión de talento como un aspecto de mucha importancia, pero tan solo el 8% cree que su organización presenta algún grado de solidez en esta tendencia.

«Hoy en día, los trabajadores están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas, en especial *los Millennials* quienes están desarrollando nuevas maneras de trabajar, producir y consumir. Ante ello, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud, quedándose cortas en el desarrollo de habilidades apropiadas para nutrir sus niveles jerárquicos», afirma Alejandra D'Agostino, socia líder de Capital Humano de *Deloitte* Perú.

La presente investigación busca conocer la Influencia que tiene el Compromiso Organizacional en la atención al egresado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT), en el proceso de tramitación del diploma de grado académico y título profesional; la cual es necesario medir a fin de formular políticas relacionadas con el compromiso organizacional de los colaboradores. La USAT es una universidad promovida y patrocinada por el Obispado de Chiclayo, en el departamento de Lambayeque, Perú; fue fundada por Mons. Ignacio María de Orbegozo y Goicoechea en el año 1998 y es una universidad de derecho privado, sin fines de lucro y de duración permanente al servicio de la comunidad. Su principal propósito es alcanzar una síntesis entre la fe y la cultura, que conduzca a la formación integral de las personas y al desarrollo de la sociedad. La comunidad universitaria está integrada por profesores, estudiantes y graduados, consagrados al estudio, la investigación y la difusión de la verdad.

En ese sentido, la universidad forma profesionales y personas que demuestran, en todo momento y en todo ámbito, respeto a la persona humana y a su libertad, con tolerancia y capacidad de diálogo, amor a la sabiduría, aprendiendo a compartir, enseñando con humildad y pasión por la investigación, siendo contemplativos y profundos en su quehacer universitario. La tesis responde a la siguiente pregunta: ¿Qué tipo de influencia genera el nivel de compromiso organizacional en la atención al

egresado en el proceso de tramitación del diploma de grado académico y título profesional en una universidad privada?, y tiene como objetivo: Determinar el tipo de la influencia del compromiso organizacional en la atención al egresado en la tramitación del diploma de Grado Académico y Título Profesional, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2016, adicionalmente se buscó Diseñar los instrumentos para conocer la influencia del compromiso organizacional en la atención al egresado, validar los instrumentos diseñados a fin de obtener resultados confiables, aplicar los instrumentos y herramientas necesarias en la obtención de información para el estudio de investigación, y proponer un plan de mejora para disminuir la posible falta de compromiso organizacional que incide negativamente en la atención de calidad al cliente.

El Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral (atención al egresado), es donde se centra la atención de nuestro estudio, el cual busca contribuir con nuevos conocimientos, teniendo en cuenta que las herramientas e instrumentos a aplicar nos han llevado a conocer el nivel de compromiso organizacional actual de los colaboradores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo efecto positivo o negativo tiene incidencia directa sobre la satisfacción de los egresados. Los resultados de la investigación, en ambos casos, nos han permitido proponer planes de mejora relacionados al compromiso organizacional en ésta casa superior de estudios.

## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

### 1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

#### 1.1.1. Compromiso Organizacional

Dentro de las investigaciones más relevantes encontradas en el desarrollo de la presente investigación tenemos:

Loli Pineda, Alejandro. 2006. Compromiso Organizacional de los Trabajadores de una Universidad Pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista IIPSI*. Vol. 9. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La presente investigación trata de conocer el compromiso organizacional de los trabajadores no docentes de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas en una muestra de 205 personas de un total de 20 Facultades. Los resultados arrojan una tendencia favorable de los trabajadores hacia el compromiso organizacional, y el análisis de los factores nos indica una correlación muy significativa y positiva entre satisfacción general con el trabajo, compromiso con el trabajo, compromiso afectivo, jerarquía del puesto y sentimiento de permanencia; mientras que la relación entre el primero y el compromiso de conveniencia (sentimiento de permanencia) es muy significativa pero negativa. Igual ocurre entre el compromiso con el trabajo y el compromiso de conveniencia. También encontramos asociación muy significativa y positiva entre el compromiso con el trabajo y el compromiso afectivo, sentimiento de permanencia y jerarquía del puesto.

Entre tanto, las variables demográficas respecto al compromiso organizacional no arrojan ninguna relación. Pero un análisis por separado de cada uno de los factores del compromiso organizacional permite encontrar una relación importante con la educación, la antigüedad en la universidad y la antigüedad en el puesto actual. Las demás variables

demográficas como sexo, edad, condiciones laborales, estado civil y número de trabajadores, si bien muestran tendencias de compromiso, en algunos casos, no son variables estadísticamente diferenciadoras.

Rivera Carrascal, Oscar. 2010. Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Tesis para optar al grado de Magíster en Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Busca coadyuvar y dar soporte a un tema crucial, vinculado a la mejora de la educación desde el punto de vista del manejo organizacional, donde los gerentes educativos como actores-promotores de un ambiente que permita un trabajo eficiente y eficaz. Los resultados indican que el grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos en los que se han medido las respuestas, según una escala de opinión, señalan, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y el de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor proporción que el compromiso normativo. En cuanto a las características más notorias, mencionamos que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables. Dicha conclusión se aúna a las investigaciones que aseveran que las damas tienen más compromiso y marcan distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio, en cuanto al factor sexo. A nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece en los docentes a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 3 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo.

García de Pilo, Liliana *et al.* 2014. *Empowerment* y Compromiso Organizacional del Personal Docente Investigador en el ámbito universitario Zuliano. *Redhecs*, edición 16, Año 9, octubre 2013 - marzo 2014.

Los autores ponen de manifiesto que para las organizaciones educativas es importante poseer altos niveles de compromiso organizacional, aspecto impulsado por el *empowerment* como herramienta de transferencia e igualdad en la toma de decisiones entre todos los docentes-investigadores. En tal sentido, se plantea determinar la relación del *empowerment* y el compromiso organizacional del personal docente-investigador de las universidades del estado de Zulia, tomando como referencia los planteamientos de Robbins (2004), Gibson y otros (2006), Hellriegel y Slocum (2005), entre otros. La investigación es de tipo descriptiva y de campo, brinda resultados en los que tanto los elementos como la misma naturaleza del *empowerment* influyen significativa y directamente sobre el compromiso organizacional, debido a la toma de decisiones, la responsabilidad compartida, el conocimiento, el trabajo en equipo y la autonomía que se ofrece en el medio laboral, así como la expresión clara de las metas, que demuestran influencia en la identificación, membresía y lealtad de los docentes investigadores hacia sus instituciones.

Sandra Cubas, directora de CL Selection, en una entrevista realizada a Bardales (2014), para el Diario Gestión, considera sumamente importante fomentar el nivel de compromiso de los colaboradores de una empresa porque eso evita que se generen consecuencias tales como: un mal clima laboral, que haya mucha rotación entre las personas y que la empresa alcance sus objetivos. Además, menciona que, para poder propiciar un mayor compromiso de los trabajadores con su empresa, es necesario que primero se definan los objetivos estratégicos de la organización y que cada uno de los trabajadores conozca su rol, para que así sepan cómo pueden contribuir con los objetivos de la empresa. Otro factor muy importante es que debe haber una buena comunicación en el interior de la empresa, ya

que eso evita que se escuchen cosas distorsionadas respecto de lo que quieren comunicar los directivos a los trabajadores. En ese sentido, considera que las políticas o estrategias de comunicación interna en una empresa juegan un «rol fundamental», por lo que es muy importante que cada empresa tenga un Área de Comunicación Interna que esté muy alineada a los objetivos estratégicos de la organización.

## 1.2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

### 1.2.1. Compromiso Organizacional

(Barraza *et al*, 2008) indican que el compromiso organizacional es, junto al liderazgo y motivación, uno de los conceptos en los que es más difícil alcanzar una definición unánime entre los distintos autores y enfoques, que satisfaga tanto a académicos como a investigadores por igual. Probablemente, la definición más popular es la que define el compromiso organizacional como la ‘fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización’ (Mowday, citado por Lagomarsino, 2003, p.79). Si se utiliza una expresión coloquial, pero de fácil comprensión, el compromiso organizacional es algo así como «tener puesta la camiseta» de la organización.

Es posible identificar dos enfoques conceptuales del término compromiso organizacional:

#### 1.2.1.1. El Enfoque Conceptual de Compromisos Múltiples

De acuerdo con esta perspectiva, el compromiso organizacional puede ser entendido con mayor precisión si se incluye también en su definición «el conjunto de los múltiples compromisos que el individuo experimenta con relación a los diferentes grupos que integran una organización», tales como dueños, gerentes, supervisores, subalternos, sindicatos y clientes. (Reichers 1985, en Varona 1993).

Esta perspectiva de compromisos múltiples se fundamenta en tres teorías. La primera ve a las organizaciones como coaliciones de entidades, la segunda, como grupos de referencia y la tercera, como lugares donde los individuos desempeñan diferentes roles. Al no ser este el enfoque conceptual que se adopta en la presente investigación, no se profundizará en el mismo.

#### 1.2.1.2. El Enfoque Conceptual-Multidimensional

La revisión de la literatura permite reconocer que hasta el momento se han adoptado tres perspectivas teóricas diferentes en la conceptualización del término «compromiso organizacional» (Varona, 1993).

- a) La perspectiva de intercambio: Que sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado. De acuerdo a esta conceptualización, el individuo ve los beneficios que recibe asociados con el trabajo, como incentivos para permanecer en la organización.
- b) La perspectiva psicológica: Que ve el compromiso con la organización como un componente de estos tres elementos: 1) la identificación con los objetivos y valores de la organización; 2) el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos y 3) el deseo de ser parte de la organización. Dentro de esta perspectiva, el compromiso se define como ‘el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización de la cual es parte’.
- c) La perspectiva de atribución: Que define el compromiso como una obligación que el individuo adquiere como ‘resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables’. En esta categoría entraría el compromiso organizacional que los miembros de grupos religiosos adquieren cuando pronuncian públicamente sus votos religiosos.

Estas tres perspectivas teóricas son tomadas de manera simultánea por el enfoque conceptual-multidimensional (Meyer y Allen, en Ramos, 2005). En ese sentido, los autores que defienden este enfoque apuestan por un concepto multidimensional del compromiso organizacional que integre las tres perspectivas teóricas ya descritas.

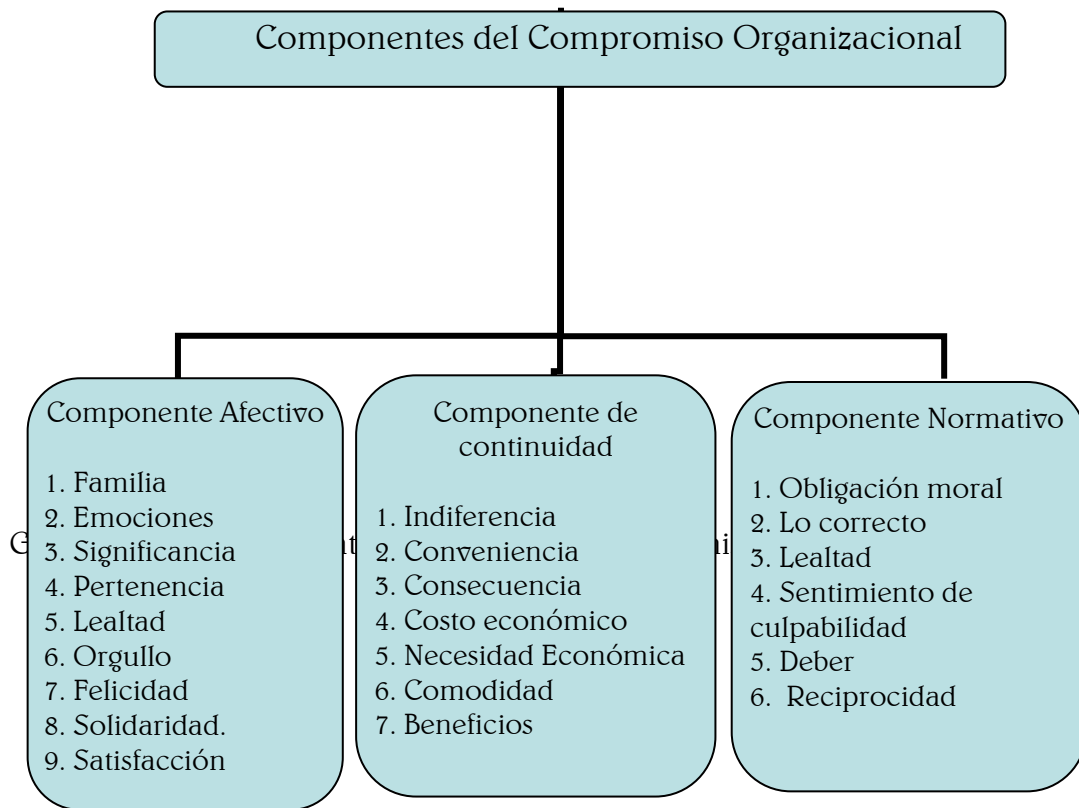
#### 1.2.1.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen, citados por (Arias, 2001), proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- a) Compromiso afectivo: Está relacionado con el deseo, es decir, se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- b) Compromiso de continuación: Está relacionado con la necesidad, esto es, el reconocimiento de la persona con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y a las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejarla implicaría perderlo todo. Asimismo, también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, incrementando, así, su apego con la empresa.

c) Compromiso normativo: Está relacionado con el deber, que hace referencia a la lealtad a la organización, en un sentido moral como retribución al recibir ciertas prestaciones, por ejemplo: cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación, se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanencia en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

A través del siguiente gráfico, elaborado por Ramos (2005) citado por Rivera (2010:28) comprenderemos la descomposición de los componentes del compromiso organizacional gracias a la teoría de Meyer y Allen (1991):



Fuente. Ramos 2005: p.50

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

En la presente investigación se toma como base el enfoque conceptual-multidimensional.

