



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Mora Yaipen, Carlos Miguel ([orcid.org/0000-0002-2573-9018](https://orcid.org/0000-0002-2573-9018))

**ASESORES:**

Mg. Mendoza Banda, Tania Yasely ([orcid.org/0000-0001-8100-5054](https://orcid.org/0000-0001-8100-5054))

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan ([orcid.org/0000-0002-2275-7106](https://orcid.org/0000-0002-2275-7106))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

2024

## **DEDICATORIA.**

Dedico este trabajo de tesis a mi madre Rosa y padre Daniel, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional. A mis hermanos Dina, Patricia y Alex por estar siempre a mi lado por confiar en mí.

Carlos Miguel Mora Yaipen.

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco a Dios porque ha estado en todo momento conmigo en cada paso que he dado, cuidándome y dándome fuerzas para salir adelante ante las adversidades de la vida.

A nuestros asesores Mg. Mendoza Banda, Tania Yasely y Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan por ser de nuestro apoyo, por ser parte y guía en la elaboración de nuestra investigación y motivarnos a seguir adelante por cumplir una meta muy especial para nosotros. Para Paty Dariana Montoya Tineo por dame su apoyo y amistad en los momentos difíciles y de alegría.

Autor.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDOZA BANDA TANIA YASELY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.", cuyo autor es MORA YAIPEN CARLOS MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 26 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDOZA BANDA TANIA YASELY <b>DNI:</b> 41154520 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8100-5054	Firmado electrónicamente por: MBANZAT el 07-01- 2024 14:46:52

Código documento Trilce: TRI - 0708691



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MORA YAIPEN CARLOS MIGUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CARLOS MIGUEL MORA YAIPEN <b>DNI:</b> 72646499 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2573-9018	Firmado electrónicamente por: CMORAY el 26-12- 2023 10:43:41

Código documento Triice: TRI - 0708693



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÒRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación: .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	16
3.5. Procedimiento: .....	17
3.6. Método de análisis de datos:.....	17
3.7. Aspectos éticos:.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de frecuencias y porcentajes mediante los datos agrupados en función al nivel de la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones .....	18
Tabla 2: Tabla de frecuencias y porcentajes mediante los datos agrupados en función al nivel de la variable calidad de atención y sus dimensiones ....	19
Tabla 3: Prueba de normalidad .....	20
Tabla 4: Relación entre el comportamiento organizacional y calidad de atención.....	21
Tabla 5: Relación entre la variable comportamiento organizacional con la dimensión fiabilidad.....	22
Tabla 6: Relación entre la variable comportamiento organizacional con la dimensión empatía.....	23
Tabla 7: Relación entre la variable comportamiento organizacional con la dimensión seguridad.....	23
Tabla 8: Matriz de operacionalización.....	39
Tabla 9: Matriz de Categorización .....	41
Tabla 10: Validez de V de aiken: Comportamiento organizacional.....	65
Tabla 11: Validez de V de aiken: Calidad de atención .....	65
Tabla 12: Alfa de Cronbach: Comportamiento organizacional.....	66
Tabla 13: Alfa de Cronbach: Calidad de atención .....	66
Tabla 14: Estrategia de aptitudes personales .....	69
Tabla 15: Estrategia de aptitudes de equipo.....	70
Tabla 16: Estrategias de estructura organizacional .....	71

## RESUMEN

En el siguiente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque. El trabajo de investigación de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario por cada variable, la primera herramienta tiene 19 ítems para la variable comportamiento organización, para la variable calidad de atención 18 ítems. Los resultados para el nivel de comportamiento organizacional existen un nivel regular o medio con un 35% lo que indica que la empresa se mantiene al margen, en cuanto al nivel de la calidad de atención se observa que tiene un nivel regular con un 43%, no son ni tan productivos ni deficientes en sus labores, Finalmente, en la prueba de correlación de Rh Spearman, el valor del coeficiente de correlación es 0,899 y la significación bilateral ( $\text{sig}=0,000$ ) es inferior a 0,05. Los resultados muestran que existe una alta correlación positiva entre nuestras variables. Por lo tanto, se rechaza nuestra H0 y aceptamos la alternativa H1.

**Palabras clave:** Comportamiento organizacional, calidad de atención, aptitudes personales, seguridad y empatía.

## ABSTRACT

The following research work was carried out with the purpose of determining the relationship between organizational behavior and the quality of attention of administrative staff in a telecommunications company, Lambayeque. The basic research work, quantitative approach, non-experimental design and correlational scope, the sample was made up of 80 workers, the survey technique was used for data collection, a questionnaire was developed for each variable, the first The tool has 19 items for the organizational behavior variable, and 18 items for the quality of care variable. The results for the level of organizational behavior exist at a regular or medium level with 35%, which indicates that the company remains on the sidelines. Regarding the level of service quality, it is observed that it has a regular level with 43%. They are neither so productive nor deficient in their work. Finally, in the Rh Spearman correlation test, the value of the correlation coefficient is 0.899 and the bilateral significance (sig=0.000) is less than 0.05. The results show that there is a high positive correlation between our variables. Therefore, our H0 is rejected and we accept the alternative H1.

**Keywords:** Organizational behavior, quality of care, personal skills, security and empathy.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

En los últimos años, la crisis mundial ha golpeado fuerte a las empresas y los entornos tan cambiantes, ante ellos las empresas buscan interactuar con la humanidad para obtener resultados esperados para lograr los objetivos, la competitividad y los niveles de satisfacción deseados en las organizaciones.

En la Organización de las Naciones Unidas (2015) en trabajo decente y crecimiento económico objetivo 8, indico que, en 2016, el 61% de los trabajadores en todo el mundo sus empleos son no regulados, que conllevan a la escases de recursos humanos para el desarrollo económico; asimismo, en; alianzas para lograr los objetivos objetivo 17, debido a la pandemia de COVID, la economía mundial experimento su peor recesión, contrayéndose en 3%, teniendo reducción en sus ambientes laborales, infraestructura, condiciones y despedidos inmediato a los colaboradores. Lo que menciona que el mundo cada vez se ve muy afectado por el desempleo y el desarrollo de la economía se pronuncia muy preocupante.

Por otro lado, Organización Internacional de Trabajo (2015), Gestión (2022) hoy en día las personas se están viendo afectas en su salud, debido a las condiciones, tipo de contrato, presentando problemas de no poder dormir, dolores musculares, pérdida de apetito, países como Estados Unidos (59%) y China (73%) tienen elevados índices de trabajo explosivo, carecen de conocimientos en procedimientos, comunicación inadecuada, logrando un 10.47% en el desarrollo de sus funciones. Observamos que no todas las empresas en los países sub desarrollados ofrecen un servicio de calidad, el mínimo error y están en peligro de desaparecer del mercado global.

En el Ministerio de Economía y Finanzas (2023) en Perú los servicios de subcontratación se realizarán de manera inmediata un total de 11.091 personas equivalente al 56% de los empleados reciben, condiciones laborales y un líder a cargo que los guie a manejar sus emociones; asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2019) encontró que las PYMES en América, en Perú producen al menos el 50% de la fuerza laboral con menos de 10 colaboradores,

su principal problema personal cansado, actitudes negativas, consecuencia malos resultados en la atención, por otro lado, sólo el 14,5% tenía más de 10 colaboradores destacando que el 70% del déficit se debe a la falta de diseño y procesos organizacionales. Se observa que las empresas desean cubrir puestos de trabajo con solo un personal teniendo deficiencia laboral.

Por otro lado, Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) menciona su estudio a las Municipalidades provinciales, determino que el personal administrativo desconoce los procedimientos de atención administrativa, no tienen un correcto desempeño laborales, carecen de condiciones laborales provocando malestar en el personal, 1 mil 842 municipalidades registradas tienen un promedio de 202 mil 781 trabajadores, donde el 79.7% desconoce y carece de información sobre temas municipales y administrativos tributaria.

De esta manera, aterrizando dentro de la problemática en la entrevista al jefe de gestión de talento humano, hoy en día la atención al cliente son preocupantes, debido a que el personal administrativo está teniendo desfases en la información, procedimientos y desarrollo de sus actividades, carece de conocimientos, no tiene la comunicación adecuada con su jefe, cuya información esta con un índice aproximado del 65% de insatisfacción en atención y se ven reflejados en los reclamos; lo que se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación del comportamiento organizacional con calidad de atención del colaborador administrativo en la empresa de telecomunicaciones, Lambayeque? Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de comportamiento organizacional del colaborador administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de colaborador administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque? ¿Cuál es el nivel de relación entre el comportamiento Organizacional y las dimensiones de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque? ¿Cómo el diseñó las estrategias para la mejora de calidad de servicio de una empresa de telecomunicaciones,

Lambayeque? Por lo tanto, la investigación se justifica teóricamente por medio de una búsqueda de fuentes confiables y cuidadosa de nuestras variables.

Asimismo, la justificación práctica es determinar que los resultados influyan positivamente en decisiones a futuro en la empresa. Además, la justificación metodológica porque es un estudio científico en toda la elaboración. Nuestra justificación empresarial, el comportamiento organizacional es fundamental para la empresa te permite conocerse como se siente tu personal dentro de la empresa, observándolo mediante sus resultados a corto y largo plazo.

Nuestro objetivo principal es; determinar la relación del comportamiento organizacional y calidad de atención del colaborador administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque; objetivos específicos; identificar el nivel de Comportamiento Organizacional del colaborador administrativo de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque; determinar el nivel de calidad de atención del colaborador administrativo de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque; precisar la relación del comportamiento Organizacional con las dimensiones de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque; diseñar estrategias de Comportamiento Organizacional en la calidad de atención de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque; también se consideró plantar la hipótesis nula; no existe relación entre comportamiento organizacional con calidad de atención del colaborador administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, alterna, existe relación entre comportamiento organizacional con calidad de atención del colaborador administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, hipótesis nula; no existe relación entre el comportamiento organizacional y las dimensiones de calidad de atención de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, hipótesis alterna; existe relación entre el comportamiento organizacional y las dimensiones de calidad de atención de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del estudio se tomaron de referencia cuyos trabajos previos: a nivel internacional, Garza (2022) en su artículo precisar la correlación del comportamiento Organizacional y retención en los millennials en el trabajo, de tipo básico, correlacional no experimental Investigación, su población fue de 385 colaboradores de Bajío, utilizaron el cuestionario como instrumento de validación, se concluye que existe una relación positiva entre ambas variables por el método de Rho Spearman con un 0.738, con una significancia de  $p < 0.00 < 0,05$ , asimismo se identifica que nivel de comportamiento organizacional es de nivel medio con un 56% equivalente a 35 encuestados, un 58% menciona que existe un nivel regular aptitudes personales de los colaboradores, un 65% comenta que las aptitudes del equipo tiene un nivel alto, un 45% indica que hay un nivel medio en la estructura organizacional de la empresa. Nos menciona que las relaciones entre ambas variables son buenas y que las aptitudes sobre salen en los colaboradores.