#### 1.2.2. La Gestión de la Satisfacción de los Clientes

La Gestión de la Satisfacción de los Clientes internos es una gestión de complemento que tiene lugar en la organización y está dada por la fusión entre las políticas, planes, acciones, y programas encaminados a tocar de cerca los puntos neurálgicos de cada cliente interno como célula básica para la reproducción empresarial definiendo así los niveles de exigencias, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de su personal. La interrelación entre la satisfacción del cliente interno, el desempeño laboral y los clientes externos posibilita conocer factores que inhiben el logro de los objetivos y que dependen propiamente de la satisfacción laboral, por lo que una fusión entre ellos trae aparejado la posibilidad de tomar de manera oportuna, medidas que tributen a la mejora del desempeño y de la calidad del servicio. Esta interacción no se conoce con exactitud, desconociéndose también las ventajas que pudieran traer consigo la toma de medidas a corto plazo que tributan a la eficiencia empresarial, la satisfacción del cliente externo y la competitividad entre otros aspectos positivos. (Hernández, 2009).

En las organizaciones prestadoras de servicios, el proceso evaluativo comprende un carácter subjetivo, a diferencia de los bienes tangibles, dado por sus características intrínsecas; ello conduce a la necesidad de una correcta identificación y medición de la calidad del servicio, en función de las percepciones y las expectativas de los clientes, que en ocasiones se ve limitada por carencias teóricas relacionadas con una errónea concepción de las categorías satisfacción del cliente y calidad del servicio, reflejadas en la inexistencia de una distinción entre estas, y la relación causal entre ellas, que limitan la obtención de resultados coherentes con los fines establecidos. (Reyes, Mayo y Loredó, 2010).

La calidad de servicio, si se introduce en el análisis el término percepción, pasa a entenderse desde la perspectiva del cliente; por lo tanto, la única referencia de calidad real es la que aporta el mismo. Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el momento que lo está percibiendo y se valore en el marco de una comparación, respecto a la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor aprecia como sustitutos. Lo anterior está acorde al enfoque de estudio de la calidad ya referenciado, asociada la misma como satisfacción a las expectativas del consumidor (Reyes et al. 2010)

Hernández y otros (2007), citado por Rivera (2010), manifiestan una serie de características a las cuales se ajustan el presente cuerpo.

Reyes y otros (2010), desde esta óptica, Parasuraman, define la calidad de servicio percibida por el cliente como un juicio global o actitud que se refiere a la superioridad de un servicio, entendiéndose por actitud una evaluación de un objeto que se describe en atributos (“bueno malo”, “deseable-indeseable”, etc.) (Parasuraman, et al., 1988). De igual modo, en las percepciones de calidad hay implícita una evaluación del servicio en sus distintos atributos, que permite discernir si el cliente tiene o no una actitud positiva hacia el servicio en cuestión (Sánchez Hernández, 2008).

Más allá de la concepción de la calidad de servicio como una actitud, hay dos cuestiones centrales en su definición que conviene resaltar. En primer lugar, en ocasiones resulta difícil distinguir entre la calidad de servicio y la satisfacción (Sánchez Hernández, 2008). Por otro lado, existe un debate planteado en las investigaciones estudiadas sobre la relación causal que se establece entre ambas categorías, esto es, si la calidad de servicio es un antecedente o un consecuente de la satisfacción.

Respecto a la distinción entre calidad del servicio y satisfacción se puede aseverar que las dos se refieren a evaluaciones subjetivas del cliente, pero hay diferencias relevantes entre estos dos conceptos. La calidad del servicio se refiere a la evaluación de un objeto externo, es decir, el referente está fuera del cliente. En cambio, la satisfacción se refiere necesariamente a una descripción de una realidad interna del cliente: los sentimientos que se relacionan con la elección de un servicio o bien de consumo. De hecho, se puede tener una actitud hacia un determinado servicio sin haberlo usado, debido a que es posible contar con información al respecto (p.e. publicidad, comentarios de clientes que sí lo han utilizado, etc.). Sin embargo, el cliente nunca podrá mostrar el nivel de satisfacción a menos que haga uso del servicio en cuestión. Como han señalado distintos investigadores (R. Oliver, 1980), la satisfacción es una experiencia de finita duración que se relaciona directamente a la experiencia con un producto (bien de consumo o servicio). Sirve para mantener o actualizar la actitud previa que el cliente tenía sobre el producto en cuestión.

#### 1.2.2.1. El Modelo Servqual de Calidad de Servicio

Modelo elaborado por Parasuraman, et al. (1988), cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y

elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

Con este modelo se crean varios supuestos:

- Al cliente le es más difícil de evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.
- La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.

Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también en el proceso de realización de este.

Entonces con todo ello se desarrolla un modelo donde se establece la relación entre los parámetros que influyen en la percepción del cliente.

Gap1: Diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dichas expectativas.

Gap2: Diferencia entre la percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad del servicio

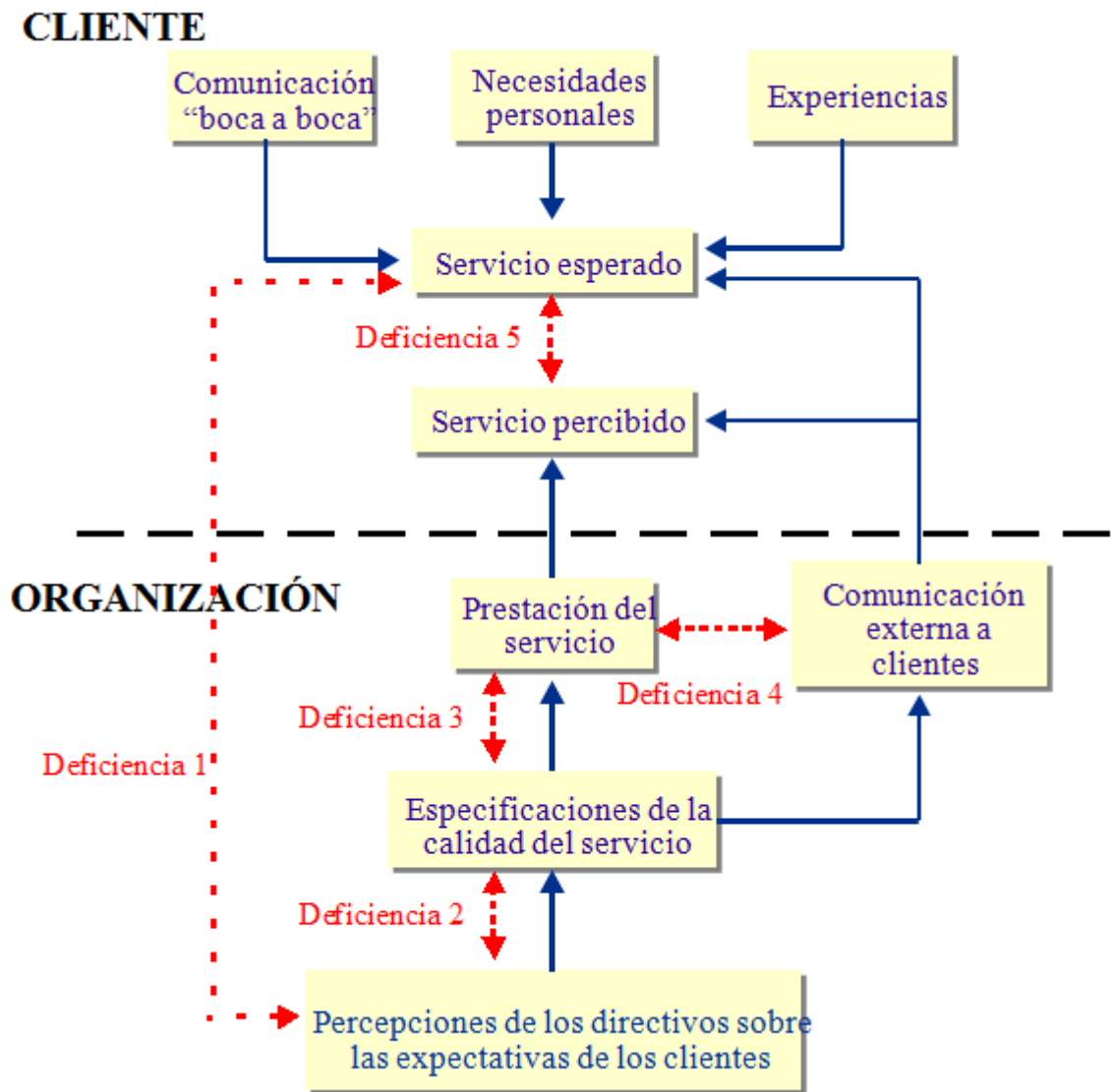
Gap3: Diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregado

Gap4: Diferencia entre el servicio entregado y lo que es comunicado acerca del servicio a los clientes.

Gap5: Diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Desde el punto de vista de dicho modelo se identifican determinantes para las diferencias o gaps: fiabilidad, sensibilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, confianza, conocimiento del cliente y tangibilidad.

Más adelante estos 10 determinantes se reducen a 5, siendo: fiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y sensibilidad, denominando a este método SERVQUAL. Teniendo en cuenta estos parámetros se puede acercarse a las necesidades del cliente para ofrecer un servicio con mayor calidad para el cliente.



Fuente: Parasuraman, et al. (1988)

Gráfico N° 2. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

### El cuestionario SERVQUAL

La encuesta utilizada en éste estudio, es el cuestionario SERVQUAL, que consta de tres secciones:

En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas de acuerdo al Cuestionario Original Servqual o Cuestionario Original de Medición de Nivel de Percepciones (Anexo N° 01), son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Ítems de 1 al 4.

Fiabilidad: Ítems del 5 al 9.

Capacidad de respuesta: Ítems del 10 al 13.

Seguridad: Ítems del 14 al 17.

Empatía: Ítems del 18 al 22.

## CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

El presente trabajo de investigación es de carácter Descriptivo explicativo, porque consiste fundamentalmente en caracterizar una situación concreta, sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

De acuerdo al fin que persiguió es explicativa, porque contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos fueron ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio.

El Diseño de Contrastación de Hipótesis que válido por su consistencia científica.

### 2.2 POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada de la siguiente manera:

- 50 colaboradores de las áreas de: Grados y Títulos, Dirección Académica, y Facultades de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Personal Administrativo, Directores de Escuela y Coordinadores de Tesis).
- 1323 egresados, quienes realizaron el trámite de sus diplomas de grados académicos y título profesionales en el año 2016.

### 2.3 MUESTRA:

En el caso de los colaboradores, la muestra estuvo conformada por el total de la población, teniendo en cuenta la cercanía y disponibilidad de éstas personas para con los investigadores, por tratarse de trabajadores de la institución; sin embargo, de los 50 participantes, sólo 33 aceptaron participar.

Para el caso de los egresados la muestra obtenida fue de 298, la misma que se obtuvo utilizando el criterio de afijación proporcional simple.

En la Tabla N° 1, se presenta la distribución de la muestra por Diploma tramitado en el año 2016.

*Tabla N° 1. Muestra de egresados para evaluar la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales y del área de Grados y Títulos en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

N°	Diploma obtenido	N° de egresados
1	Diploma de Grado Académico de Bachiller	147
2	Diploma de Título Profesional	125
3	Diploma de Título Profesional de Segunda Especialidad	16
4	Diploma de Grado Académico de Magíster	10
<b>Total</b>		<b>298</b>

Al ser los egresados una población con escasa asistencia a la Universidad, se creyó conveniente trabajar con el total de la población (1323 egresados), teniendo en cuenta que la vía de comunicación de los instrumentos de trabajo iba ser el correo electrónico, y se corría el riesgo de que se tuviese correos no existentes, buzones llenos, o participantes que no estén interesados en la investigación, siendo estos factores limitantes para llegar al número de la muestra.

Contrariamente a lo esperado, sólo se obtuvo la participación de 67 egresados; aún, habiéndose enviado el instrumento de evaluación a los correos electrónicos en dos oportunidades, además insistiendo en algunos casos con llamadas telefónicas.

#### CRITERIOS DE ELIMINACION:

Se procedió a eliminar 11 instrumentos en las que los participantes no respondieron todas las preguntas, y 01 instrumento en la cual el egresado mostró su malestar por estar recibiendo éste tipo de correo.

Del total de 67 encuestas, solo 55 respondieron correctamente.

#### 2.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La metodología de la investigación se basó en el enfoque cuantitativo, según Hernández y otros (2007) citado por Rivera (2010), manifiestan una serie de características a las cuales se ajustan el presente cuerpo metodológico. Por ejemplo, la recolección de datos se fundamenta en la medición, en este caso de los indicadores de cada una de las categorías seleccionadas. Asimismo, los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema. De esta manera, se analizó el grado de compromiso organizacional por componentes.

La Técnica que se utilizó en ésta investigación fue una encuesta tipo Likert, y como instrumento usamos, un cuestionario con escalas de opinión y de actitudes, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la atención al egresado en la tramitación del Diploma del grado académico y título profesional.

La primera encuesta utilizada en éste estudio, fue la empleada por Rivera Carrascal (2010), debido a la validez que ha tenido éste instrumento por los connotados especialistas en educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Dra. Carmen Coloma y el Dr. Luis Sime. Este cuestionario cuenta con las tres dimensiones del compromiso organizacional, variable del

presente estudio: a nivel de compromiso afectivo se cuenta con 7 ítems, a nivel de compromiso de continuidad con 8 ítems y a nivel de compromiso normativo con 6 ítems. (Anexo N° 02)

La segunda encuesta utilizada fue el cuestionario modificado del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry. Este modelo utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Encuestas a los Egresados:

Las encuestas de los Egresados, estuvo acompañado de la Hoja de Consentimiento Informado a fin de dar seguridad a los encuestados respecto a los datos proporcionados y el buen uso de esa información en beneficio de esta investigación. (Anexo N° 03)

Se aplicaron dos encuestas a cada egresado: La primera referida a la atención recibida por parte del personal de las Escuelas Profesionales a la cual pertenece el egresado (Anexo N° 04), y la segunda a la atención recibida por parte del personal de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad. (Anexo N° 05)

Para el primer caso las 17 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Ítems de 1 al 3.

Fiabilidad: Ítems del 4 al 7.

Capacidad de respuesta: Ítems del 8 al 10.

Seguridad: Ítems del 11 al 12.

Empatía: Ítems del 13 al 17.

Para el segundo caso las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citada, se han agrupado de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Ítems de 1 al 4.

Fiabilidad: Ítems del 5 al 9.

Capacidad de respuesta: Ítems del 10 al 14.

Seguridad: Ítems del 15 al 18.

Empatía: Ítems del 19 al 21.

Estas encuestas fueron enviadas a través de sus correos electrónicos, teniendo en cuenta que en el momento del desarrollo de la investigación, los egresados ya no asistían a la universidad.

Con el propósito de poder recolectar el mayor número de encuestas desarrolladas, se creyó conveniente enviar las encuestas al total de la población de estudio (1323), con el fin de poder cubrir posibles encuestas mal desarrolladas o encuestas incompletas.

Encuestas a los Colaboradores:

La encuesta aplicada a los Colaboradores también estuvo acompañada de la Hoja de Consentimiento Informado a fin de dar seguridad a los encuestados respecto a los datos proporcionados y el buen uso de esa información en beneficio de esta investigación. (Anexo N° 06)

La encuesta estuvo orientada a recoger información sobre el Compromiso Organizacional de los Colaboradores; para este fin, se procedió a realizar visitas a sus oficinas, donde se les explicaba sobre el objetivo del estudio y la importancia de su participación.

La encuesta fue aplicada al total de la población (50 colaboradores), sin embargo sólo accedieron a participar 33 personas.

El cuestionario aplicado cuenta con las tres dimensiones del compromiso organizacional, variable del presente estudio: a nivel de compromiso afectivo se cuenta con 7 ítems, a nivel de compromiso de continuidad con 8 ítems y a nivel de compromiso normativo con 6 ítems. (Anexo N° 07)

## 2.5 PLAN DE PROCESAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS

En la presente investigación se consideró el diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional ya que la finalidad del trabajo es de describir y correlacionar las variables de estudio, solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectaron las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones.

Toda la información recolectada de los instrumentos en estudio fueron procesados con el software estadístico SPSS y Excel.

## CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 RESULTADOS

*Tabla N° 2. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Tangibles		Fiabilidad		Capacidad		Seguridad		Empatía	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
<b>ALTO</b>	26	47.3	17	30.91	17	30.91	25	45.45	18	32.73
<b>MEDIO</b>	17	30.9	24	43.64	22	40.00	16	29.09	23	41.82
<b>BAJO</b>	12	21.8	14	25.45	16	29.09	14	25.45	14	25.45
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

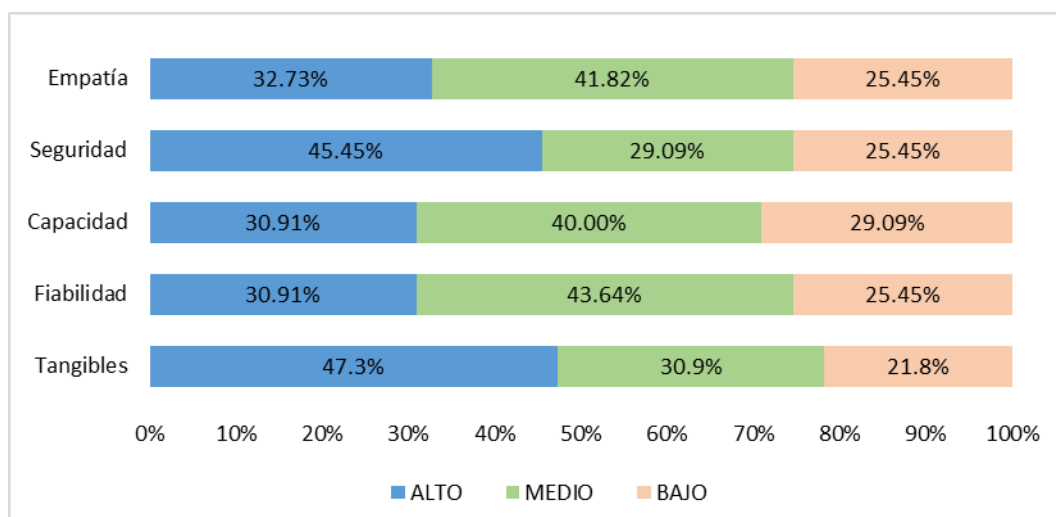
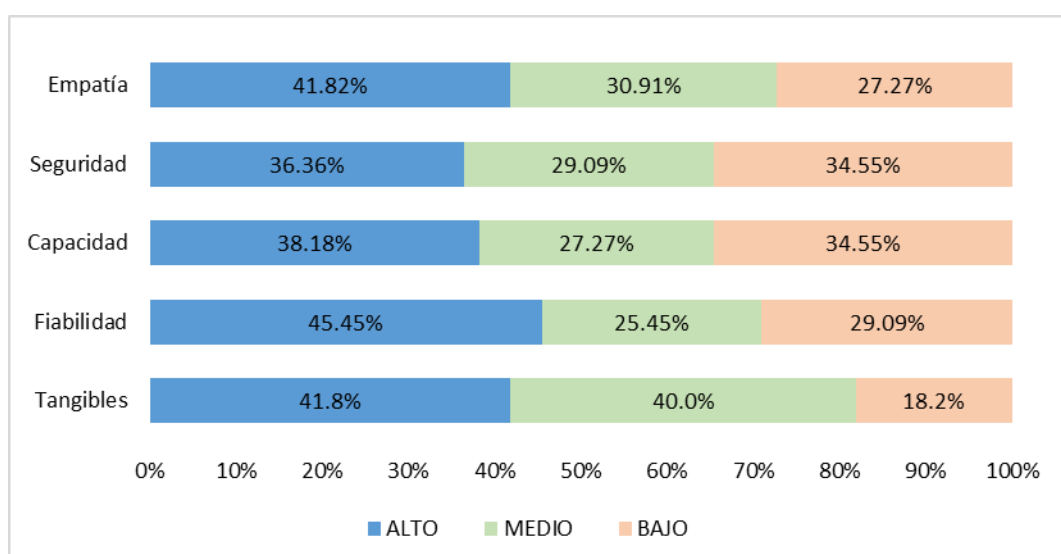


Gráfico N° 3. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

La Tangibilidad y la Seguridad son las dimensiones de Calidad de Servicio con un mayor porcentaje en el nivel Alto, considerada por los egresados al evaluar al personal de las Escuelas Profesionales en la atención en el proceso de tramitación del Diploma. Resultando la Capacidad la dimensión con un mayor porcentaje en el nivel Bajo en dicho proceso.

*Tabla N° 3. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de la Oficina de Grados y Título en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Tangibles		Fiabilidad		Capacidad		Seguridad		Empatía	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>ALTO</b>	23	41.82	25	45.45	21	38.18	20	36.36	23	41.82
<b>MEDIO</b>	22	40.00	14	25.45	15	27.27	16	29.09	17	30.91
<b>BAJO</b>	10	18.18	16	29.09	19	34.55	19	34.55	15	27.27
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>



*Gráfico N° 4. Evaluación de la Calidad de Servicio al Personal de la Oficina de Grados y Título en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

La Fiabilidad es la dimensión de Calidad de Servicio con un mayor porcentaje en el nivel Alto, considerada por los egresados al evaluar al personal de la Oficina de Grados y Título en la atención en el proceso de tramitación del Diploma. Resultando la Capacidad y Seguridad las dimensiones con mayor porcentaje en el nivel Bajo en dicho proceso.

*Tabla N° 4. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016.*

Nivel Compromiso	N° Colaboradores	%
Alto	13	39.4
Medio	9	27.3
Bajo	11	33.3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

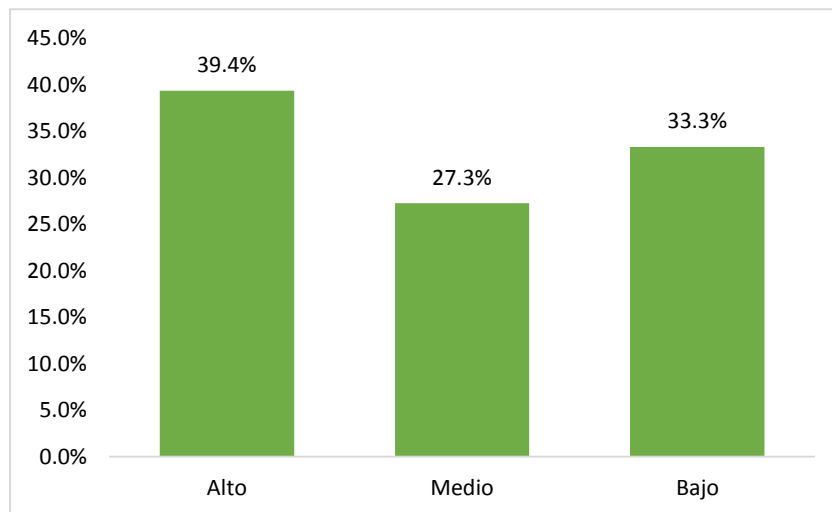
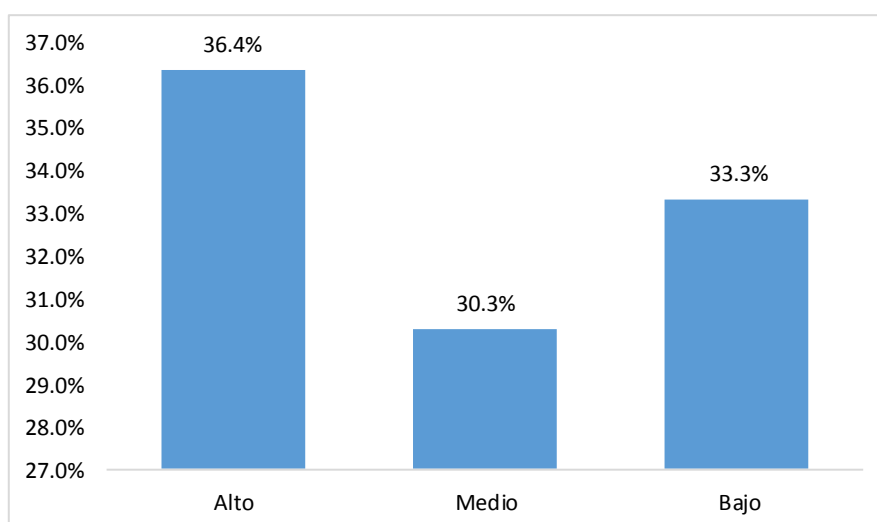


Gráfico N° 5. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

El 39.4% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto en la atención al egresado en el proceso de Tramitación del Diploma; sin embargo el 33.3 % de colaboradores considera un nivel Bajo del compromiso afectivo.

*Tabla N° 5. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel Compromiso	N° Colaboradores	%
Alto	12	36.4
Medio	10	30.3
Bajo	11	33.3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>



*Gráfico N° 6. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

El 36.4% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto en la atención al egresado en el proceso de Tramitación del Diploma; sin embargo el 33.3 % de colaboradores considera Bajo éste compromiso.

*Tabla N° 6. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel Compromiso	N° Colaboradores	%
Alto	11	33.3
Medio	12	36.4
Bajo	10	30.3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

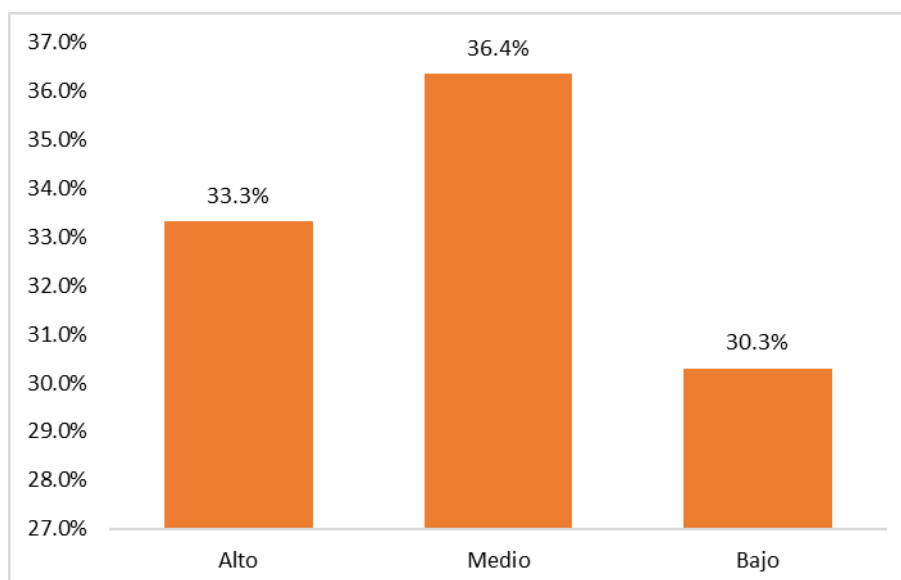


Gráfico N° 7. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

El 33.3% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso Normativo es Alto, el 36.4 % es Medio; sin embargo el 30.3 % de colaboradores considera Bajo su compromiso en lo normativo.

*Tabla N° 7. Número de Colaboradores según sexo que participaron en la investigación en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

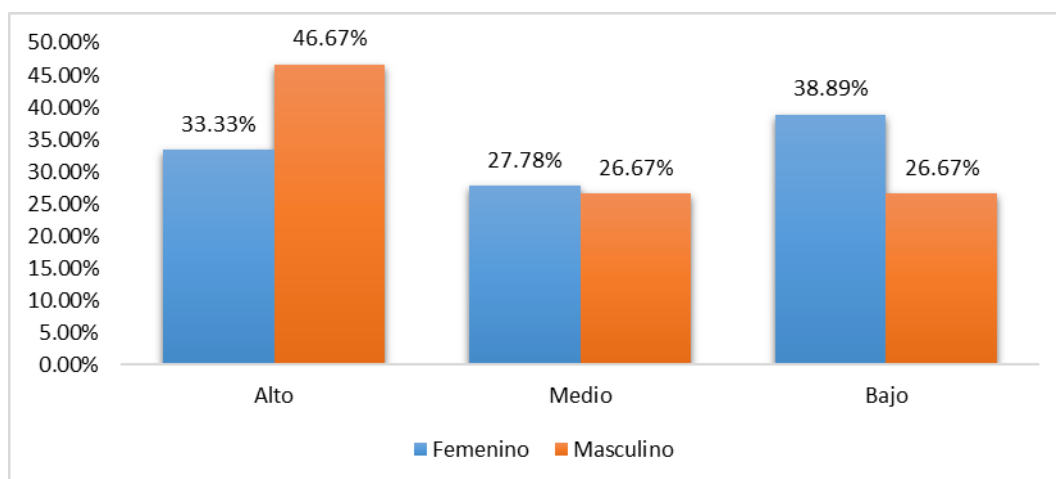
<b>Sexo</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Femenino	18	54.55
Masculino	15	45.45
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

Fueron 33 los colaboradores que aceptaron participar en la presente investigación, siendo el 45.45% del sexo masculino, y el 54.55 % del sexo femenino.