Para Lapo & Bustamante (2018) en su estudio el clima organizacional y actitudes laborales en los trabajadores de una empresa de cerámica, tipo básica cuantitativo, con diseño correlacional, no experimental, su población fueron 583 colaboradores, se concluye que existe una relación positiva entre ambas variables por el método de Rho Spearman con un 0.708, con una significancia de  $p < 0.00 < 0,05$ , un 70% de los encuestados mencionan que hay relación directa entre las actitudes y el comportamiento de los colaboradores que presentan dentro de la empresa, así mismo, en sus estrategias de comportamiento organizacional no son muy clara en temas de crecimiento y desarrollo personal son bajas y los trabajadores no están informados de los beneficios. Se observa que las actitudes personales son de gran importancia dentro del comportamiento ya que ofrece calidad de atención y los ambientes laborales está muy relacionados en las gestiones de los colaboradores.

Para Porras (2021) en su estudio comportamiento organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia en una posta de salud, tipo básica

cuantitativo, con diseño correlacional, no experimental, 50 la población, concluye que hay una relación positiva entre las variables por el método de Rho Spearman con un 0.708, con una significancia de  $p < 0,05$ , también concluye que en las correlaciones de su variable con las dimensiones de calidad de atención, por el método el método de Rho Spearman con 0.808, con una significancia de  $p < 0,05$ , una relación positiva alta en cuanto a fiabilidad, para la correlación de la dimensión empatía positiva moderada por el método de Rho Spearman con un 0.644, con una significancia de  $p < 0,05$ , y por último, en cuanto a la dimensión seguridad por el método de Rho Spearman con un 0.614, con una significancia de  $p < 0,05$ , una correlacion positiva moderada. Lo que se observa es que ambas variables tienen mucha dependencia de la otra, tanto en variables como en sus dimensiones.

Por otro lado, Domínguez (2021) en su estudio identificar la correlación del comportamiento Organizacional y competencias laborales en una organización de Internet, tipo cuantitativo, con diseño correlacional, no experimental, se concluyó que hay una moderada correlación y significancia entre las variables estudiadas determinada por el método de Rho Spearman 0.656 con una significancia de  $p < 0,05$ , se determinó que hay un nivel medio de comportamiento organizacional en la empresa con un 58%, un 67% menciona que existe las aptitudes del personal es regular, un 54% indica que las condiciones o estructura de la organización es regular, un 34% indica que las aptitudes en equipo son regular. Lo que podemos observar es que las variables tienen relación directa y que las aptitudes junto con la estructura organizacional son pocas claras en la empresa.

En lo nacional Pinto (2019) en su estudio diagnosticar la correlación del comportamiento organizacional y calidad de servicios en la empresa IDELCOM S.A.C. enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional no experimental, 50 colaboradores fueron parte de la población, se concluye que hay una relación positiva entre ambas variables por el método de Rho Spearman con un 0.68, con una significancia de  $p < 0,05$ , un 64% menciona que la relaciones

interpersonales son buenas, un 16% menciona que es regular y un 10% indica que son malas las aptitudes de los trabajadores, por ultimo un 60% de los colaboradores son empáticos al momento de la atención al cliente. Se observa que las aptitudes ayudan esencialmente a la atención al cliente ofreciendo servicios adecuados y de calidad.

Por otro lado, Llanco (2022) en su estudio diagnosticar la correlación del comportamiento organizacional y calidad de servicios en la empresa Dino S.A.C, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional no experimental, 60 colaboradores fueron parte de la población, se concluye por el método de Rho Spearman con un 0.758, con una significancia de  $p < 0,05$ , que existe una relación positiva entre ambas variables, en cuanto al nivel de calidad de atención se observa que tiene nivel medio con un 54%, un 65% menciona que hay fiabilidad en los colaboradores, un 36% que el nivel de empatía es medio y 67% de los clientes menciona que los colaboradores ofrecen seguridad en la información. Nos menciona que la calidad de servicio y ayuda a fidelizar al usuario final debido a que realiza lazos de confianza.

También, Fermín (2018) identificar el compromiso organizacional y calidad de atención en contrataciones Fondo Nacional de desarrollo pesquero, tipo básica de diseño no experimental correlacional, 60 colaboradores fueron lo que formaron parte de la población, por el método de Rho Spearman con un 0.881, con una significancia de  $p < 0,05$ , que se encuentra una relación positiva entre ambas variables, un 67% de los colaboradores indican que el compromiso organizacional es regular en la empresa los colaboradores no se sienten seguros, en cuanto a la calidad de atención un 57% indica que es regular, no siempre los colaboradores tienen la predisposición de ayuda al usuario final. Lo que deja como aporte que mientras más sea el compromiso Organizacional, mejor será la atención y de calidad en los procesos correspondientes.

Por otro lado, Alberca et al. (2023) en su estudio compromiso y trabajo en equipo, tipo básica de diseño no experimental correlacional, 95 colaboradores fueron parte de la población, se concluye por el método de Rho Spearman con

un 0.772, con una significancia de  $p < 0.00$  a  $0.05$ , que existe una relación positiva entre las variables estudiadas, en cuanto a al compromiso organizacional un 73% menciona que es deficiente no existe compromiso por parte de los colaboradores, en cuanto al trabajo en equipo 78% indica que no existe en la organización el trabajo en equipo, en cuanto a las estrategias son malas con un 54%. Lo que se puede identificar que la empresa está en deficiencia laboral debido a que ambos indicadores tienen un porcentaje alto provocando baja productividad y eficacia en sus colaboradores.

En lo local, Saavedra (2021) en su investigación capacitación empresarial y calidad la atención hacia los clientes de san Roque S.A, tipo básica de diseño no experimental correlacional, 651 clientes formaron parte de la población, se concluye por el método de Rho Spearman con un 0.681, con una significancia de  $p < 0.00$  a  $0.05$ , que existe una relación positiva moderada entre las variables, en cuanto a la calidad de atención tiene un nivel alto con un 78%, un 75.1% están de acuerdo que el personal cuenta fiabilidad destacadas para la atención al cliente, un 81% aprueban la empatía que trasmite el personal en la elección del producto o servicio, un 76% mencionan que el personal le ofrece seguridad en toda la información están totalmente capacitado. Se observa que es una de las mejores empresas en atención al cliente con índices de evaluación altos en satisfacción de las necesidades.

Asimismo, Serrano (2022) en su estudio comportamiento organizacional y calidad de atención del personal profesional administrativo de un centro de salud, tipo básica de diseño no experimental correlacional, 80 colaboradores fueron parte de la población, se concluye por el método de Rho Spearman con un 0.702, con una significancia de  $p < 0.00$  a  $0.05$ , que hay una relación positiva moderada entre las variables del estudio. Se puede observar ambas variables tienen relación entre ellas, las empresas tienen que estar al pendiente de las variaciones que puede sufrir con la globalización.

También, Castillo (2021) comportamiento organizacional y calidad de atención de atención en el área de emergencia en un hospital, tipo básica de diseño no

experimental correlacional, 100 clientes formaron parte de la población, concluye por el método de Rho Spearman con un 0.72, con una significancia de  $p < 0.00$  a 0,05 que existe una relación positiva entre ambas variables, por otro lado, menciona que la calidad de atención tiene un nivel regular con un porcentaje de 56%, y el comportamiento organizacional 45% tiene nivel regular. Se puede observar que ambas variables cumplen un rol muy importante en las empresas, y que tiene dependencia entre ambas variables si una aumenta o baja la otra también es afectada.

Por otro lado, Aponte (2022) en su investigación identificar la relación del compromiso organizacional e intención de rotación de los colaboradores en la empresa Rock Drill S.A.C. de tipo básica correlacional no experimental, 80 trabajadores fueron parte de la población, se concluye por el método de Rho Spearman con un 0.834, con una significancia de  $p < 0.00$  a 0,05 que existe una relación positiva entre ambas variables, en cuanto al comportamiento organizacional se identifica que hay un 50% de regular. Se observa que existe un alto nivel de comportamiento organizacional entre los trabajadores pero que también existe alto nivel de rotación por el ambiente de trabajo.

Para Pastor (2020) en su estudio diseño y comportamiento organizacional de una empresa de soluciones médicas, de tipo básica correlacional no experimental, 60 trabajadores fueron parte de la población, se concluye que existe una relación positiva entre ambas variables por el método de Rho Spearman con un 0.743, con una significancia de  $p < 0.00$  a 0,05. Se observa que tiene relación directa ambas variables que ayudan a mejorar el clima dentro de la empresa.

También, Muñoz (2022) en su investigación identificar la correlación del clima laboral y calidad de servicio de los trabajadores de negocios Mi banco, con diseño correlacional, no experimental, 50 colaboradores formaron parte de la población, concluyo estadísticamente que existe relación positiva entre las variables mediante el método de Rho Spearman con un 0.75, con una significancia de  $p < 0.00$  a 0,05, en cuanto al clima laboral entre las variables de

calidad del trabajo el 48.10% dijo que las aptitudes personales son alta, el 40.70% indica que es regular, en cuanto al servicio, el 59,30% de la población consideró regular, el 37% consideró eficiente y el 3,70% consideró fiabilidad de los colaboradores. Se observa que las aptitudes y la calidad de servicio tienen un promedio regular en el desarrollo de sus funciones que ven afectadas en los resultados en la organización.