*Tabla N° 8. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Femenino		Masculino		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	6	33.33	7	46.67	13	39.39
Medio	5	27.78	4	26.67	9	27.27
Bajo	7	38.89	4	26.67	11	33.33
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.6909



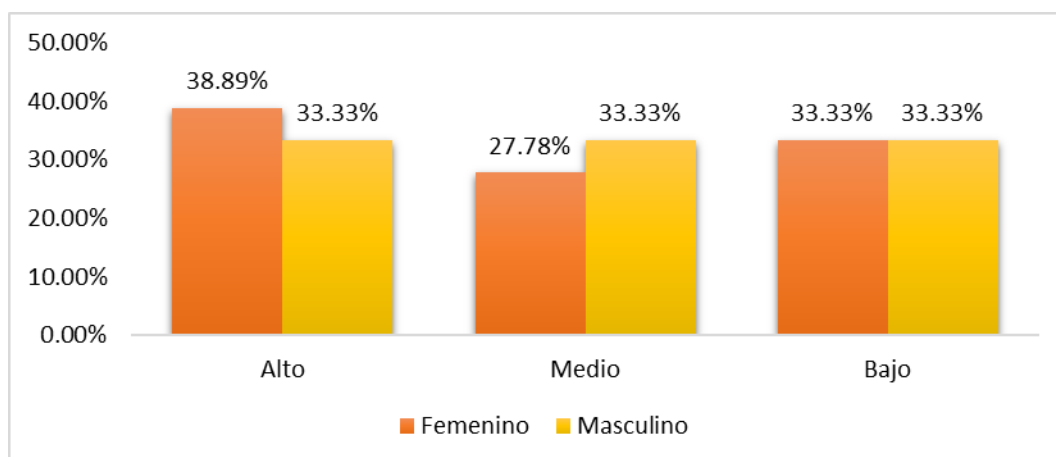
*Gráfico N° 8. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

El 39.4% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto en la atención al egresado en el proceso de Tramitación del Diploma; sin embargo al tener en cuenta el sexo de los colaboradores, los varones considera que su nivel de compromiso Afectivo es Alto al considerar un 46.67%, mientras que las mujeres considera su nivel de compromiso Afectivo Bajo con un 38.39%.

*Tabla N° 9. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Femenino		Masculino		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	7	38.89	5	33.33	12	36.36
Medio	5	27.78	5	33.33	10	30.30
Bajo	6	33.33	5	33.33	11	33.33
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.9265



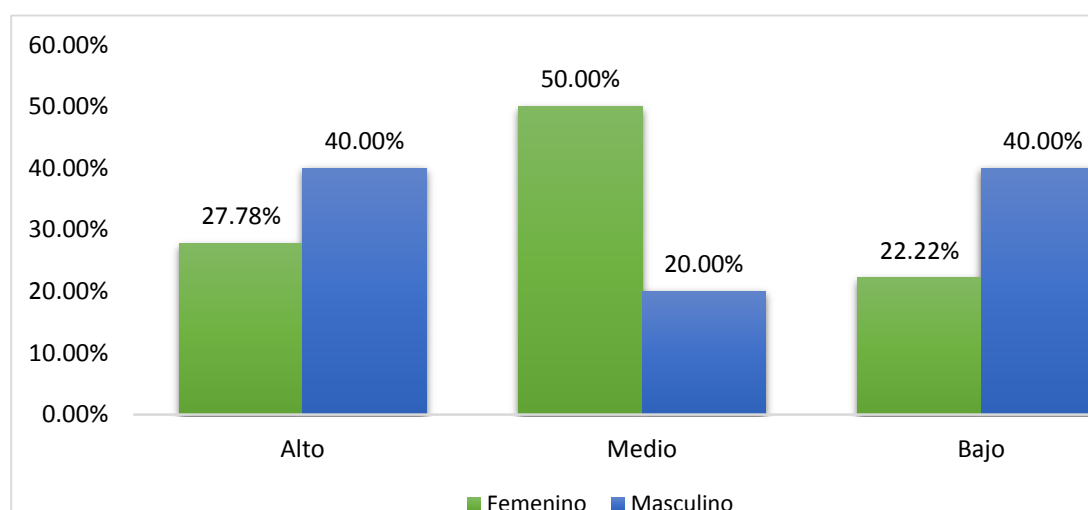
*Gráfico N° 9. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

El 36.36% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto en la atención al egresado en el proceso de Tramitación del Diploma; sin embargo el 33.3 % de colaboradores considera Bajo éste mismo nivel. Al tener en cuenta el sexo de los colaboradores, las mujeres consideran que su nivel de compromiso de Continuidad es Alto con un 38.89%, en cambio los varones considera su nivel de compromiso de Continuidad por igual en las distintas categorías.

*Tabla N° 10. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Femenino		Masculino		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	5	27.78	6	40.00	11	33.33
Medio	9	50.00	3	20.00	12	36.36
Bajo	4	22.22	6	40.00	10	30.30
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.1974



*Gráfico N° 10. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según sexo en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

El 33.36% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso Normativo es Medio; sin embargo al tener en cuenta el sexo de los colaboradores, las mujeres consideran que su nivel de Compromiso Normativo es Medio al considerar un 50.00%, en cambio los varones considera su nivel de compromiso Normativo por igual en las categorías Alto y Bajo.

*Tabla N° 11. Número de Colaboradores según su Estado Civil que participaron en la investigación en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

<b>Estado civil</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Casado	24	72.73
No casado	9	27.27
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

Del total de colaboradores que participaron en el presente estudio, el 72.73% son casados y el 27.27% no lo son.

*Tabla N° 12. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Casado		No casado		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	9	37.50	4	44.44	13	39.39
Medio	6	25.00	3	33.33	9	27.27
Bajo	9	37.50	2	22.22	11	33.33
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.7029

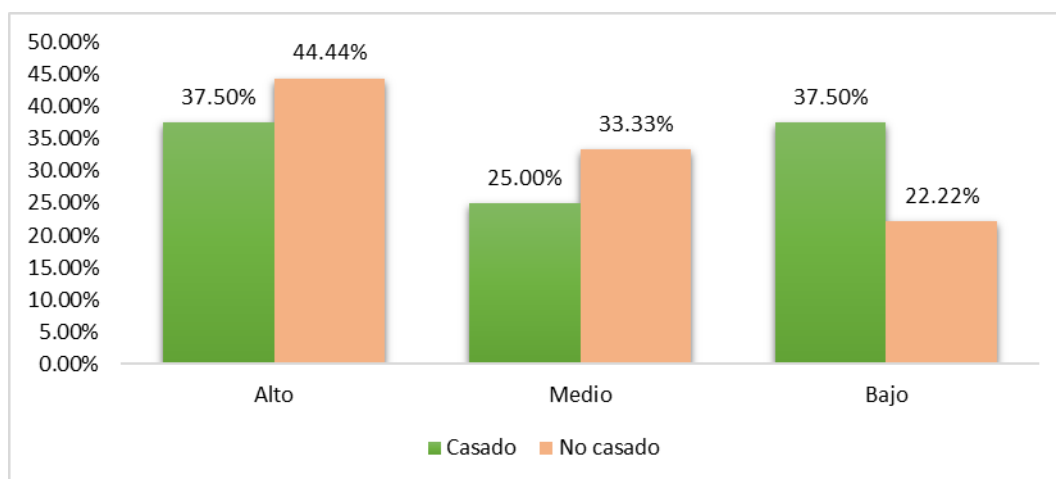


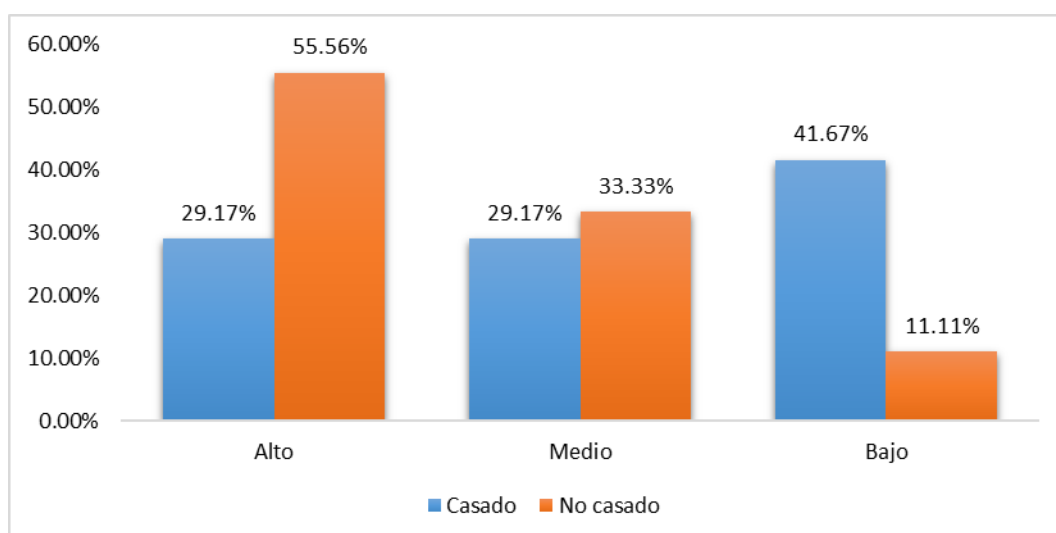
Gráfico N° 11. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

El 44.44% de colaboradores no casados consideran que su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto; sin embargo, los colaboradores casados manifiestan un Compromiso Afectivo por igual en los Niveles Alto y Bajo con un 37.50%.

*Tabla N° 13. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Casado		No casado		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	7	29.17	5	55.56	12	36.36
Medio	7	29.17	3	33.33	10	30.30
Bajo	10	41.67	1	11.11	11	33.33
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.2097



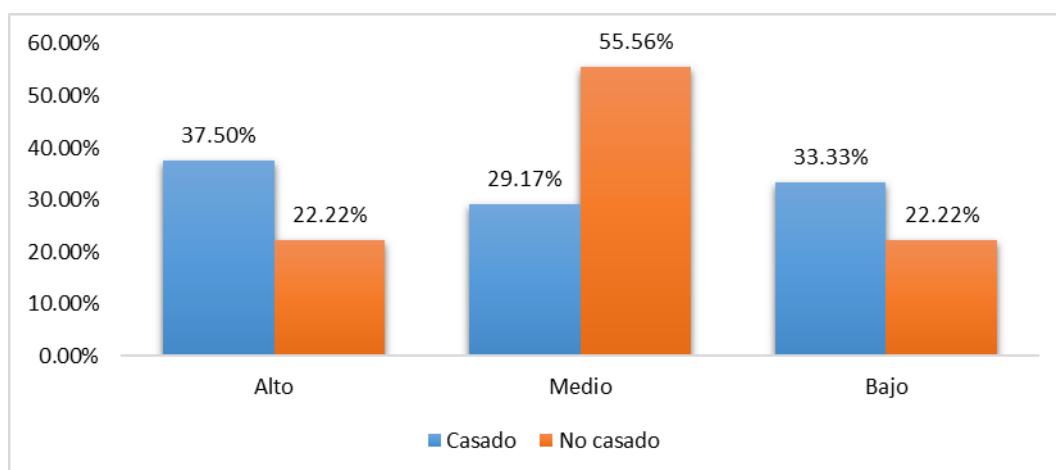
*Gráfico N° 12. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

El Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto para los colaboradores no casados. Los Colaboradores casados manifiestan un Compromiso de Continuidad Bajo con un 41.67%.

*Tabla N° 14. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	Casado		No casado		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	9	37.50	2	22.22	11	33.33
Medio	7	29.17	5	55.56	12	36.36
Bajo	8	33.33	2	22.22	10	30.30
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.3719



*Gráfico N° 13. Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores según su Estado Civil en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Para el 55.56% de colaboradores no casados consideran que su Nivel de Compromiso de Normatividad es Medio; sin embargo, los colaboradores casados manifiestan un Nivel de Compromiso de Normatividad Alto con un 37.50%.

*Tabla N° 15. Edad de los Colaboradores que participaron en la investigación en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

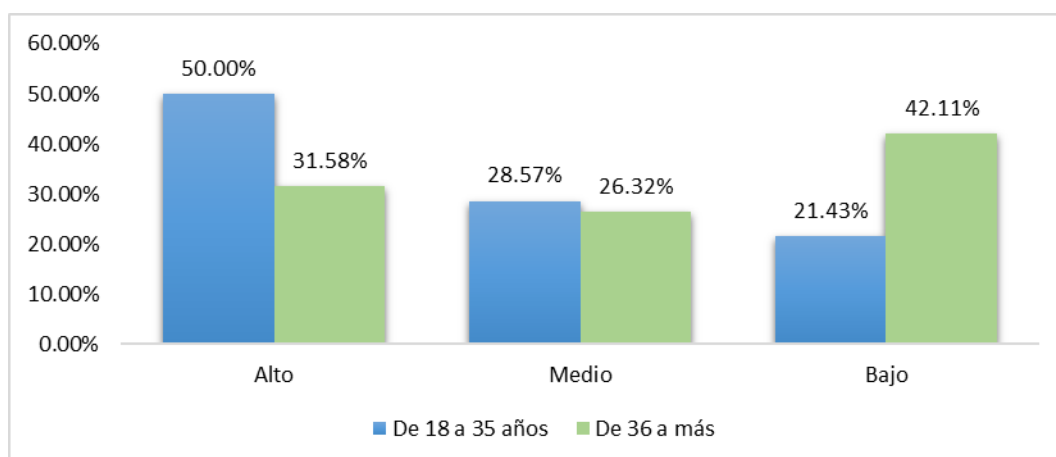
<b>Edad</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
De 18 a 35 años	14	42.42
De 36 a más	19	57.58
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

La edad de los colaboradores varían entre 18 a 35 años representando el 42.42%, y de 36 años a más con un 57.58%.

*Tabla N° 16. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	De 18 a 35 años				Total	
	De 18 a 35 años		De 36 a más			
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	7	50.00	6	31.58	13	39.39
Medio	4	28.57	5	26.32	9	27.27
Bajo	3	21.43	8	42.11	11	33.33
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>19</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.4183



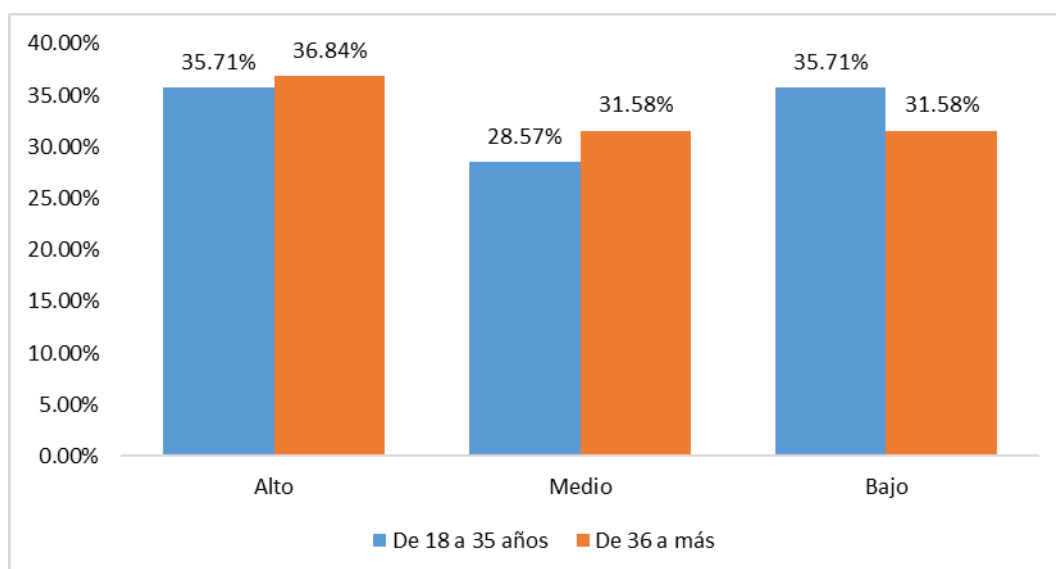
*Gráfico N° 14. Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

El 50.00% de colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años consideran que su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto; sin embargo, los colaboradores mayores a 35 años, manifiestan un Compromiso Afectivo Bajo con un 42.11%.

*Tabla N° 17. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	18 a 35 años		≥36 a más		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	5	35.71	7	36.84	12	36.36
Medio	4	28.57	6	31.58	10	30.30
Bajo	5	35.71	6	31.58	11	33.33
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>19</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.9665



*Gráfico N° 15. Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

El 36.84% de colaboradores cuyas edades son de 36 años a más consideran que su Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto. Los colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años consideran que su Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto y Bajo a la vez con un porcentaje igual a 35.71%.

*Tabla N° 18. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

Nivel	18 a 35 años		≥36 a más		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	4	28.57	7	36.84	11	33.33
Medio	7	50.00	5	26.32	12	36.36
Bajo	3	21.43	7	36.84	10	30.30
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>19</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

p-valor=0.3605

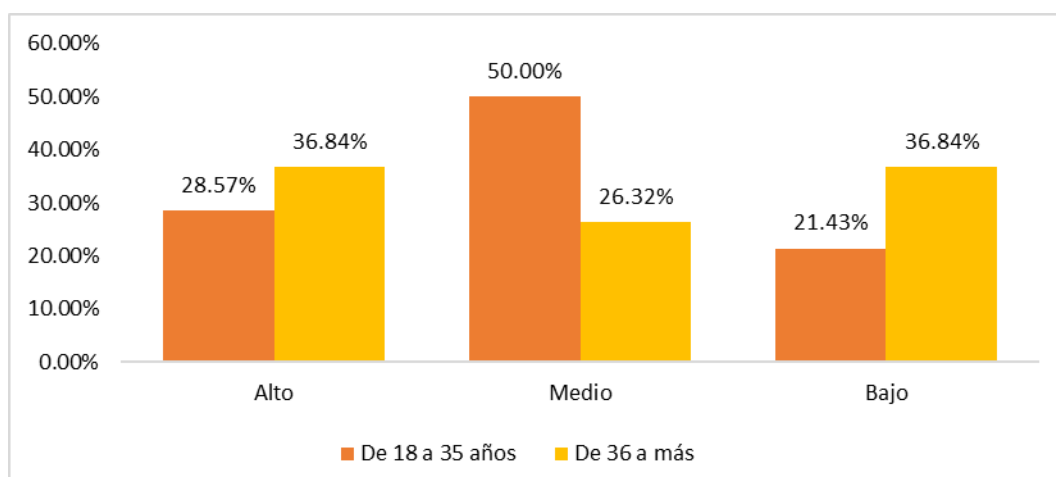


Gráfico N° 16. Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores según Edad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

El 36.84% de colaboradores cuyas edades son de 36 años a más consideran que su Nivel de Compromiso Normativo es Alto y Bajo a la vez; mientras que el 50.00% de colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años consideran que su Nivel de Compromiso Normativo es Medio.

*Tabla N° 19. Promedio de los Componentes del Compromiso de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016*

FACULTADES	Promedio de total	Promedio de Afectivo	Promedio de Continuo	Promedio de Normatividad
ADMINISTRATIVO	59.5	22.5	23.0	14.0
C.EMPRESARIALES	66.5	25.0	25.3	16.3
HUMANIDADES	61.0	23.3	23.7	14.0
INGENIERÍA	59.9	23.5	22.0	14.4
MEDICINA	62.0	23.5	22.3	16.3
DERECHO	64.0	24.3	23.7	16.0
<b>TODOS</b>	<b>61.8</b>	<b>23.7</b>	<b>22.8</b>	<b>15.3</b>

La Tabla anterior nos permite realizar un análisis del compromiso de los colaboradores referente a los diversos componentes del compromiso por facultades.

Existen Facultades que se encuentran por encima o debajo del promedio total, cuyo análisis empezamos a detallar:

Tabla N° 20. Promedio del Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

	Promedio de Afectivo	Promedio afectivo total (23.7)
ADMINISTRATIVO	22.5	23.7
CIENCIAS EMPRESARIALES	25.0	23.7
HUMANIDADES	23.3	23.7
INGENIERÍA	23.5	23.7
MEDICINA	23.5	23.7
DERECHO	24.3	23.7

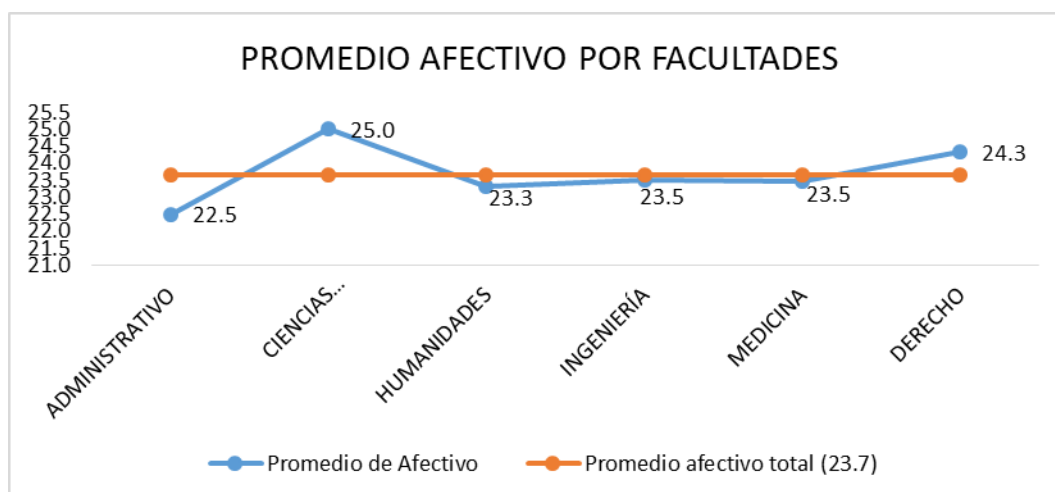


Gráfico N° 17. Promedio del Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

Las Facultades de Ciencias Empresariales y Derecho con un 25.00% y 24.3 % respectivamente, se encuentran por encima del Promedio Afectivo con 23.7%, siendo las dos únicas facultades que logran éste resultado; el resto de facultades se encuentra por debajo del promedio Afectivo.

Tabla N° 21. Promedio del Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

	Promedio de Continuidad	Promedio Continuo TOTAL (22.8)
ADMINISTRATIVO	23.0	22.8
CIENCIAS EMPRESARIALES	25.3	22.8
HUMANIDADES	23.7	22.8
INGENIERÍA	22.0	22.8
MEDICINA	22.3	22.8
DERECHO	23.7	22.8

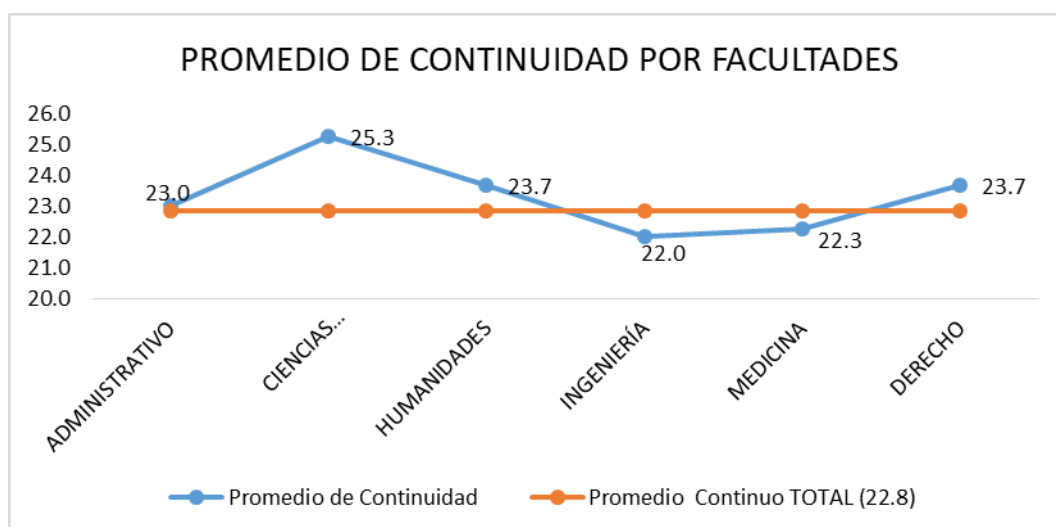


Gráfico N° 18. Promedio del Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

Las Facultades de Ciencias Empresariales, Humanidades y Derecho se encuentran por encima del Promedio del Compromiso de Continuidad (22.8%), siendo las facultades de Ingeniería y Medicina las que se encuentran por debajo del promedio total.

Tabla N° 22. Promedio del Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

	Promedio de Normatividad	Promedio Normatividad TOTAL (15.3)
ADMINISTRATIVO	14.0	15.3
CIENCIAS EMPRESARIALES	16.3	15.3
HUMANIDADES	14.0	15.3
INGENIERÍA	14.4	15.3
MEDICINA	16.3	15.3
DERECHO	16.0	15.3

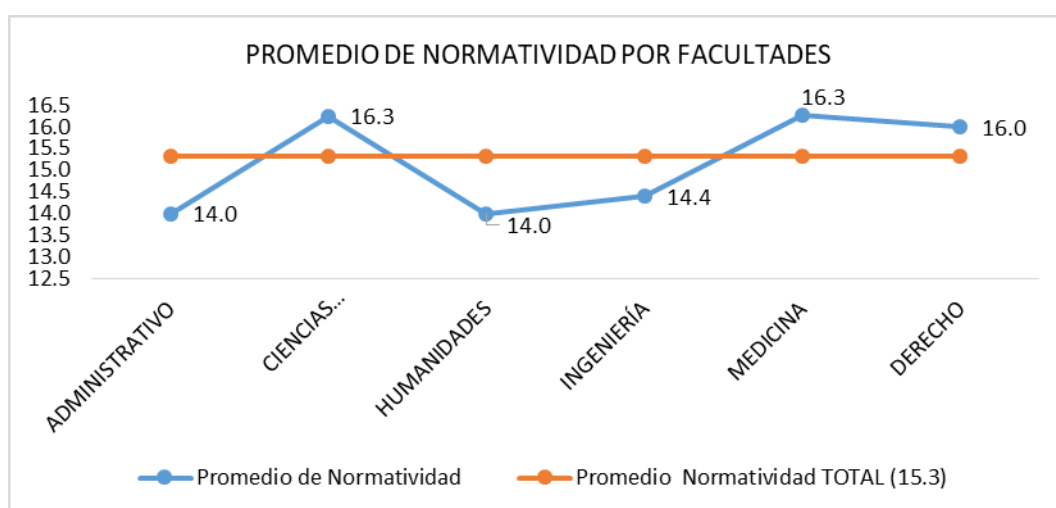


Gráfico N° 19. Promedio del Nivel de Compromiso de Normatividad de los Colaboradores por Facultad en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

Las Facultades de Ciencias Empresariales, Medicina y Derecho se encuentran por encima del Promedio del Compromiso por Normatividad (15.3%), siendo las facultades de Humanidades e Ingeniería las que se encuentran por debajo del promedio total.