En los enfoques teóricos por autores que nos ayudaran al desarrollo de una investigación.

En la teoría clásica de Fayol (1916) el “comportamiento organizacional, se basa en la estructura de la organización, es decir la relación de los integrantes las aptitudes personales, aptitudes de los equipos de trabajo e distribución y la estructura de la empresa, que estos comprendan a los roles, normas procedimientos dentro de la organización para el crecimiento”. (p.23).

Para Chiavenato (2009) nos menciona que “el comportamiento organizacional involucra un grupo de personas que buscan interactuar o integrar empresas privados o públicas, dentro de las organizaciones el ambiente es vital para el potencial humano debido a que este se verá reflejado en sus aptitudes, eficiencia y estructura organizacional, logrando metas que la empresa requiere” (p.56).

Asimismo, Rivera et al. (2017) indica que “el comportamiento organizacional ayuda a la gestión de empresas o entidades que son entidades vivas y nacionales compuestas por personas cuyo propósito es ayudar a ambas partes a llevarse mejor, esencial para un líder, gerente o administrador de una unidad de negocios e igualmente importante para cualquier persona que quiera tener éxito en una organización” (p.45). También; Canteño et al (2021) afirman que “el comportamiento organizacional busca ayudar la relación de las personas, grupos empresariales, estructura organiza de la empresa, cuya finalidad es ampliar los conocimientos en crecimiento organizacional, menciona que existe elementos en relación a lo expuesto, estructura organizacional, comportamiento grupal e individual” (p. 39).

Asimismo, Sevilla (2018) menciona que “el comportamiento organizacional juega un papel esencial en la empresa, es un canal de entendimiento para todos los individuos que trabajan en la empresa, ya sean: (grupos o individuos), impulsa las relaciones y el trabajo duro para alcanzar las metas, también que es se ocupa de áreas de comportamiento personal, como el aprendizaje, motivación, y personalidad” (p.10).

Por otro lado, Robbins & Judge (2009) sostiene que “comportamiento organizacional es la evaluación de personas y equipos de trabajos activos en la empresa, incluye el impacto de todos estos factores en la organización y el impacto que la organización tiene sobre ellos, el CO también está relacionado con las aptitudes personales, de equipo y estructura organizacional, que incluye cuestiones de formación de equipo, roles, normas y resolución de conflictos, basándose en conceptos de psicología y de sociología” (p.76).

Para Pizarro (2019) la dimensión aptitudes personales, es el talento o habilidad de una persona que tiene para gestionar sus actividades, servicio o función, diferenciándose de la otra persona, cuyos indicadores son actitud profesional; que tan motivado nos encontramos para poder saber cómo vamos a realizar nuestras funciones laborales con los conocimientos; actitud personal, como vas a entender, comprender y responder ante una situación amena y aptitud, una condición mental y neurológica organizada según la experiencia que afecta dinámicamente la forma en que alguien reacciona ante diferentes cosas y circunstancias.

Para Lahy (2019) en la dimensión aptitudes del equipo, la capacidad de ejercer un esfuerzo independiente para servir a los demás y cumplir objetivos en conjunto, cuyos indicadores; entrenamiento de equipo, se trata de formar a un grupo de personas para aumentar la productividad y el rendimiento; liderazgo de equipo; está relacionada con una persona externa o por todos los miembros del equipo, revelando la importancia del liderazgo en función de sus conocimientos, experiencia y autodirección para proporcionar su participación y apoderamiento dentro del equipo y aptitudes interpersonales; un conjunto de habilidades que

nos permiten comunicarnos, construir relaciones sólidas y efectivas con personas y grupos de todo tipo y nivel.

Merton (1995) indica que la dimensión estructura Organizacional; es uno de los elementos más cruciales para garantizar que sus trabajadores comprendan sus roles dentro de la organización, cuyos indicadores son; Entendimiento de procesos; Conjunto planificado de actividades que incluye coordinar la implicación de muchos recursos para alcanzar los objetivos previamente marcados; liderazgo de procesos, habilidad para motivar, organizar, influir e elaborar metas para lograr objetivos, integrando personas y grupos dentro de un proceso; resolución de problemas, capacidad para identificar problemas, tomar pasos correctos para encontrar las soluciones necesarias, monitorear y evaluar la implementación de dichas soluciones.

En la teoría de calidad de atención de perspectiva Robbins & Coulter (2004) sostiene que “es el consumidor, el cual determinar si el servicio ofrecido corresponde a carencias y las perspectivas de las personas tiene y espera mejorarlas, no solo es lograr calmar por un momento las opciones sino general fiabilidad, empatía y seguridad” (p.34).

En cuanto a la calidad, Organización Mundial de salud (2022) sostiene que la “calidad de atención es el nivel de los servicios prestados hacia las personas y las poblaciones aumentando la probabilidad de tener resultados deseados, basándose en conocimientos profesionales en evidencias, siendo de manera eficaz, seguro, y centrándose en las personas” (p.12).

Por otro lado, en cuanto a calidad de atención Aceves (2013) sostiene que “la calidad es una estratégica que puede proporcionar a los clientes valor agregado en comparación con las ofertas de la competencia y obtener información sobre las diferencias en la oferta general de la empresa, atención es una serie de actividades o factores relacionadas al trato que le ofreces al cliente y de qué manera llegas a él ayudándolo en lo que necesita con empatía y seguridad”. (p.45).

También, Contreras (2011) menciona que “la atención al cliente como la estrategia empresarial más importante para mantenerse en el mercado y la rentabilidad es conocer lo que las personas necesitan personas necesitan de su empresa para obtener toda la información que necesitan de forma rápida y personalizando, ofreciendo un servicio y atención diferenciada a sus clientes potenciales a largo plazo” (p.146).

También Pamies (2004) sostiene que para entender “la calidad del servicio es necesario conocer las características que permiten entender el servicio, porque es la interacción entre clientes y empleados a través del servicio que reciben lo que determina si el servicio es de calidad o no estar a la altura de sus expectativas. En este sentido, el cliente interpretará activamente la calidad, construirá una fuerte conexión con la empresa y creará una identificación” (p.34).

También, López (2020) sostiene que “servicio al cliente, o atención al cliente, se define como las acciones tomadas para satisfacer a los clientes, para tener una buena experiencia y lealtad, y para mantener una empresa rentable y mantenerse en el negocio, Se define como la orientación dada por los empleados de la empresa utilizando sus recursos, así como la cortesía, el carácter, para satisfacer las necesidades del cliente” (p.68).

Asimismo, Rodríguez (2011) sostiene que “la calidad del servicio es el nivel de excelencia que todas las empresas implementan para satisfacer la demanda y lo que espera el cliente, también menciona que presta el servicio revisando la fiabilidad, empatía y seguridad de la información que reciben” (p.67).

Para Martínez (2014) la fiabilidad es Persona que cumple con las capacidades que exige la empresa de manera exitosa, mediante la evaluación de desempeño, cuyos indicadores que sobre salen son; desempeño, habilidad de realizar sus funciones de manera correcta en un tiempo determinado por su jefe; atención rápida, está relacionado con la rapidez con la que la empresa consigue resolver los problemas de los clientes, aceptar pedidos, entregar productos y resolver posibles incidencias y capacitaciones; son actividades programadas de acuerdo

a las necesidades de las empresas y evaluadas para los cambios en habilidades, conocimientos y capacidades de los trabajadores.

Para Fernández-Pinto (2008) empatía es Ponte en el lugar de los demás, comprende y atiende las necesidades de los demás, cuyos indicadores son paciencia; capacidad de una persona para soportar o soportar irritación, molestia o dificultad para lograr una meta deseada o lograr una meta de la manera deseada; comprensión, capacidad de pensar y actuar con flexibilidad utilizando el conocimiento conocido y amabilidad; está relacionado con nuestra actitud amable y optimista hacia las personas que nos rodean

Para Moreno (2013) la Seguridad es evaluación de la confianza creada por la actitud de quienes brindan atención, cuyos indicadores; conocimiento, se obtiene información valiosa y comprender la realidad a través de la inteligencia, la comprensión y la sabiduría; sentimientos, las emociones son el resultado de procesos mentales que ocurren inmediatamente después de experimentar un sentimiento y fomentar confianza, realizar una comunicación abierta al momento de la atención del servicio con honestidad y valores.

Marco conceptual en nuestra investigación se tomarán las siguientes palabras; comportamiento organizacional, facilita la gestión de entidades u organizaciones porque son entidades vivas y sociales compuestas por personas cuyo propósito es ayudar a las partes a entenderse mejor, calidad de atención; las acciones tomadas para satisfacer a los clientes, para tener una buena experiencia y lealtad, y para mantener una empresa rentable y mantenerse en el negocio, aptitudes personales; habilidades que tienen algunas personas para desarrollar un trabajo de manera correcta sin supervisión, diferenciándose de la otra persona, seguridad; confianza creada por la actitud de quienes brindan atención y facilitan los medios necesarios para la atención; empatía, ponte en el lugar de los demás, comprende y atiende las necesidades de los demás.

### III. METODOLOGÍA

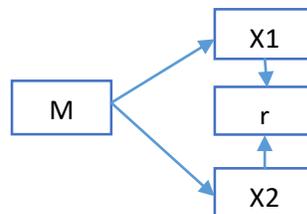
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

**3.1.1 Tipo de investigación:** El presente estudio está relacionado en función a las recomendaciones que emite la guía de productos de la Universidad para el tipo de investigación, siendo esta básica, nos facilitara nuevos conocimientos en las variables y serán publicadas (Frascati, 2015).

**3.1.2 Diseño:** No experimental, enfocándose en el análisis de las variables, sin realizar ninguna interacción entre ellas, ayudándose de los instrumentos como parte del análisis, medición y comparación de las variables de forma natural (Arias et al., 2022).

Alcance de la investigación es descriptivo, recopila información, teniendo en cuenta distintos aspectos relacionados con las variables de estudio, basándose en preguntas para ser descritas y detalladas. También es un estudio correlacional por que se busca conocer el comportamiento de una variable sobre la otra, estas pueden ser positivas o negativas y un enfoque cuantitativo, se basa en preguntas e hipótesis que serán comprobadas (Hernández et al., 2014).