Tabla N° 25. Pregunta abierta N°1 : ¿qué fue lo que no le gusto del servicio? en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

	Cantidad OGT	Porcentaje OGT	Cantidad Escuelas	Porcentaje Escuelas
Tangible	3	5.45	4	7.27
Fiabilidad	7	12.73	9	16.36
Capacidad	9	16.36	11	20.00
Seguridad	7	12.73	6	10.91
Empatía	3	5.45	12	21.82
No respondieron	17	30.91	8	14.55
Satisfechos	9	16.36	5	9.09

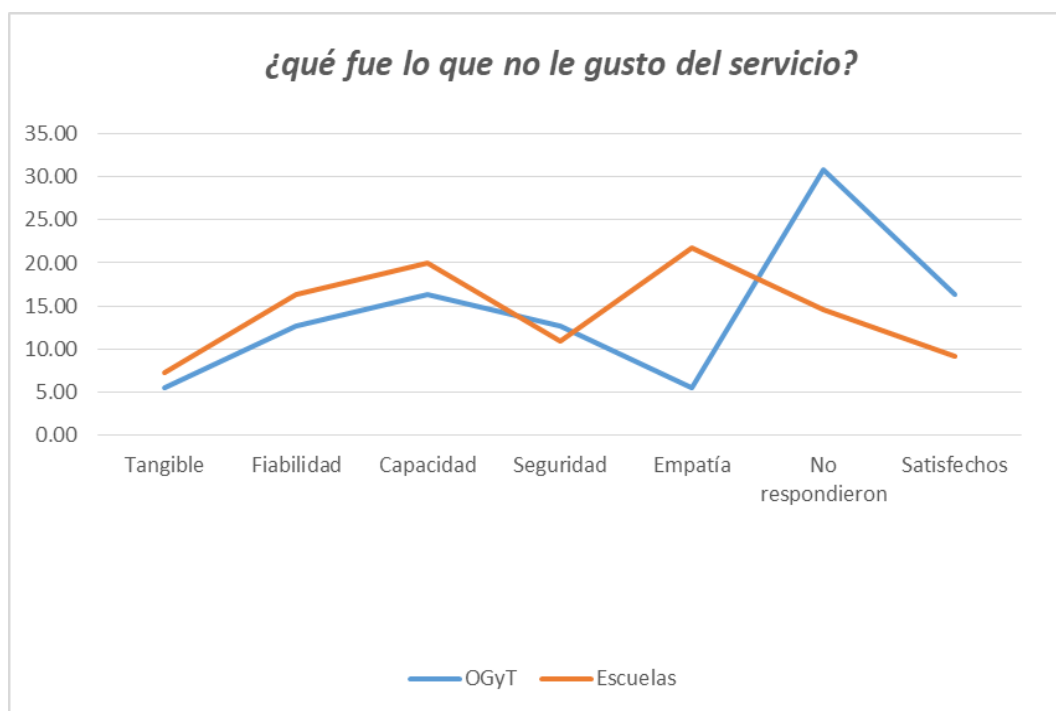


Gráfico N° 20. Pregunta ¿qué fue lo que no le gusto del servicio? en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

Las Escuelas Profesionales han obtenido un porcentaje mayor en Empatía y Capacidad con un 21.82% y 20.00 % respectivamente, mientras que, la Oficina de Grados y Títulos tuvo en la Capacidad un porcentaje mayor con un 16.36 %, no obstante existe un 30.91% de encuestados que No respondieron a esta pregunta.

Tabla N° 24. Preguntas abierta N° 2: ¿qué sugieres para brindar un mejor servicio de Atención al Egresado por parte de las Escuelas Profesional y la Oficina de Grados Títulos en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

	Cantidad OGT	Porcentaje OGT	Cantidad Escuelas	Porcentaje Escuelas
Tangible	8	14.55	6	10.91
Fiabilidad	5	9.09	9	16.36
Capacidad	9	16.36	14	25.45
Seguridad	3	5.45	0	0.00
Empatía	10	18.18	16	29.09
No respondieron	15	27.27	9	16.36
Satisfechos	5	9.09	1	1.82

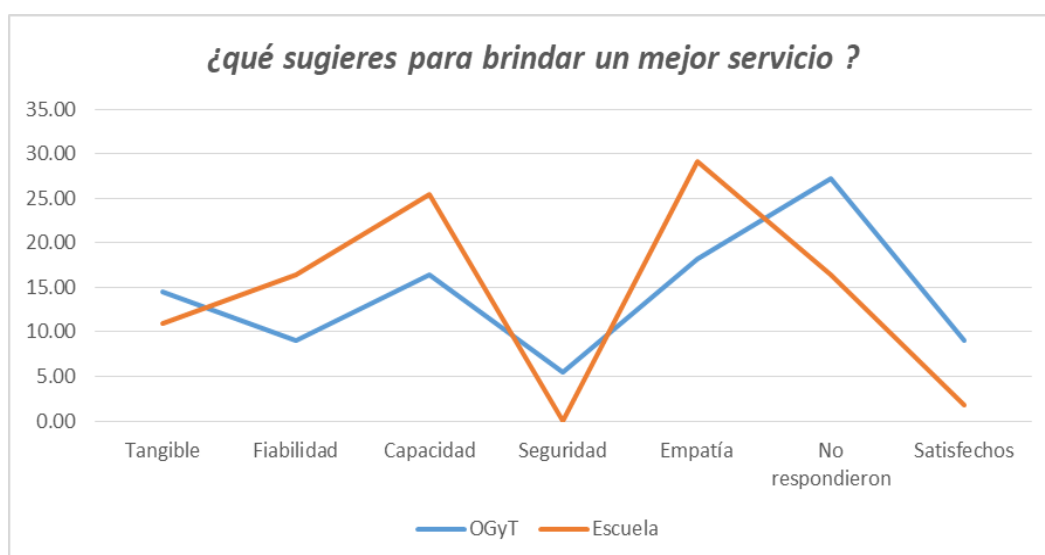


Gráfico N° 21. Pregunta ¿qué sugieres para brindar un mejor servicio de Atención al Egresado por parte de las Escuelas Profesional y la Oficina de Grados Títulos en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

Las sugerencias para las Escuelas Profesionales, han sido dirigidas a la Empatía y la Capacidad donde obtienen un mayor porcentaje, 29.09 % y 25.45 %, respectivamente, en la que los egresados desearon haber obtenido un servicio satisfactorio. De igual forma, la Oficina de Grados y Títulos, obtuvo un alto porcentaje para las mismas dimensiones, la Empatía con un 18.18% y la Capacidad un 16.36 %, sin embargo, resalta un promedio más

alto en los que No respondieron a esta pregunta, obteniendo un 27.27 %, esto nos puede hacer suponer su indiferencia en sugerir y es preocupante.

### 3.2 DISCUSIÓN

Los estudios realizados y los resultados obtenidos nos llevan a desarrollar el siguiente análisis referente a los objetivos específicos planteados en la presente investigación.

La Técnica empleada en ésta investigación fue una encuesta tipo Likert, y como instrumento utilizado, un cuestionario con escalas de opinión y de actitudes, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los egresados y el compromiso de los trabajadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la atención al egresado en la tramitación del Diploma del grado académico y título profesional. La encuesta es un procedimiento que permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006:13)

Gómez, (2006:127-128) citado por Ruiz Medina (2011: 171- 172) refiere que el cuestionario de la encuesta debe considerar dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Las primeras permiten codificarlas y establecer alternativas entre las que debe elegir el encuestado. En tanto que las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas.

De acuerdo a Ruiz (2011: 172 – 173) el cuestionario más usado de los métodos es la escala de Likert, la misma que es conceptuada por Santemas (2009:514), como la medida de una variable que consiste en pedir al encuestado que exprese su agrado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a las actitudes que se evalúan.

La primera encuesta empleada fue el *questionario modificado del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry. Este modelo utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. (Anexos N° 04 y N° 05)

La segunda encuesta utilizada en éste estudio, fue la empleada por Rivera Carrascal (2010), debido a la validez que ha tenido éste instrumento por los connotados especialistas en educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Dra. Carmen Coloma y el Dr. Luis Sime. Este cuestionario cuenta con las tres dimensiones del compromiso organizacional, variable del presente estudio: a nivel de compromiso afectivo se cuenta con 7 ítems, a nivel de compromiso de continuidad con 8 ítems y a nivel de compromiso normativo con 6 ítems. (Anexo N° 07)

La aplicación de los instrumentos y herramientas necesarias en la obtención de información para nuestra investigación, nos ha llevado a realizar el procesamiento de los datos respectivos presentados en el ítem 3.1, y cuyo análisis y discusión se presenta a continuación:

Los egresados al evaluar la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales, dan a la Tangibilidad y a la Seguridad el mayor porcentaje en el nivel Alto, resultando la Capacidad como la dimensión con mayor porcentaje en el nivel Bajo en dicho proceso.

En el caso del Personal de la Oficina de Grados y Título la Fiabilidad es la dimensión de Calidad de Servicio con un mayor porcentaje en el nivel Alto. Resultando la Capacidad y Seguridad las dimensiones con mayor porcentaje en el nivel Bajo en dicho proceso.

Al realizar las comparaciones del caso, se puede observar que no hay coincidencia en el nivel Alto entre el Personal de las Escuelas Profesionales

y el Personal de la oficina de Grados y Título, por lo que se presume que esto se deba a los trabajos específicos que realizan cada área durante el proceso del trámite de diploma. Sin embargo en el nivel Bajo si encontramos coincidencia con la dimensión de Capacidad.

Los resultados encontrados en la Oficina de Grados y Títulos, coincide con lo investigado por Suárez (2015:105) quien al estudiar *“EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE UN CENTRO DE IDIOMAS APLICANDO EL MODELO SERVQUAL CASO: CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERIODO 2011 - 2012”*, determina que “la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos”.

En este mismo estudio “la capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos”, estos resultados difieren con nuestra investigación dado que la Capacidad se encuentra con mayor porcentaje en el nivel Bajo.

El 39.4% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto en la atención al egresado en el proceso de Tramitación del Diploma; sin embargo al tener en cuenta el sexo de los colaboradores, los varones considera que su nivel de compromiso Afectivo es Alto al considerar un mayor porcentaje de 46.67% frente a un 33.33% por parte de las mujeres. Estos valores nos hacen ver, que existe mayor Compromiso Afectivo en los varones respecto a las mujeres.

Referente al Compromiso de Continuidad, el 36.36% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de compromiso es Alto en la atención al egresado en el proceso de Tramitación del Diploma; sin embargo el 33.33 % de colaboradores considera Bajo éste mismo nivel. Al tener en cuenta el sexo de los colaboradores, las mujeres consideran que su nivel de compromiso de Continuidad es Alto con un 38.89%, en cambio los varones considera su nivel de compromiso de Continuidad por igual en las distintas categorías. Estos valores nos hacen ver que existe mayor Compromiso de Continuidad en las mujeres respecto a los varones.

Estos resultados difieren con los datos encontrados por Rivera (2010:69–70), en cuya investigación “el compromiso de continuidad ( $r=0.223$ ) de los varones difiere en gran medida en contraste con las damas ( $r=0.016$ ). Al parecer, esto nos indica que los docentes con más años de trabajo en la institución tienen relativamente mayor compromiso de continuidad a diferencia que las damas”

Así mismo Rivera (2010:70), plantea “la hipótesis que en los varones el grado de compromiso está basado en gran medida en aspectos materiales y a medida que tenga más años en la institución se acrecentará su conveniencia e interés personal superponiendo la idea que cuando se presente la oportunidad de mejora no dudará en aceptarla más fácilmente que las damas. Sin embargo, posteriormente encontraremos resultados a nivel de compromiso de manera global que desestima esta hipótesis”.

Por último, el 36.36% de Colaboradores encuestados considera que su Nivel de Compromiso Normativo es Medio; sin embargo al tener en cuenta el sexo de los colaboradores, las mujeres consideran que su nivel de Compromiso Normativo es Medio al considerar un mayor porcentaje de 50.00% frente a un 20% por parte de los varones, los mismos que consideran su nivel de

compromiso Normativo por igual en las categorías Alto y Bajo con un porcentaje igual a 40%.

Estos resultados difieren con los resultados encontrados por Rivera (2010: 70) en cuya investigación “la relación entre los años de trabajo en la institución y el grado de compromiso normativo en los docentes varones es alto ( $r=0.764$ ); es decir, que los docentes a medida que tienen más años trabajando en la misma institución tienen necesariamente mayor compromiso normativo y la sensación de obligación de permanecer en la institución a raíz de un sentimiento de deuda con ella. Podemos decir que los varones tienen mayor lealtad que las damas y además que saben valorar más que las damas el sentimiento de reciprocidad con la organización”. En nuestro estudio sucede todo lo contrario, las mujeres tienen mayor lealtad a la institución respecto a los varones.

El 44.44% de colaboradores no casados consideran que su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto; sin embargo, los colaboradores casados manifiestan un Compromiso Afectivo por igual en los Niveles Alto y Bajo con un 37.50%. En este caso, el estado civil no es una variable diferenciadora.

Se presume que el Nivel de Compromiso Afectivo Alto por parte de los colaboradores no casados se deba a una serie de factores como significancia, pertenencia, lealtad, solidaridad entre otros respecto a la institución.

El Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto para los colaboradores no casados, con un porcentaje de 55.56% ante un 29.17% considerado por los casados. Los Colaboradores casados obtienen un mayor porcentaje de Compromiso de Continuidad Bajo con un 41.67% frente a un 11.11% de los colaboradores no casados.

Estos resultados difieren en cierta forma con los resultados encontrados por Girón et al. (2017:115) quienes en su investigación indican que “en las dimensiones Afectiva y de Continuidad, hubo diferencias significativas de medias, entre los casados y convivientes frente a los divorciados. En la dimensión Afectiva, los mayores valores lo tenían los casados y convivientes, mientras que en la de Continuidad el mayor valor lo tenían los divorciados”.

El 55.56% de colaboradores no casados consideran en un mayor porcentaje que su Nivel de Compromiso de Normatividad es Medio ante un 29.17% obtenido por los colaboradores casados; sin embargo, los colaboradores casados manifiestan un Nivel de Compromiso de Normatividad Alto con un 37.50% frente a un 22.22% por parte de los colaboradores casados.

Con estos resultados encontramos diferencias significativas entre los colaboradores no casados y casados, presumiendo que los componentes de obligación moral, lealtad, sentimiento de culpabilidad, deber, entre otros; sea más valorado por los colaboradores no casados respecto a los colaboradores casados.

El 50.00% de colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años consideran en un mayor porcentaje que su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto frente a un 31.58% de colaboradores cuyas edades son de 36 años a más.

Al parecer los componentes como: familia, emociones, significancia, pertenencia, lealtad, orgullo, felicidad, solidaridad, satisfacción, pesa más en los colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años respecto a los colaboradores que tienen de 36 años a más.

El 36.84% de colaboradores cuyas edades son de 36 años a más consideran en un mayor porcentaje que su Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto. Los colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años consideran que su Nivel de Compromiso de Continuidad es Alto y Bajo a la vez con un porcentaje igual a 35.71%. Respecto a éste componente de compromiso, no existe diferencias significativas entre los resultados obtenidos.