Esquema: comportamiento Organizacional y calidad de atención.



Dónde:

M: Fragmento de población - La muestra.

R: comportamiento organizacional, calidad de atención.

X1: comportamiento organizacional.

X2: calidad de atención.

#### 3.2. Variables y operacionalización.

Variable X1: Comportamiento organizacional

- **Definición conceptual:** Comportamiento organizacional es la evaluación de personas y equipos de trabajos activos en la empresa, incluye el impacto de todos estos factores en la organización, también está relacionado con las aptitudes personales, de equipo y estructura organizacional, que incluye cuestiones de formación de equipo, roles, normas y resolución de conflictos (Robbins & Judge 2009).
- **Definición operacional:** El instrumento con que cuantificaremos el comportamiento organizacional será el cuestionario, que, a su vez, medirá a sus dimensiones; aptitudes personales, aptitudes del equipo y estructura organizacional, los ítems del 1 al 19, escala de Likert.
- **Indicadores:** Actitud profesional, actitud personal, aptitud, entrenamiento de equipo, liderazgo de equipo, aptitudes interpersonales, entendimiento en procesos, liderazgo de procesos y resolución de problemas.
- **Escala de medición:** Para la investigación la escala de medición será ordinal, por la escala de Likert.

Variable X2: calidad de atención.

- **Definición conceptual:** Sostiene que “la calidad del servicio es el grado de excelencia que todas las empresas implementan para satisfacer la demanda y lo que espera el cliente, también menciona que presta el servicio revisando la fiabilidad, empatía y seguridad de la información que reciben” (Rodríguez, 2011).
- **Definición operacional:** El instrumento con que cuantificaremos la calidad de atención será el cuestionario, que, a su vez, medirá a sus dimensiones; fiabilidad, empatía y seguridad, los ítems del 1 al 18, escala de Likert.

- **Indicadores:** desempeño, atención rápida, capacitaciones, paciencia, comprensión, amabilidad, conocimiento de información, sentimientos, confianza.
- **Escala de medición:** Para la investigación la escala de medición será ordinal, por la escala de Likert.

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

**3.3.1 Población:** Serán 80 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones. Total, de personas que son parte de un grupo que tienen similitud, sirviendo de apoyo para el estudio (García, 2016).

- **Criterio de inclusión:** Personal administrativo de una empresa de telecomunicaciones entre 18 y 60 años Lambayeque.
- **Criterio de exclusión:** No personal administrativo de una empresa de telecomunicaciones entre 18 y 60 años Lambayeque.

**3.3.2 Muestra:** Los colaboradores administrativos como muestra censal. Es una parte de la población que es tomadas para participar de una investigación (Guerrero, 2020).

**3.3.3 Muestreo:** No se utilizará en nuestro estudio debido a que son 80.

**3.3.4 Unidad de Análisis:** Personal de una empresa de telecomunicaciones Lambayeque. Principal contenido que se va analizar en la investigación (Azcona, 2019).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La encuesta será parte de la técnica mediante preguntas que ayudaran a obtener resultados requeridos, la cual la usaremos en nuestro estudio, también en cuestionario para medir una o más variables (Condori, 2018). Validez es el nivel que nos reflejan los instrumentos mediante un test de juicio de experto que ayudaran a la fiabilidad (Ñaupas et al., 2018). Los cuales seran validados por 3 expertos MBA; Sandra Milagros Nanfuñay Tavera, MBA; Karen Stefany Coronel Renteria; DR. Yosip Ibrahim Mejia Diaz. La confiabilidad, es el nivel de seguridad, en el cual se aceptan los

resultados obtenidos por parte del investigador (Hernández et al., 2018) el método será el método estadístico Cron Bach Alpha y la confiabilidad de los datos, acuerdo a los datos obtenido tiene que ser mayor a 0,65 para ser aceptable.

### **3.5. Procedimiento:**

Se realizó una visita previa para conocer las instalaciones, conociendo un poco más de la realidad problemática, identificando la relevancia de la investigación, redactando la realidad problemática, objetivos, hipótesis entre otros, se recopiló la información que ayudo a nuestras variables a conceptualizarlas, marco teórico, matriz de operacionalización, dimensiones e indicadores, se realizó la validación de nuestros instrumentos que serán aplicados y procesados para obtener los resultados y serán reflejados en nuestro capítulo de resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Métodos o herramientas de programas a usar para facilitar los datos estadísticos y tomar decisiones en base a los resultados (Reyes, 2022). Se utilizará el método de estudio SPSS en su versión 26 apoyándose de programa Excel, buscando crear respuesta en relación a los resultados por la escala de Likert.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Son un grupo de principios que define lo que bueno para su vida humana y lo malo, comportamientos fuera de sus valores es consecuente dentro de la sociedad (Acevedo,2018). Se cumplen con las exigencias en la guía de la Universidad Cesar Vallejo, sobre la ética de la investigación científica con resolución N° 0470-2022/UCV:

Autonomía: se eligió plena libertad en el tema de investigación, analizar el problema en la empresa, equidad: es el mismo trato que se les da a todos los participantes sin excluir a nadie; privacidad, toda información será almacenada y custodiada por el principal investigador; independencia, es autónomo y no acede a subordinación alguna, ni conflictos de interés.

#### IV. RESULTADOS.

Objetivo específico 1.

Identificar el nivel de comportamiento organizacional del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencias y porcentajes mediante los datos agrupados en función al nivel de la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones*

	Comportamiento organizacional		Aptitudes personales		Aptitudes de equipo		Estructura organizacional	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	25	32%	24	30%	26	33%	27	34%
Medio	28	35%	30	37%	21	26%	29	36%
Alto	27	33%	26	33%	33	41%	24	30%
Total	80	100%	80	100	80	100%	80	100%

*Nota.* Se detalla la variable 1, junto con sus dimensiones investigadas.

Se observa en la tabla 1, que hace referencia a el comportamiento organizacional, se evidencia que la empresa tiene un nivel medio o regular, interpretado por 28 personas encuestadas con un 35% en tema de frecuencia, por otro lado, un nivel alto con un 33% de frecuencia equivalente a 27 personas, el nivel bajo con un 32% de frecuencia identificado por 25 encuestados, lo que permite mencionar que el servicio de la empresa tiene un nivel medio de comportamiento organizacional. Respecto a las dimensiones de la variable, en aptitudes personales se identificó que el 37% es de nivel medio, el 33% como alto y el 30% es bajo, en cuanto a las aptitudes de equipo un 41% señala que es alto, un 33% indica que es bajo y un 26% que es medio, por último, en la estructura organizacional, 36% indica que es un nivel medio, un 34% que es bajo y un 30% que es alto.

## Objetivo específico 2.

Determinar el nivel de calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencias y porcentajes mediante los datos agrupados en función al nivel de la variable calidad de atención y sus dimensiones*

	Calidad de atención		Fiabilidad		Empatía		Seguridad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	23	29%	22	27.5%	20	25%	23	29%
Medio	35	43%	35	43.75%	35	44%	37	46%
Alto	22	28%	23	28.75%	26	31%	20	25%
Total	80	100%	80	100	80	100%	80	100%

*Nota.* Se detalla la variable 2, junto con sus dimensiones estudiadas.

En la tabla 2 que hace referencia a la variable calidad de servicio se observó un nivel medio, interpretado por 35 encuestados con un 43% de frecuencia, acompañado por el nivel bajo representado por 23 encuestados con un 29% de frecuencia, por otro lado, el nivel alto con un 28% de frecuencia identificado por 22 encuestados, lo que permite mencionar que el servicio de la empresa tiene un nivel medio de calidad de atención. Respecto a las dimensiones de la variable, en fiabilidad se identificó que el 43.75% es de nivel medio, el 28.75% como alto y el 27.5% es bajo, en cuanto a la empatía un 44% señala que es regular, un 31% indica que es alto y un 25% que es bajo, por último, seguridad, 46% indica que es un nivel regular, un 29% que es bajo y un 35% que es alto.

### **Análisis inferencial.**

Para este análisis fue relevante recurrir a la prueba de normalidad, tomando en cuenta a nuestra muestra de 80 trabajadores, se hizo más que oportuno utilizar a kolmogorov-Smirnov, y plantear las siguientes hipótesis.

Ho: Las variables presentan una distribución normal.

H1: Las variables no presentan una distribución normal.

### **Tabla 3**

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento organizacional	0.119	80	0.007
Calidad de atención	0.103	80	0.035

*Nota.* Las variables se trabajaron en base a significancia del 0.05

Se observar en base a la prueba de normalidad en la tabla 3, donde obtenemos que p-valor es 0,007 para la variable comportamiento organizacional y un 0.035 para desempeño laboral, siendo inferiores a 0.05, donde se observa que no tiene una normal distribución de los datos, por tal motivo se utilizara el método de análisis no paramétrica de Rho Spearman, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Objetivo General: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

Ho: No existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

H1: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

**Tabla 4**

*Relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención*

		Comportamiento organizacional	Calidad de atención
Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coefficiente de correlación	,899**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80

*Nota.* Las variables se trabajaron con una significancia del 0.05

Se observa en la tabla 4, en base a los resultados obtenidos por el método de correlación de Rho Spearman el valor que se obtiene en el coeficiente de correlación es de 0.899, con un nivel de (sig =0,000), demostrando que hay correlación positiva alta entre ambas variables estudiadas, rechazando la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Objetivo específico 3.

Precisar la relación del comportamiento organizacional con las dimensiones de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

Ho: No existe relación del comportamiento organizacional con las dimensiones de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

H1: Existe relación del comportamiento organizacional con las dimensiones de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

**Tabla 5**

*Relación entre la variable comportamiento organizacional con las dimensiones de calidad de atención*

		Comportamiento organizacional	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,859** 0,000 80
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,677** 0,000 80
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,799** 0,000 80

*Nota.* Se consideró analizar las tres dimensiones de la variable 1 y la variable2.