El 36.84% de colaboradores cuyas edades son de 36 años a más consideran que su Nivel de Compromiso Normativo es Alto y Bajo a la vez considerando los mayores porcentajes; sin embargo, el 50.00% de colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años consideran que su Nivel de Compromiso Normativo es Medio al obtener un mayor porcentaje; por lo que se presume que esto se deba a que los componentes como: obligación moral, hacer lo correcto, lealtad, sentimiento de culpabilidad, deber, reciprocidad, cale más en los colaboradores comprendidos entre estas edades respecto a los colaboradores cuyas edades sean mayor a 36 años.

Estos resultados difieren en cierta forma con los resultados encontrados por Girón et al. (2017:114) quienes en su investigación “hicieron dos análisis, con 25 y 30 años generando en cada caso dos grupos: uno con edades inferiores a la indicada y el otro grupo con edades a partir de las edades tomadas para adelante. Se observó que con 25 años no había en ninguna dimensión una diferencia significativa entre los grupos generados, en cambio, con 30 años sí hubo diferencias significativas de las medias en la dimensión de Continuidad (Compromiso Organizacional) y en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout a favor de las personas que tenían de 30 años para adelante. En la dimensión de Continuidad el nivel mayor estaba en las personas menores de 30 años”.

Las Facultades de Ciencias Empresariales y Derecho con un 25.00% y 24.3 % respectivamente, se encuentran por encima del Promedio Afectivo de

23.7%, siendo las dos únicas facultades que logran éste resultado; el resto de facultades se encuentra por debajo del promedio Afectivo.

Las Facultades de Ciencias Empresariales, Humanidades y Derecho se encuentran por encima del Promedio del Compromiso de Continuidad (22.8%), siendo las facultades de Ingeniería y Medicina las que se encuentran por debajo del promedio total.

Las Facultades de Ciencias Empresariales, Medicina y Derecho se encuentran por encima del Promedio del Compromiso por Normatividad (15.3%), siendo las facultades de Humanidades e Ingeniería las que se encuentran por debajo del promedio total.

Para todos los casos evaluados, es la facultad de Ingeniería, quien se encuentra por debajo del promedio de los Componentes del Compromiso entre todas las facultades de la universidad.

Pregunta abierta: ¿qué fue lo que no le gusto del servicio? en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016

La Empatía y la Capacidad, son las dimensiones identificadas por los egresados con mayor porcentaje de disconformidad recibida en el servicio de atención por parte de los colaboradores de la Escuelas Profesionales. Por lo que se presume que, para la Empatía, los egresados han percibido que la atención recibida no ha sido personalizada y para la Capacidad los colaboradores no estuvieron preparados en los conocimientos de las funciones de su puesto.

Para el caso de los colaboradores del área de Grados y Títulos, fue la Capacidad la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje (16.36%), sin

embargo, existe un 30.91% que no respondieron a la pregunta formulada. Este alto valor nos genera una serie de interrogantes respecto al servicio brindado, dado que, en el caso más desfavorable estaríamos hablando de un buen número de egresados que no están de acuerdo en una serie de servicios prestados.

Nuestros resultados difieren a los encontrados por Zarate (2016:24) en su investigación de "Nivel de satisfacción general sobre servicios administrativos de la Escuela de Posgrado. Donde se observa que poco más de la mitad de estudiantes están en el nivel satisfactorio y solo un 7.9% en el nivel muy satisfactorio"; en nuestros resultados sucede lo contrario, nuestros egresados perciben muy poca satisfacción (disconformidad) por parte de los colaboradores de las escuelas.

Sin embargo, en la misma investigación de Zarate (2016: 24 - 25) encontramos que "Además, se tiene un número considerable que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y es aproximadamente la tercera parte de la población (32.5%). Es importante resaltar que se tiene casi un 37% de estudiantes que no se encuentran satisfechos y corresponde a más de la tercera parte de la muestra. Es un número considerable para tomar en cuenta que es necesario realizar una revisión del sistema que se está aplicando dentro de la Escuela de Posgrado en cuanto a los servicios que ofrece", estos resultados, en cierta forma se asemejan a los nuestros, con respecto al área de Grados y Títulos, donde encontramos que un alto porcentaje no responde a la pregunta ¿Qué es lo que no le gustó del servicio?, generándonos la interrogante de la calidad de servicio que estamos prestando.

Pregunta abierta ¿qué sugieres para brindar un mejor servicio en la Atención al Egresado en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional de una Universidad Privada, 2016?

La Empatía y la Capacidad han sido identificadas por los egresados, como las dimensiones a mejorar, ambas, obtienen los mayores porcentajes respecto al resto de dimensiones.

Sólo para el área de Grados y Títulos, existe un alto porcentaje de egresados (27.27%) que no respondieron (no sugirieron) ésta pregunta. Al respecto, se sugiere tomar en consideración la falta de respuesta a ésta pregunta como parte del Plan de Mejora de ésta área.

En las dimensiones de Compromiso Organizacional, Afectiva y Continuidad, los niveles alcanzados son relativamente Alto con tendencia al nivel Medio. Para el caso de la dimensión Normativa el nivel alcanzado es Medio con tendencia al nivel Alto. Por lo tanto, el Compromiso Organizacional es Alto con tendencia a bajar.

Es el Compromiso Afectivo y de Continuidad, el que se manifiesta relativamente de manera positiva en los colaboradores. Para el caso de Compromiso Afectivo, se percibe que la institución satisface algunas de sus necesidades y expectativas, creando así un lazo afectivo entre los colaboradores y la universidad.

Para el caso de Compromiso de Continuidad su permanencia en la institución se debe a una serie de factores como la inversión de tiempo, el esfuerzo realizado, dificultad en encontrar otro empleo, etc. En el caso del Compromiso Normativo, los colaboradores no manifiestan una tendencia positiva o negativa hacia la creencia de lealtad que deberían de tener con la institución.

Cabe resaltar que para todas las dimensiones de Compromiso Organizacional los niveles Bajo y Medio se encuentran con porcentajes cercanos al 30%. Si se sumara ambos niveles estaríamos con porcentajes

alrededor del 60%, observándose que los niveles Alto encontrados en los diversos compromisos son relativos, por lo que se deben tomar las acciones del caso, como proponer un plan de mejora a fin de que los niveles Bajo y Medio sigan creciendo, evitando en un futuro muy cercano una posible falta de compromiso organizacional que incide negativamente en la atención de calidad al cliente.

## PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA

### 1.- Elaboración de Plan de Mejora de Compromiso Organizacional

#### 1.1.- Situación Actual

Es necesario informar a las áreas involucradas los resultados obtenidos en la presente investigación a fin de generar planes de mejora, relacionados a las dimensiones del Compromiso Organizacional: afectividad, continuidad y normatividad.

#### 1.2.- Meta

Dar a conocer a los Decanos, Directores de Escuelas y a la Jefa de Grados y Títulos, los resultados de la evaluación del compromiso organizacional, que les permita junto a sus colaboradores fortalecer las dimensiones del compromiso Organizacional.

1.3.- Acciones:

Ítems	Acción	Acción 2	Acción 3
	Comunicación	Acompañamiento en el Plan de Mejora	Operatividad de mejora
<b>Actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un cronograma de actividades.</li> <li>2. Dar a conocer los resultados de la investigación a los Directores de las áreas involucradas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir a los Directores de las Escuelas Profesionales en la elaboración y seguimiento de acciones y compromisos para mejorar el compromiso organizacional en las dimensiones de Afectividad, Continuidad y Normatividad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámicas grupales de motivación laboral.</li> </ul> </li> <li>2. Asesorías personalizadas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como se siente en la institución.</li> <li>- Que espera de la institución.</li> <li>- Que podría aportar como colaborador en beneficio de la institución.</li> </ul> </li> <li>3. Organización de coloquios. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por escuelas y facultades, para tratar temas específicos y mejorarlos.</li> </ul> </li> <li>4. Material digital. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Videos sobre clima y comportamiento organizacional.</li> <li>- Liberar el estrés</li> <li>- Ejercicios de relajación</li> </ul> </li> <li>5. Material impreso.</li> </ol>
<b>Responsable</b>	Jefe del área de Personal.	Directores de Escuela y Jefe de Grados y Títulos	Directores de Escuela
<b>Recursos</b>	Laptop.	Material, refrigerios, lecturas seleccionadas, PPTs., videos	Aulas, materiales impresos y digitales
<b>Indicadores</b>	Resultados de la investigación	Planes elaborados.	Participación de colaboradores
<b>Documentos</b>	Anexo N° 08: Formato Plan de Mejora.		Cronograma de actividades
<b>Evaluación</b>			Medir los cambios a través de la escala de likert
<b>Tiempo de ejecución</b>	6 meses		

Fuente: Contreras (2015:116)

## CONCLUSIONES

1. El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores en la atención al egresado en la tramitación del diploma de Grado Académico y Título Profesional, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2016, es Alto con tendencia a bajar. Los resultados analizados, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión, señalan además, que en las dimensiones de Compromiso Organizacional, Afectiva y Continuidad, los niveles alcanzados son relativamente Alto con tendencia al nivel Medio. Para el caso de la dimensión Normativa el nivel alcanzado es Medio con tendencia al nivel Alto. Por lo tanto, el Compromiso Organizacional es Alto con tendencia a bajar.
2. Los egresados al evaluar la Calidad de Servicio al Personal de las Escuelas Profesionales, dan a la Tangibilidad y a la Seguridad el mayor porcentaje en el nivel Alto, resultando la Capacidad como la dimensión con mayor porcentaje en el nivel Bajo en dicho proceso. En el caso del Personal de la Oficina de Grados y Título, la Fiabilidad es la dimensión de Calidad de Servicio con un mayor porcentaje en el nivel Alto. Resultando la Capacidad y Seguridad las dimensiones con mayor porcentaje en el nivel Bajo en dicho proceso.
3. Al tener en cuenta el sexo de los colaboradores, los varones considera que su nivel de compromiso Afectivo es Alto al considerar un mayor porcentaje de 46.67% frente a un 33.33% por parte de las mujeres. Sin embargo, las mujeres consideran que su nivel de compromiso de Continuidad es Alto con un 38.89%, valor superior al de los varones que consideran su nivel de compromiso de Continuidad por igual en las distintas categorías. Para el caso del Compromiso Normativo las mujeres consideran que su nivel es Medio al considerar un mayor porcentaje de 50.00% frente a un 20%

por parte de los varones. Estos valores nos hacen ver, que existe mayor Compromiso Afectivo en los varones respecto a las mujeres, y mayor Compromiso de Continuidad y Normativo en las mujeres respecto a los varones.

4. Los colaboradores no casados consideran que los niveles de Compromiso Afectivo y Compromiso de Continuidad es Alto, en cambio los colaboradores casados tienen un Compromiso Normativo Alto.
5. Para los colaboradores cuyas edades varían de 36 años a más los Niveles de Compromiso de Continuidad y Normativo es Alto, sin embargo en los colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años su Nivel de Compromiso Afectivo es Alto. Al parecer los componentes como: familia, emociones, significancia, pertenencia, lealtad, orgullo, felicidad, solidaridad, satisfacción, pesa más en los colaboradores cuyas edades varían entre 18 a 35 años respecto a los colaboradores que tienen de 36 años a más.
6. Al evaluar el promedio de los componentes del Compromiso Organizacional entre todas las facultades de la universidad, es la Facultad de Ciencias Empresariales la que se encuentra por encima del promedio de los Componentes del Compromiso, caso contrario, sucede con la Facultad de Ingeniería, quien se encuentra por debajo del promedio de los Componentes del Compromiso entre todas las Facultades de la universidad.
7. La Técnica empleada en ésta investigación fue una encuesta tipo Likert, y como instrumento utilizado, un cuestionario con escalas de opinión y de actitudes, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los egresados y el compromiso de los trabajadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la atención al

egresado en la tramitación del Diploma del grado académico y título profesional, 2016.

8. Finalmente se propone un plan de mejora sobre el compromiso organizacional, con la finalidad de realizar las correcciones del caso en las áreas y facultades que se encuentran por debajo del promedio encontrado, así como fortalecer las áreas y facultades que vienen prestando un buen servicio.

## RECOMENDACIONES

### PARA LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

1. Estudiar el compromiso organizacional de los colaboradores de la universidad respecto a otras áreas, escuelas profesionales, etc., y correlacionarlo con las actividades académicas, administrativas.
2. En base a los resultados obtenidos en el estudio del Compromiso Organizacional de los Colaboradores de otras áreas de la universidad, proponer un Plan de Mejora.
3. Realizar un reconocimiento a los colaboradores por los logros obtenidos en el cumplimiento de sus labores.

### PARA LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD

1. Hacer el seguimiento del Plan de Mejora del Compromiso Organizacional de las facultades que se encuentran por encima y por debajo del promedio de los Componentes de Compromiso a fin de evaluar semestralmente o anualmente, los resultados de dicho plan.
2. Entregar Diploma, carta de felicitaciones a los colaboradores que se encuentran por encima del promedio de los componentes de compromiso.
3. Mantener una comunicación fluida con los colaboradores de sus áreas, a fin de que las actividades programadas se cumplan en las fechas y horarios establecidos.