En la tabla 5, se puede observar la presencia de correlaciones directas positivas en cada una de las dimensiones con la variable V1, en cuanto a la dimensión fiabilidad posee una correlación positiva alta, en cuanto a empatía tiene una correlación moderada, y por ultimo seguridad tiene una correlación alta. Por otra parte, se obtuvo una significancia del 0.000 por cada dimensión, dicha cifra es inferior a 0.05, por ende, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

## V. DISCUSIÓN.

En la actualidad el comportamiento organizacional y la calidad de servicio son fundamentales en las empresas, debido a que permiten encaminar al colaborador a un mejor desempeño y lograr mejorar niveles de atención mediante estándares de calidad, ofreciendo atenciones personalizadas, buscando alcanzar los objetivos en el tiempo establecido por las empresas. En este estudio es importante identificar porque es importante el comportamiento organizacional y como viene afectando a la calidad de atención.

En nuestro objetivo general, determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, se observó que mediante el método de Rho Spearman tiene un valor de coeficiente de correlación de 0,899, teniendo un nivel de significancia de 0,000 mejor a 0,05, teniendo una correlación alta positiva entre ambas variables de estudio, así mismo nos demuestra que tienen alto nivel de dependencia entre las dos, a una sufrir un cambio la otra variable la realizar de forma inmediata, donde se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, cuyos resultados son similares al del autor Fermín (2018) identificar el comportamiento organizacional y calidad de atención en contrataciones de un fondo nacional pesquero, que fue de tipo básica de diseño no experimental correlacional, tuvo como resultados en cuanto a las variables de estudio por el método de Rho de Spearman que existe una correlación positiva alta con un 0.881, con una significancia de  $p < 0.00 < 0,05$ .

Por lo cual Robbins & Judge (2009) sostiene que “el comportamiento organizacional es la evaluación de personas y equipos de trabajos activos en la empresa, incluye el impacto de todos estos factores en la organización y el impacto que la organización tiene sobre ellos, el CO también está relacionado con las aptitudes personales, de equipo y estructura organizacional, que incluye cuestiones de formación de equipo, roles, normas y resolución de conflictos, basándose en conceptos de psicología y de sociología, cabe mencionar que el éxito de un grupo de trabajo pueda evaluarse por el comportamiento individual

o la suma de esfuerzo, lo cual nos dimensiona en tres aspectos” (p.76). Se discute de acuerdo a los datos de correlación obtenidos que ambas variables tienen alto nivel de relación, en cuanto a las investigaciones anteriores nos da la seguridad que se sigue manteniendo el vínculo de dependencia de una sobre la otra, cuyos autores nos dan la seguridad en los resultados mediante sus conceptos y conocimiento plasmados en sus libros que ayudan a avalar nuestro estudio.

Respecto a nuestro primer objetivo específico, identificar el nivel de comportamiento organizacional del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, se puede observar que la empresa tiene un nivel regular o medio con un 35% haciendo mención que la organización no está enfocándose de manera correcta en sus colaboradores en temas de liderazgo, cultura, motivación y capacidad de adaptarse al cambio, respecto a sus dimensiones aptitudes personales se observa que presenta un nivel regular con un 37%, las cuales no son tan desarrolladas para adaptarse a cambios, resistencia al estrés o tener empatía, en cuanto a las aptitudes de equipo un 41% señala que es alto, manejan bien el tema de saber escuchar y aceptan críticas de otras áreas para seguir desarrollando su potencial, en la estructura organizacional, se encuentra un 36% mencionando que tiene un nivel medio, no son claros en la división de los departamentos, áreas, funciones, no teniendo muy estructurado el nivel de sistema jerárquico de responsabilidades, dichos resultados tienen similitud al del autor Garza (2022) en su artículo precisar la relación del comportamiento organizacional y retención en los millennials en el trabajo, de tipo básico, correlacional no experimental Investigación, cuyos resultados obtenidos que el nivel de comportamiento organizacional es de nivel medio con un 56%, en cuanto a las aptitudes personales un 58% menciona que existe un nivel regular aptitudes personales en los colaboradores, un 65% comenta que las aptitudes del equipo tiene un nivel alto, un 45% indica que hay un nivel medio en la estructura organizacional de la empresa, asimismo, Domínguez (2021) en su estudio identificar la relación entre comportamiento Organizacional y las competencias laborales en una organización de Internet,

tipo cuantitativo, con diseño correlacional no experimental, se determinó que hay un nivel medio o regular de comportamiento organizacional en la empresa con un 58%, no está fin definido en cuanto a alcanzar el éxito de la empresa, el rendimiento y la satisfacción son los principales factores que tienen que mejorar para tener un nivel considerable.

De esta manera el autor Fayol (1916) el comportamiento organizacional, se basa en la estructura de la organización, es decir la relación de los integrantes las aptitudes, la separación y distribución del trabajo en equipo, que estos comprendan los roles, normas procedimientos dentro de la organización. (p.23). apoyándose en Canteño et al (2021) afirmar que “el comportamiento organizacional busca ayudar la relación de las personas, grupos empresariales, estructura organiza de la empresa, cuya finalidad es ampliar los conocimientos en crecimiento organizacional, menciona que existe elementos en relación a lo expuesto, estructura organizacional, comportamiento grupal e individual” (p. 39). Podemos afirmar que el nivel comportamiento organizacional personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, es de nivel medio teniendo desventajas de otras empresas debido a que su personal no tiene tan desarrolladas sus aptitudes para hacer frente a condiciones o climas laborales poco favorables.

Para nuestro segundo objetivo específico, determinar el nivel de calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, el cual se tuvo como resultados que tiene un nivel regular o medio con un 43%, manteniéndose al marcate debido que no tiene bien definido la ofrecer una atención de calidad, tiene tiempos largo en espera, generando malas experiencias, a través de sus dimensiones de la variable, en fiabilidad se identificó que el 43.75% es de nivel regular o medio, no ofrecen una información clara y confiable, en cuanto a la empatía un 44% señala que es regular no poseen una conducta correcta o no se ponen en lugar del otro, seguridad, 46% indica que es un nivel regular, no son muy claro en sus información y procesos que explican en gestiones de documentos a solicitar, cuyos resultados se

asemejan a la investigación, Llanco (2022) en su estudio diagnosticar la correlación del comportamiento organizacional y calidad de servicios en la empresa Dino S.A.C, cuyos resultados en cuanto al nivel de calidad de atención se observa que es de nivel medio con un 54%, un 65% menciona que hay fiabilidad en los colaboradores, un 36% que el nivel de empatía es medio y 67% de los clientes menciona que los colaboradores ofrecen seguridad en la información, fomentando comprensión y les aportan mucho en sus gestiones.

De esta manera la teoría de calidad de atención de perspectiva Robbins & Coulter (2004) sostiene que “es el consumidor, el cual determinar si el servicio ofrecido corresponde a carencias y las perspectivas de las personas tiene y espera mejorarlas, no solo es lograr calmar por un momento las opiniones sino general fiabilidad, empatía y seguridad” (p.34). Acompañándose de, Organización Mundial de salud (2022) sostiene que la “calidad de atención es el nivel de los servicios prestados hacia las personas y las poblaciones aumentando la probabilidad de tener resultados deseados, basándose en conocimientos profesionales en evidencias, siendo de manera eficaz, seguro, y centrándose en las personas” (p.12). Podemos afirmar que el nivel de calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, es de nivel medio o regular teniendo desventajas de otras empresas debido a que su personal no tiene tan desarrolladas sus habilidades de fiabilidad, empatía y seguridad al momento de ofrecer un servicio o atención al usuario final.

Para el tercer objetivo específico, precisar la relación del comportamiento Organizacional con las dimensiones de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, en nuestros datos obtenido en la tabla 5, por la prueba de correlación de Rh Spearman, el coeficiente de correlación es 0,859 y la significación bilateral (sig=0,000) es inferior a 0,05, lo que hace mención a una relación significativa directa positiva alta entre la variable comportamiento organizacional y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, también por la prueba de correlación de Rh Spearman, el coeficiente de correlación es 0,677 y la significación bilateral (sig=0,000) es inferior a 0,05, lo que hace mención a una

relación significativa directa moderada entre la variable comportamiento organizacional y la dimensión empatía de la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.

Y, por último, por la prueba de correlación de Rho Spearman, el coeficiente de correlación es 0,799 y la significación bilateral ( $\text{sig}=0,000$ ) es inferior a 0,05, lo que hace mención a una relación significativa, directa alta moderada entre la variable comportamiento organizacional y la dimensión seguridad de la calidad de atención. Finalmente se puede observar que en las 3 tablas de correlación por el método de Rho Spearman existe relación entre La variable comportamiento organizacional y las dimensiones de la calidad de atención, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , cuyos resultados se asemejan a Porras (2021) en su estudio comportamiento organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia en una posta de salud, tipo básica cuantitativo, con diseño correlacional, no experimental, 50 la población, concluye que existe una relación positiva entre ambas variables por el método de Rho Spearman con un 0.708, con una significancia de  $p 0.00 < a 0,05$ , también concluye que en las correlaciones de su variable con las dimensiones de calidad de atención, por el método el método de Rho Spearman con un 0.808, con una significancia de  $p 0.00 < a 0,05$ , una relación positiva alta en cuanto a fiabilidad, para la correlación de la dimensión empatía positiva moderada por el método de Rho Spearman con un 0.644, con una significancia de  $p 0.00 < a 0,05$ , y por último, en cuanto a la dimensión seguridad por el método de Rho Spearman con un 0.614, con una significancia de  $p 0.00 < a 0,05$ , una correlación positiva moderada.

Todo ello se puede comparar con Chiavenato (2009) nos menciona que “el comportamiento organizacional involucra un grupo de personas que buscan interactuar o integrar empresas privados o públicas, dentro de las organizaciones el ambiente es vital para el potencial humano debido a que este se verá reflejado en sus aptitudes, emociones y la estructura organizacional, logrando metas que la empresa requiere” (p.56) y en calidad de atención con Pamies (2004) sostiene que para entender “la calidad del servicio es necesario

conocer las características que permiten entender el servicio, porque es la interacción entre clientes y empleados a través del servicio que reciben lo que determina si el servicio es de calidad o no estar a la altura de sus expectativas” (p.34). Demostrando que la variable comportamiento organizacional tiene relación directa con las dimensiones de calidad de atención, al momento que una mejora la otra tiende a realizarlo de la misma manera demostrando que son fundamentales para las empresas hoy en día.