## PARA LOS EGRESADOS

1. Facilitar su participación en los diversos estudios programados por la universidad, para recoger sus opiniones y sugerencias con fines de mejoras.
2. Proporcionar datos personales actualizados a la institución, con la finalidad de mantener vínculos continuos con su alma mater.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardales, E. (2014, 03 de octubre). Falta de compromiso = mal clima laboral + rotación de personas dentro de una empresa. En *Gestión*. Consultado el 10 de setiembre de 2016. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/falta-compromiso-mal-clima-laboral-rotacion-personas-dentro-empresa-2110290>
- Bayona, C, Goñi, S., y Madorrán, C. (2000). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. En: *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9, (1) ·
- Cané, M. (2009). ¿Qué es Empowerment? En: *Ser Gerente*. Consultado el 12 de setiembre de 2016. Disponible en: <http://www.sergerente.net/que-es-empowerment>
- Contreras, S. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior*. Universidad Rafael Landívar. Consultado el 26 de febrero de 2018. Disponible en: <file:///C:/Users/Luis/Desktop/Contreras-Saida.pdf>
- Chiavenato, I. (Tercera Edición). (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F
- Díaz, Y., y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Tesis, Universidad Autónoma Metropolitana. México.
- El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. (2015, 21 de noviembre). En *Gestión*. Consultado el 10 de setiembre de 2016. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis de Maestría, Post Grado Economía y Negocios, Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- García, M., y Ibarra, L. (s.f). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. En: *eumed.net*. Consultado el 05 de setiembre de 2016. Disponible en: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html)

- García de Pilo, L., Useche, M., y Schlesinger, M. (2013). Empowerment y compromiso organizacional del personal docente investigador en el ámbito universitario zuliano. En: *Redhecs*, 16.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Encuentro Grupo Editor. Córdoba, Argentina.
- Girón, R. y Serruto P. (2017). *Relación entre el tipo de percepción de Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de CC EE de una universidad privada de Lambayeque*. Tesis de Maestría, Escuela de Postgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Hernández, S. (2009) *Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo*. En: Contribuciones a la Economía, Consultado el 04 de Diciembre de 2016. Disponible en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- López, J. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. En: programa de doctorado en gestión y políticas educativas. Universidad de Playa Ancha. Consultado el 07 de setiembre de 2016. Disponible en: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Maldonado, S.; Guillén, A., y Carranza, R. (2011). El compromiso organizacional del personal administrativo en una universidad pública. En: *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 4, p.4.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resource Management Review, 1, 61–89.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. N° 49, pp. 41-50.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumerperceptions of service quality. *Journal of Retailing*. N° 64, pp. 12-40.

- Pineda, L. (2016). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. En: Revista IIPSI, 9, Facultad de Psicología, UNMSM.
- Reyes, S., Mayo, J. y Loredo N. (2010). Distinción y relación causal entre las categorías satisfacción el cliente y calidad del servicio para la evaluación de la calidad en entidades prestadoras de servicios. *En Contribuciones a la Economía*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2010b/>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Tesis de Maestría, Escuela de Graduados, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. Séptima edición, Prentice Hall. México.
- Robbins, S.; y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Decimoquinta edición, Pearson. México.
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Sinaloa. México.
- Suárez, R. (2015). *“El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012”*. Tesis de Maestría, Unidad de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- SUNEDU (2015). *Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos*. RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 009-2015-SUNEDU/CD
- Universidad Pedagógica de El Salvador Dr. Luis Alonso Aparicio (2016). *Atención a Egresado y Graduados*. Recuperado de <http://www.pedagogica.edu.sv/index.php/servicios/atencion-a-egresados-y-graduados>
- Zárate, J. (2016). *CALIDAD DE SERVICIOS PARA ESTUDIANTES DE POSGRADO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ*. Tesis de Maestría Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Consultado el 27 de febrero de 2018. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/ZARATE\\_CORDOVA\\_JENNIFER\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/ZARATE_CORDOVA_JENNIFER_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo N° 01 CUESTIONARIO ORIGINAL DE SERVQUAL

### CUESTIONARIO ORIGINAL DE MEDICION DE NIVEL DE PERCEPCIONES

Instrucciones. En base a sus experiencias como cliente de los servicios que ofrecen las empresas del sector de \_\_\_\_\_, por favor piense, en el tipo de empresa de \_\_\_\_\_ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de \_\_\_\_\_ con la que usted se sentiría complacido de trabajar en servicios de \_\_\_\_\_. Por favor, indique en qué medida usted piensa que esta empresa de \_\_\_\_\_ debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted siente una característica no es para nada esencial para un servicio de \_\_\_\_\_ excelente como que el que usted tiene en mente, que característica no es esencial para considerar como excelente a una empresa de \_\_\_\_\_, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que es una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de \_\_\_\_\_, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo que nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

Fuertemente      Fuertemente  
en desacuerdo      de acuerdo

1. Las empresas de __ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de las empresas de __ excelentes son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las empresas de __ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. En una empresa de __ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las empresas de __ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de __ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las empresas de __ excelentes realizan bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las empresas de __ excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Las empresas de __ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7

10. En una empresa de ___ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. En una empresa de __ excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12. En una empresa de __, excelente, los empleados siempre están dispuestos.	1	2	3	4	5	6	7
13. En una empresa de __ excelente, los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de __ excelentes tramiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de __ excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de __ excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de ___ excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de __ excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de ___ excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de __ excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. La empresa de __ excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de las empresas de __ comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry, L. (1988)

## Anexo N° 02 ITEMS DEL INSTRUMENTO

ITEMS	COMPONENTES DEL COMPROMISO
1.- Tengo confianza en los valores de la institución.	Afectivo
2.- Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.	Afectivo
3.- Me he integrado plenamente con la institución.	Afectivo
4.- Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	Afectivo
5.- Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución,	Afectivo
6.- Esta institución tiene un gran significado para mí.	Afectivo
7. Siento apego emocional a la institución.	Afectivo
8.- Cuento con diversas opciones de trabajo.	De continuidad
9.- Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	De continuidad
10.- Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.	De continuidad
11.- Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	De continuidad
12.- Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	De continuidad
13.- Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.	De continuidad
14.- He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.	De continuidad
15.- Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	De continuidad
16.- Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución.	Normativo
17.- He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	Normativo
18.- Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara a la institución en estos momentos.	Normativo
19.- Tengo una sensación de deuda con la institución.	Normativo
20.- Soy leal a la institución.	Normativo
21.- Tengo la obligación de permanecer en la institución.	Normativo

Fuente: Rivera, 2010.

## Anexo N° 03 HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO AL EGRESADO

### HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### TÍTULO DE LA TESIS:

**“INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL EGRESADO EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DEL DIPLOMA DE GRADO ACADÉMICO Y TÍTULO PROFESIONAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2016”**

Usted como egresado de la USAT ha sido invitado (a) a participar en una investigación sobre la atención al egresado en el proceso de tramitación del diploma de Grado Académico y Título Profesional en la USAT, estudio que tiene como propósito mejorar la calidad del servicio ofrecido por las áreas involucradas en el proceso de tramitación del diploma. Los responsables de esta investigación somos la Lic. Ana Patricia Díaz Deza y el Ing. Luis Alberto Ballena Rentería.

Confiados en que participará en esta investigación, le solicitamos responder los dos cuestionarios siguientes y remitirlos al correo: [pdiaz@usat.edu.pe](mailto:pdiaz@usat.edu.pe) el primer cuestionario evaluará el servicio de la atención en su escuela profesional y el segundo, el servicio de atención en el área de Grados y Títulos. El tiempo estimado por cada cuestionario es de 5 minutos aproximadamente.

Los beneficios esperados de esta investigación es optimizar los procedimientos en la tramitación de los diplomas académicos. La identidad de cada participante será protegida y toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados *confidencialmente*.

Ante cualquier consulta o inquietud que tenga, remitir un correo con el asunto **“CONSULTA DE ENCUESTA”** o comunicarse a los números celulares: 978730815 (Ing. Ballena) o 951788335 (Lic. Díaz).

Agradecemos su tiempo y apoyo.

**Anexo N° 04 CUESTIONARIO AL EGRESADO PARA LA EVALUACIÓN DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN QUE RECIBE POR PARTE DE LAS ESCUELAS  
PROFESIONALES**

**Evaluación del Servicio de Atención al Egresado por parte de las Escuelas  
Profesionales en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado  
Académico y Título Profesional.**

Lea con atención y desarrolle el presente cuestionario, el mismo que es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.

Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales.

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 y el 5, siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima satisfacción.

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.

	1	2	3	4	5
1. El empleado tiene equipos de apariencia moderna.					
2. Los elementos, materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos.					
3. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					

**Fiabilidad o presentación del servicio:** Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y problemas.

	1	2	3	4	5
4. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtuvo el servicio que esperaba.					
5. Cuando el empleado de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
6. Cuando un cliente tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7. El empleado realiza bien el servicio la primera vez.					

**Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

	1	2	3	4	5
8. El tiempo que aguardó para obtener el servicio fue satisfactorio.					
9. Hay disponibilidad del empleado para atenderle.					
10. Si necesitó resolver algunas dudas, se le atendió en un tiempo adecuado.					

**Seguridad:** conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

	1	2	3	4	5
11. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.					
12. Los empleados demuestran igualdad de trato para todos sus clientes.					

**Empatía:** Atención personalizada que ofrecen los empleados a sus clientes.

	1	2	3	4	5
13. Usted recibió atención personalizada.					
14. Los empleados demuestran amabilidad y buen trato.					
15. El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.					
16. Ofrecen horarios convenientes para todos los usuarios.					
17. El empleado entiende las necesidades específicas del cliente.					

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

---



---



---



---

¿Qué sugieres para brindar un mejor servicio de Atención al Egresado por parte de las Escuelas Profesionales en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional?

---



---



---



---

*Gracias por tu tiempo y ayuda*

**Anexo N° 05 CUESTIONARIO AL EGRESADO PARA LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE RECIBE POR PARTE DEL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS**

**Evaluación del Servicio de Atención al Egresado por parte del Área de Grados y Títulos en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional.**

Lea con atención y desarrolle el presente cuestionario, el mismo que es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.

Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales.

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 y el 5, siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima satisfacción.

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.

	1	2	3	4	5
1. El empleado tiene equipos de apariencia moderna					
2. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos.					
3. Existe material suficiente para la presentación del servicio.					
4. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					

**Fiabilidad o presentación del servicio:** Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y problemas.

	1	2	3	4	5
5. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtuvo el servicio que esperaba.					
6. Cuando el empleado de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
7. Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo.					
8. El empleado realiza bien el servicio la primera vez.					
9. Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.					

**Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

	1	2	3	4	5
10. El tiempo que aguardó para obtener el servicio fue satisfactorio.					

11. Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle.					
12. Si necesitó resolver algunas dudas, se le atendió en un tiempo adecuado.					
13. Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
14. Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.					

**Seguridad:** conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

	1	2	3	4	5
15. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.					
16. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
17. Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes.					
18. Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.					

**Empatía:** Atención personalizada que ofrecen los empleados a sus clientes.

	1	2	3	4	5
19. El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes.					
20. Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios.					
21. El empleado entiende las necesidades específicas del cliente					

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

---



---



---



---

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio de Atención al Egresado por parte del Área de Grados y Títulos en el Proceso de Tramitación del Diploma de Grado Académico y Título Profesional?

---



---



---



---

*Gracias por tu tiempo y ayuda*

**Anexo N° 06 HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO AL  
COLABORADOR**

**HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO DE LA TESIS:**

**“INFLUENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL EGRESADO EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DEL DIPLOMA DE GRADO ACADÉMICO Y TÍTULO PROFESIONAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2016”**

Usted como colaborador que forma parte de este proceso, ha sido invitado (a) a participar en una investigación sobre el compromiso organizacional en la atención al egresado en el proceso de tramitación del diploma de Grado Académico y Título Profesional en la USAT, estudio que tiene como propósito determinar la influencia del compromiso organizacional en la atención al egresado, cuyo fin es de mejorar la calidad del servicio ofrecido por las áreas involucradas en el proceso de tramitación del diploma. Los responsables de esta investigación somos la Lic. Ana Patricia Díaz Deza y el Ing. Luis Alberto Ballena Rentería.

Confiados en que participará en esta investigación, le solicitamos responder el cuestionario que medirá el nivel compromiso organizacional de los colaboradores de la USAT. El tiempo estimado para responder el cuestionario es de 5 minutos aproximadamente.

Los beneficios esperados de esta investigación es optimizar los procedimientos en la tramitación de los diplomas académicos. La identidad de cada participante será protegida y toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados confidencialmente.

Ante cualquier consulta o inquietud que tenga comunicarse a los números celulares: 978730815 (Ing. Ballena) o 951788335 (Lic. Díaz).

Agradecemos su tiempo y apoyo

Chiclayo, 24 de enero de 2017.

**Anexo N° 07 CUESTIONARIO AL COLABORADOR PARA MEDIR EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO**

Estimado(a) colaborador (a):

1. El cuestionario tiene por objetivo medir el compromiso organizacional de los colaboradores que intervienen directamente en la atención al egresado en la tramitación del diploma de Grado Académico y Título profesional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
2. Le rogamos la mayor sinceridad en sus respuestas ya que con los resultados fidedignos nos permitirá tomar acciones en el mejoramiento de la institución.
3. Este es un cuestionario anónimo y con fines de investigación. Se le solicita marcar la alternativa que mejor refleje su opinión en ítems.

Datos Generales: ( marque con una X la alternativa pertinente) Sexo: Masculino _____ Femenino _____
Años de trabajo en la institución: De 0 a 1 año ___ De 1 a 2 años ___ De 2 a 3 años ___ De 3 años a más ___
Estado Civil: Soltero(a) _____ Casado(a) _____ Conviviente _____
N° de Hijos: 0 _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ Más de 3 _____
Edad: De 18 a 23 _____ de 24 a 29 _____ de 30 a 35 _____ de 36 a más _____
Estudios Superiores: Instituto Superior Tecnológico _____ Instituto Superior Pedagógico _____ Universidad _____
Cuenta con Título a nombre de la Nación: Sí _____ No _____

ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Relativamente de acuerdo	En desacuerdo
1. Tengo confianza en los valores de la institución.				
2. Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.				
3. Me he integrado plenamente con la institución.				
4. Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.				
5. Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.				
6. Esta institución tiene un gran significado para mí.				
7. Siento apego emocional a la institución.				
8. Cuento con diversas opciones de trabajo.				
9. Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.				
10. Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.				
11. Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.				
12. Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.				
13. Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.				
14. He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.				
15. Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.				
16. Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución.				
17. He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.				

18.Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara a la institución en estos momentos.				
19.Tengo una sensación de deuda con la institución.				
20.Soy leal a la institución.				
21.Tengo la obligación de permanecer en la institución.				

*Gracias por tu tiempo y ayuda*

**Anexo N° 08 FORMATO PLAN DE MEJORA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Situación Actual			
Situación Deseada			
Factor al que pertenece la situación			
Plan de Acción	Actividad N° 1	Actividad N° 2	Actividad N° 3
Estrategia			
Fecha de inicio			
Fecha fin			
Responsable			

Fuente: Contreras (2015:78)

\_\_\_\_\_  
Jefe de Unidad

\_\_\_\_\_  
Vo.Bo. Responsable RRHH