En nuestro cuarto objetivos, Diseñar estrategias de Comportamiento Organizacional en la calidad de atención en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque, en cuanto aptitudes personales la estrategia es una reingeniería de aptitudes personal, cuyos objetivos es mejor el cumplimiento de tareas, promover la estabilidad emocional, mejorar el bienestar de los colaboradores, brindar oportunidades de desarrollo, en cuanto a aptitudes de equipo, la estrategia es generar equipos potenciales, cuyos objetivos es fortalecer la comunicación, crear espacios de trabajo flexibles, fomentar la diversidad e inclusión, incentivar la integración, y por último, en cuanto a estructura organizacional la estrategia es diseñar una estructura eficiente, cuyos objetivos es mejora la comunicación de organización, nivelar las bandas salariales, diseñar equipos eficientes y optimizar roles y responsabilidades, cuyas estrategias son similares a del autor Lapo & Bustamante (2018) en su estudio clima organizacional y actitudes en los trabajadores, las estrategias que aplican no son las correctas las cuales se basan en crecimiento y desarrollo personal las cuales no han sido explicadas de manera correcta debido que los colaboradores no les toman interés y desconocen de ellas, en cuanto al autor Contreras (2011) menciona que “la atención al cliente como la estrategia empresarial más importante para mantenerse en el mercado y la rentabilidad es conocer lo que las personas necesitan personas necesitan de su empresa para obtener toda la información que necesitan de forma rápida y personalizando, ofreciendo un servicio y atención diferenciada a sus clientes potenciales a largo plazo” (p.146).

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. Se concluye en nuestro objetivo general que existe relación alta positiva entre ambas variables de estudio, mediante el método de Rh Spearman, cuyos valores del coeficiente de correlación fue de 0,899 con (sig = 0,000) inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.
2. Se concluye de acuerdo al nivel de comportamiento organizacional que la empresa que posee un nivel medio o regular con un 35% que hace indica que el clima no sea en su totalidad tan malo para los trabajadores siendo una empresa regular en condiciones que les ofrece a los colaboradores, un 33% que existe un nivel alto y por último el 32 que es de nivel bajo, lo que hace referencia que los colaboradores no se sientan satisfechos dentro de la empresa, siendo afectados en el desarrollo de sus actividades.
3. Se concluye de acuerdo al nivel de calidad de atención que la empresa ofrece es regular o medio con un 43% lo que hace es que la empresa no ofrezca servicio ni tan bien ni mal, un 28% indica que se ofrece un buen servicio al cliente y el 29% que el servicio es bajo, lo que provoca que los usuarios busquen atenciones personalidad que les lleven a tener seguridad al ser atendidos y tengan empatía al momento de las gestiones que van a realizar.
4. Se concluye en cuanto a la relación que tiene la variable comportamiento organizacional con las dimensiones de calidad de atención en su mayoría se puede observar que la correlación es superior al 0.65, en esta oportunidad 0,859 de correlación alta y la significación bilateral (sig=0,000) es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

Se recomienda seguir explorando las dimensiones o indicadores de las variables estudiadas para conocer si el nivel de correlación entre ambas con la globalización que es muy cambiantes surgen efectos negativos o se logran mantener, así misma sirvan para próximas investigaciones.

Se recomienda al gerente de la empresa trabajar en un plan de equilibrio organizacional, buscando mejorar los niveles de comportamiento, estudiando, prediciendo y entendiendo la conducta de los grupos o individuos, por medio de capacitaciones de desarrollo personal en habilidades y comentar el aprendizaje continuo.

Se recomienda al jefe del área realizar un plan o estrategias de descanso buscando mejorar los niveles de calidad de atención, a través de descanso periódicos, evitar excesos de trabajos, eliminar distractores y tener protocolos de calidad de atención para el usuario final.

Finalmente, a los dueños de la empresa se recomienda realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas en asesorías de desarrollo personal, liderazgo, habilidades blandas, comunicaciones y de tomas de decisiones, teniendo personal potencial en la organización.

## REFERENCIAS.

- Acevedo, I. (2018). Ethical issues in scientific research. 8(1), 21-29. Scopus.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Aceves, J. (2013). Importance of quality customer service for the performance of companies. Paciolí, 1(45), 16-23. *Comite Editorial*.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Alberca, F., Rodríguez, V., & Escalante, M. (2023). Relationship of organizational commitment to teamwork in a municipality from peru. 8(56). *Scopus*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85149045664&origin=resultslist&sort=f&src=s&sid=6521997d3ff4c4a23b27c993d07c1341&sot=q&sdt=b&s=TITLE-abs-keyauth%28relationship+of+organizational+commitment+to+teamwork+in+a+municipality+from+peru%28>
- Aponte Gómez, K. M. (2022). *Compromiso organizacional e intención de rotación del personal de la empresa DHP Rock Drill S.A.C.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86949/Aponte\\_GKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86949/Aponte_GKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T. L., & Vasquez Pauca, M. J. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. (59). *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.*  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS).
- Azcona, M. (2019). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. *Congreso internacional de investigacion*. Universidad Nacional de la Plata.

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf?sequence=1)

Canteño, R., Manturo, T., & Ruiz, C. (2021). *Programa de comportamiento Organizacional en la satisfacción laboral de los docentes Universitarios*, ISBN: 978-612-00-6674-4. (39 - 40). Peru. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4924/B69\\_UNU\\_CONTABILIDAD\\_2021\\_L\\_ROLANDO-CANTENO\\_ULISES-MANTURANO.pdf?sequence=1](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4924/B69_UNU_CONTABILIDAD_2021_L_ROLANDO-CANTENO_ULISES-MANTURANO.pdf?sequence=1)

Castillo, M (2021) *Organizational climate and quality of care in the emergency area of the Belén de Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79995>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 736(56). Mexico: The McGraw-Hill. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)

Condori, P. (2018). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Contreras, C.. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008>

Dominguez, A. (2021). *Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71032/Dominguez\\_CAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71032/Dominguez_CAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fermín, J. (2018). *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15450/Fermin\\_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15450/Fermin_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández-Pinto, I (2008) Empathy: Measurements, theories and applications under review. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012>

Frascati, M. (2015). Investigación básica. *Concytec*. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>

Fayol. H (1916). Schools and interpretations of administrative thought (23). *Scielo*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232002000200002#:~:text=De%20otra%20parte%2C%20Henry%20Fayo I,fundadores%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20moderna.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200002#:~:text=De%20otra%20parte%2C%20Henry%20Fayo I,fundadores%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20moderna.)

García, J. (2016). *Metodología de la investigación* (pág. 142). bogota: Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=libro+metodologia+de+la+investigacion&ots=blvZL3wjsU&sig=xVEwQjjhk8-VwRiQmZ2-fQi72ow#v=onepage&q&f=false>

Garza Carranza, M. T. (10 de Diciembre de 2022). Organizational citizen behavior: An alternative for the retention of millennials at work. *Scielo*, 10. doi:<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81929>

Gestion. (2022). El Ranking de Calidad de Atención al Usuario. *El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones*. <https://gestion.pe/economia/empresas/movistar-entel-claro-y-bitel-cual-es-la-operadora-con-la-mejor-y-peor-atencion-a-reclamos-telco-desempeno-notic>

Guerrero, G. (2020). *Metodología de la investigación*. 2(48). Mexico: Grupo editorial Patria. ISBN: 978-607-744-841. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+metodologia+de+la+investigacion&ots=-ibec-Y4Mj&sig=aXK20Rp0RvM3glw-vbIFC\\_rr1ZY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+metodologia+de+la+investigacion&ots=-ibec-Y4Mj&sig=aXK20Rp0RvM3glw-vbIFC_rr1ZY#v=onepage&q&f=false)

- Hernández, A., & Placencia, B. (2018). *Metodología de la investigación científica* 1(87). Mexico: *Area de innovacion y desarrollo*.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y3NKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=libro+metodologia+de+la+investigacion&ots=yyPR2iM6fW&sig=5peKEuB3FF5vr0lbpprazJEhpX0#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (75). Mexico: MCGRAW-HILL.  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Empresas. Municipales y Productor. Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Recuperado de:  
<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-difunde-base-de-datos-de-los-censos-nacionales-2017-y-el-perfil-sociodemografico-del-peru-10935/>
- Lapo, M., & Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. (29) *Scopus*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85056740326&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=466907d672aa2533628c515376ec27c8&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28comportamiento+Organizacional%29&sl=76&sessionSearchId=466907d672aa2533628c515376ec27c8>
- Lahy, M (2019) *Professional Aptitude*. 15(1), 1-24. Recuperado de:  
<https://journals.openedition.org/laboreal/1994>
- Llanco, A. (2022). *Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal- 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103209/Llanco\\_QAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103209/Llanco_QAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- López Parra, María. E (2020) Importancia de la calidad de servicio del cliente. *Gráfica*, 11(68), 44-49. Itson. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82>
- Martinez, Y (2014) Reliability of nursing care quality indicators: checking agreement and reliability between evaluators. *Grafica*, 33(22), 67-70. Scopus. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/wrh6NxpRvdhsTPYBn8tnJPg/?format=pdf&language=es>
- Merton, R (1995) Theory and structure. *Grafica*, 3(2), 7-10. Rama. <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/01/2193.-Teoria-y-estructura-sociales-%E2%80%933>
- Ministero de Economía y Finanzas. (2023). Minedu y trabajadores logran acuerdos. Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de: <https://www.elperuano.pe/noticia/221722-minedu-y-trabajadores-logran-acuerdos>
- Montes, G. (2010). Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. *Revista de Investigación Académica*. 8(5). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S004029152000000100003#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Pardinas%20\(1991\)%2C%20la,nos%20interesan%20\(Tecla%201974\).](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S004029152000000100003#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Pardinas%20(1991)%2C%20la,nos%20interesan%20(Tecla%201974).)
- Moreno, M (2013) Quality and safety of care. *Revista medica de Chile*, 141(7), 879-886. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071795532013000001](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532013000001)
- Muñoz Carrillo, Y. (2022). *Clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82096/Mu%c3%b1oz\\_CY-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82096/Mu%c3%b1oz_CY-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Research Methodology*. Ediciones de la U.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Organización de las Naciones Unidas. (25 de septiembre de 2015). *17 objetivos para transformar nuestro mundo. Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

Organización Internacional de Trabajo. (2015). *Los convenios de la OIT, sobre seguridad y salud en el trabajo: Una oportunidad para mejorar condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo*. Centro Internacional de Formación. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_118](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118)

Organización Internacional del Trabajo. (17 de agosto de 2019). *Publicaciones de la oit 2019. conferencia internacional del trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_556028.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_556028.pdf)

Organización Mundial de Salud (5 de octubre 2022) *Quality of Care*. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Pamies Seto, D. (2004). *From quality of service to customer loyalty*. Esic Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9Nk8sWMjoBcC&oi=fnd&pg=PR11&dq=calidad+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+libros&ots=PI20hOfTZj&sig=KFBBOjiPf1amtjIDZyfsebaSNk#v=onepage&q=calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20libros&f=false>

Pastor, D (2020) *Design and organizational behavior of the company Soluciones Médicas Corporativas S.A.C.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53722>

Pinto Laura, E. V. (2019). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de la Empresa IDELCOM S.A.C., Lima, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46038/Pinto\\_LEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46038/Pinto_LEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pizarro, P. (2018) From de concept of the gifted1 to the high capacities and the talent. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(9) 53-67. Scopus. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2448-85502018000200053&lng=en](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-85502018000200053&lng=en)
- Porras, K (2021) *Organizational commitment and quality of patient care in gynecology – obstetrics emergency of a hospital in Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83220>
- Reyes, E. (2022). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Pearson.[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=libro+metodologia+de+la+investigacion&ots=O-aCBBIci&sig=OagMKpDbjtFqG7zGLE\\_sz49bKik#v=onepage&q=libro%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=libro+metodologia+de+la+investigacion&ots=O-aCBBIci&sig=OagMKpDbjtFqG7zGLE_sz49bKik#v=onepage&q=libro%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false)
- Rivera Porras, D. A., Diego, H. L., & Bonilla Cruz, J. (2017). Impact of work motivation on the organizational climate. *Espacios*. 3(45), 51-55. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html#>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter. M. (2004) *Administracion*. Pearson.
- Rodríguez Pérez, M. D. (2011). *Quality of service and customer support*. ICB. [https://www.sancristoballibros.com/libro/calidad-de-servicio-y-atencion-al-cliente-incluye-contenido-multimedia\\_68697](https://www.sancristoballibros.com/libro/calidad-de-servicio-y-atencion-al-cliente-incluye-contenido-multimedia_68697)
- Saavedra Mori, V. E. (2021). *Programa de capacitación empresarial para la calidad de atención en San Roque S.A., Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56401/Saavedra\\_MVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56401/Saavedra_MVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sevilla Rizo, A. (2018), *Importance of Studying Organizational Behavior for Students of Business Administration*. Revista Ensayos, 1(10), 12-14. <https://multiensayos.unan.edu.ni/index.php/multiensayos/article/view/240/24>

Serrano, L (2022) *Organizational climate and quality of care of nursing professionals in a public hospital in Cusco, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97759>

**ANEXO: Matriz De Operacionalización.**

**Tabla 8**

*Comportamiento Organizacional y calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Indices	Escala de medición
<b>V1. Comportamiento Organizacional.</b>	Robbins & Judge (2009) sostiene que "comportamiento organizacional es la evaluación de personas y equipos de trabajos activos en la empresa, incluye el impacto de todos estos factores en la organización y el impacto que la organización tiene sobre ellos, el CO también está relacionado con las aptitudes personales, de equipo y estructura organizacional, que incluye cuestiones de formación de equipo, roles, normas y resolución de conflictos, basándose en conceptos de psicología y de sociología" (p.76).	El instrumento con que cuantificaremos el comportamiento organizacional será el cuestionario, que, a su vez, medirá a sus dimensiones; aptitudes personales, aptitudes del equipo y estructura organizacional, los ítems del 1 al 19, escala de Likert.	Aptitudes personales	Actitud personal	1 – 2	Escala ordinal de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Actitud profesional	3 – 4	
				Aptitud	5 - 6	
			Estructura Organizacional	Entrenamiento de equipo	7 - 8	
				Liderazgo de equipo	9 – 10	
				Aptitudes interpersonales	11 – 13	
				Entendimiento de procesos	14 – 15	
Liderazgo de procesos	16 – 17					
Resolución de problemas.	18 – 19					

**V2.  
Calidad de  
atención.**

Rodríguez (2011) sostiene que “la calidad del servicio es el nivel de excelencia que todas las empresas implementan para satisfacer la demanda y lo que espera el cliente, también menciona que presta el servicio revisando la fiabilidad, empatía y seguridad de la información que reciben” (p.67).

El instrumento con que cuantificaremos la calidad de atención será el cuestionario, que, a su vez, medirá a sus dimensiones; fiabilidad, empatía y seguridad, los ítems del 1 al 18, escala de Likert.

Fiabilidad	Desempeño	1 – 2	Escala ordinal de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Atención rápida	3 – 4	
	Capacitaciones	5 – 6	
	Paciencia	7 – 8	
Empatía	Compresión	9 – 10	
	Amabilidad	11 – 12	
	Conocimientos	13 – 14	
Seguridad.	Sentimientos	15 – 16	
	Fomentar confianza.	17 – 18	

## MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

**Tabla 9**

*Comportamiento Organizacional y calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.*

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de atención del personal administrativo de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>No Existe relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>	<p><b>V.1:</b></p> <p>Comportamiento organizacional.</p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Todo el personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones Lambayeque.</p>	<p><b>ENFOQUE</b></p> <p>Cuantitativo</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de comportamiento organizacional del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de comportamiento organizacional del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>	<p>Existe relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>	<p><b>V.2:</b></p> <p>Calidad de atención.</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>80 colaboradores.</p>	<p><b>NIVEL</b></p> <p>Correlacional.</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>
<p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención del personal administrativo en una</p>	<p>Determinar el nivel de calidad de atención del personal administrativo en una</p>	<p>de telecomunicacio</p>		<p><b>MUESTRA</b></p> <p>80 colaboradores.</p>	<p><b>DISEÑO</b></p> <p>No experimental.</p>	

---

<p>empresa de telecomunicaciones, Lambayeque?</p>	<p>empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>	<p>nes, Lambayeque.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el comportamiento organizacional y las dimensiones de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque?</p>	<p>Precisar la relación del comportamiento organizacional con las dimensiones de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>	<p><b>Hipótesis alterna.</b></p> <p>No existe relación entre el comportamiento Organizacional y las dimensiones de calidad de atención en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>
<p>¿Cómo el diseño las estrategias para la mejora de calidad de servicio de una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque?</p>	<p>Diseñar estrategias de Comportamiento organizacional en la calidad de atención en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>	<p>Existe relación entre el comportamiento organizacional y las dimensiones de calidad de atención en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.</p>

---

**CUESTIONARIO SOBRE  
Comportamiento Organizacional**

**Dirigido al personal administrativo de la empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.**

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el comportamiento Organizacional del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad: .....años    Sexo:    M     F     Nivel educativo: Ninguno  Primaria  Secundaria  Superior     Tiempo de servicios: ..... Años

		1		2		3		4		5	
NU		Nunca	CN	Casi nunca	AV	A veces	CS	Casi siempre	SI	Siempre	
Variables y sus dimensiones / Escala											
<b>VARIABLE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.</b>											
<b>Dimensión: Aptitudes personales</b>											
	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Actitud personal	Considera que su comportamiento es el adecuado en el desarrollo de sus funciones.									
2		Usted es proactivo al momento de identificar sus debilidades y busca soluciones.									
3	Actitud profesional	Poseen habilidades para desempeñar su trabajo con eficiencia.									
4		Usted está comprometido con mejorar constantemente sus habilidades y competencias profesionales.									
5	Aptitud	La creatividad, comunicación e iniciativa son funciones de trabajo.									
6		Se responsabiliza de su desarrollo profesional y busca un aprendizaje constante.									
<b>Dimensión: Aptitudes de equipo</b>											
7	Entrenamiento de equipo	Las empresas y el colaborador coordinan sobre el crecimiento profesional.									
8		La participación de programas de entrenamiento en equipo fortalece las habilidades del colaborador.									
9	Liderazgo de equipo	Los jefes de la organización son buenos liderando los equipos de trabajo.									
10		El liderazgo de equipos lo puede ejercer cualquier miembro de la organización.									
11	Aptitudes interpersonales	Las destrezas sociales de los colaboradores promueven la comunicación efectiva en el equipo.									
12		La relaciones interpersonales sólidas son esenciales para el éxito del equipo.									

13		Se caracteriza por compartir conocimiento con sus compañeros de equipo.					
<b>Dimensión: Estructura Organizacional</b>							
14	Entendimiento de procesos	Es importante que los colaboradores comprendan el flujo de trabajo y procesos a desarrollarse.					
15		Es importante comprender la distribución de responsabilidades de los procesos.					
16	Liderazgo de procesos	Tiene habilidades de influir sobre otras personas para ayudar en obtener sus objetivos.					
17		Tiene la capacidad para conseguir los objetivos, midiendo y controlando el proceso y su mejora.					
18	Resolución de problemas.	Tiene la capacidad para manejar problemas inesperados y de cómo afrontarlos					
19		Tiene la capacidad resolutiva para encontrar el camino de cómo llevar un problema y ponerlo en marcha..					

Muchas gracias por su colaboración ;

**CUESTIONARIO SOBRE  
Calidad de atención**

**Dirigido al personal administrativo de la empresa de telecomunicaciones, Lambayeque.**

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicaciones, Lambayeque por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad: .....años    Sexo:    M     F     Nivel educativo: Ninguno  Primaria  Secundaria  Superior     Tiempo de servicios: ..... Años

	1	2	3	4	5				
NU	Nunca	CN	Casi nunca	AV	A veces	CS	Casi siempre	SI	Siempre

		Variables y sus dimensiones / Escala					
		VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION					
Dimensión: Fiabilidad							
	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
1	Desempeño	Los colaboradores desarrollan un correcto desempeño en sus funciones administrativas.					
2		Considera que cuenta con la capacidad para lograr las metas específicas en función a los puestos laborales.					
3	Atención rápida	Es importante contar con las habilidades para ofrecer una atención rápida y concisa.					
4		El tiempo de atención que ofrece los colaboradores es vital para lograr confianza.					
5	Capacitaciones	La organización ofrece las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeña.					
6		Las capacitaciones se desarrollan dentro de su horario laboral en la organización.					
Dimensión: Empatía							
7	Paciencia	Usted considera que cuenta con la paciencia y empatía suficiente para ser parte del personal que desarrolle la función de atención.					
8		Usted Tiene la tolerancia de soportar situaciones molestas adversas con tal de ofrecer un servicio de calidad.					
9	Compresión	Considera que existe compresión en los colaboradores ante algún retraso en sus funciones.					
10		Es importante conocer lo que necesitan los trabajadores y aprender de ellos en cuanto al trabajo.					

11	Amabilidad	Los colaboradores administrativos tienen la amabilidad correcta para expresar los procesos a realizarse.					
12		El ambiente de trabajo es armónico teniendo una mayor colaboración de los equipos de trabajo.					
<b>Dimensión: Seguridad.</b>							
13	Conocimientos	Es importante que los colaboradores conozcan en que consiste la calidad de atención.					
14		Considera que tiene la habilidad para definir objetivos, establecer metas de trabajo y como transmitir las en su gestión.					
15	Sentimientos	Los colaboradores administrativos reconoce la responsabilidad ante información incompleta o incorrecta					
16		Las actitudes de los colaboradores son las adecuadas en la atención tratando de entender su requerimiento.					
17	Fomento de confianza	Los colaboradores administrativos transmite confianza al momento de explicar los procesos o información que proporciona.					
18		La confianza que ofrecen los colaboradores logran generar seguridad de la atención.					

Muchas gracias por su colaboración ;

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Comportamiento Organizacional y calidad de atención, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Sandra Milagros Nanfuñay Távora.		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa ( X )
	Social	( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Coordinación, Supervisión y Jefatura.		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo.		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	.		

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Escala de Likert, se utilizará el cuestionario
<b>Autor:</b>	Carlos Miguel Mora Yaipen
<b>Procedencia:</b>	Institución privada
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Encuesta Virtual
<b>Significación:</b>	Variable 1, Comportamiento Organizacional: dimensiones (Aptitudes personales, aptitudes de equipo y estructura Organizacional). Variable 2, Calidad de atención.: dimensiones (Fiabilidad, Empatía y Seguridad).

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ACTITUD PERSONAL.</b>													
01	Considera que su comportamiento es el adecuado en el desarrollo de sus funciones.				x				x				x	
02	Usted es proactivo al momento de identificar sus debilidades y busca soluciones.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: ACTITUD PROFESIONAL.</b>													
03	Poseen habilidades para desempeñar su trabajo con eficiencia.				x				x				x	
04	Usted está comprometido con mejorar constantemente sus habilidades y competencias profesionales.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: APTITUD.</b>													
05	La creatividad, comunicación e iniciativa son funciones de trabajo.				x				x				x	
06	Se responsabiliza de su desarrollo profesional y busca un aprendizaje constante.				x				x				x	
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ENTRENAMIENTO DE EQUIPO</b>													
07	Las empresas y el colaborador coordinan sobre el crecimiento profesional.				x				x				x	
08	La participación de programas de entrenamiento en equipo fortalece las habilidades del colaborador.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: LIDERAZGO DE EQUIPO</b>													
09	Los jefes de la organización son buenos liderando los equipos de trabajo.				x				x				x	
10	El liderazgo de equipos lo puede ejercer cualquier miembro de la organización.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: APTITUDES INTERPERSONALES.</b>													
11	Las destrezas sociales de los colaboradores promueven la comunicación efectiva en el equipo.				x				x				x	
12	Las relaciones interpersonales sólidas son esenciales para el éxito del equipo.				x				x				x	
13	Se caracteriza por compartir conocimiento con sus compañeros de equipo.				x				x				x	
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ENTENDIMIENTO DE PROCESOS</b>													
14	Es importante que los colaboradores comprendan el flujo de trabajo y procesos a desarrollarse.				x				x				x	

15	Es importante comprender la distribución de responsabilidades de los procesos.				X					X					X
INDICADOR: LIDERAZGO DE PROCESOS															
16	Tiene habilidades de influir sobre otras personas para ayudar en obtener sus objetivos.				X					X					X
17	Tiene la capacidad para conseguir los objetivos, midiendo y controlando el proceso y su mejora.				X					X					X
INDICADOR: RESOLUCION DE PROBLEMAS.															
18	Tiene la capacidad para manejar problemas inesperados y de cómo afrontarlos				X					X					X
19	Tiene la capacidad resolutive para encontrar el camino de cómo llevar un problema y ponerlo en marcha..				X					X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador.      **Sandra Milagros Nanfuñay Távora**.....DNI: **42084383**.....

Especialidad del validador (a):                      .....**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**.....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.  
<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Chiclayo, .....19.... de octubre de 2023



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE ATENCIÓN.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD													
	INDICADOR: DESEMPEÑO													
01	Los colaboradores desarrollan un correcto desempeño en sus funciones administrativas.			x				x					x	
02	Considera que cuenta con la capacidad para lograr las metas específicas en función a los puestos laborales.			x				x					x	
	INDICADOR: ATENCIÓN RÁPIDA													
03	Es importante contar con las habilidades para ofrecer una atención rápida y concisa.			x				x					x	
04	El tiempo de atención que ofrece los colaboradores es vital para lograr confianza.			x				x					x	
	INDICADOR: CAPACITACIONES													
05	La organización ofrece las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeña.			x				x					x	
06	Las capacitaciones se desarrollan dentro de su horario laboral en la organización.			x				x					x	
	DIMENSIÓN: EMPATÍA													
	INDICADOR: PACIENCIA													
07	Usted considera que cuenta con la paciencia y empatía suficiente para ser parte del personal que desarrolle la función de atención.			x				x					x	
08	Usted Tiene la tolerancia de soportar situaciones molestas adversas con tal de ofrecer un servicio de calidad.			x				x					x	
	INDICADOR: COMPRENSIÓN													
09	Considera que existe comprensión en los colaboradores ante algún retraso en sus funciones.			x				x					x	
10	Es importante conocer lo que necesitan los trabajadores y aprender de ellos en cuanto al trabajo.			x				x					x	
	INDICADOR: AMABILIDAD													
11	Los colaboradores administrativos tienen la amabilidad correcta para expresar los procesos a realizarse.			x				x					x	
12	El ambiente de trabajo es armónico teniendo una mayor colaboración de los equipos de trabajo.													
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD													
	INDICADOR: CONOCIMIENTO													
13	Es importante que los colaboradores conozcan en que consiste la calidad de atención.			x				x					x	

14	Considera que tiene la habilidad para definir objetivos, establecer metas de trabajo y como transmitirlos en su gestión.					x							x						x
INDICADOR: SENTIMIENTOS																			
15	Los colaboradores administrativos reconoce la responsabilidad ante información incompleta o incorrecta					x							x						x
16	Las actitudes de los colaboradores son las adecuadas en la atención tratando de entender su requerimiento.					x							x						x
INDICADOR: FOMENTAR CONFIANZA																			
17	Los colaboradores administrativos trasmite confianza al momento de explicar los procesos o información que proporciona.					x							x						x
18	La confianza que ofrecen los colaboradores logran generar seguridad de la atención.					x							x						x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador.      Sandra Milagros Nanfuñay Távara.....      DNI: 42084383.....

Especialidad del validador (a):                      MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.  
<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chiclayo, ...19.... de octubre de 2023





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>NANFUÑAY TAVARA</b>
Nombres	<b>SANDRA MILAGROS</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>42084383</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b>
Fecha de Expedición	<b>17/06/19</b>
Resolución/Acta	<b>0184-2019-UCV</b>
Diploma	<b>052-064859</b>
Fecha Matrícula	<b>09/10/2017</b>
Fecha Egreso	<b>20/01/2019</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001527911

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 19/10/2023 16:58:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Comportamiento Organizacional y calidad de atención, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Educativa	( )
	Social ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública, Abastecimiento, Planeamiento, Recursos Humanos		
<b>Institución donde labora:</b>	MINISTERIO DE SALUD		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	.		

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Escala de Likert., se utilizara el cuestionario
<b>Autor :</b>	Carlos Miguel Mora Yaipen
<b>Procedencia:</b>	Institución privada
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Encuesta Virtual
<b>Significación:</b>	Variable 1, Comportamiento Organizacional: dimensiones (Aptitudes personales, aptitudes de equipo y estructura Organizacional). Variable 2, Calidad de atención.: dimensiones (Fiabilidad, Empatía y Seguridad).

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ACTITUD PERSONAL.</b>													
01	Considera que su comportamiento es el adecuado en el desarrollo de sus funciones.			X				X				X		
02	Usted es proactivo al momento de identificar sus debilidades y busca soluciones.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: ACTITUD PROFESIONAL.</b>													
03	Poseen habilidades para desempeñar su trabajo con eficiencia.			X				X				X		
04	Usted está comprometido con mejorar constantemente sus habilidades y competencias profesionales.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: APTITUD.</b>													
05	La creatividad, comunicación e iniciativa son funciones de trabajo.			X				X				X		
06	Se responsabiliza de su desarrollo profesional y busca un aprendizaje constante.			X				X				X		
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ENTRENAMIENTO DE EQUIPO</b>													
07	Las empresas y el colaborador coordinan sobre el crecimiento profesional.			X				X				X		
08	La participación de programas de entrenamiento en equipo fortalece las habilidades del colaborador.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: LIDERAZGO DE EQUIPO</b>													
09	Los jefes de la organización son buenos liderando los equipos de trabajo.			X				X				X		
10	El liderazgo de equipos lo puede ejercer cualquier miembro de la organización.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: APTITUDES INTERPERSONALES.</b>													
11	Las destrezas sociales de los colaboradores promueven la comunicación efectiva en el equipo.			X				X				X		
12	Las relaciones interpersonales sólidas son esenciales para el éxito del equipo.			X				X				X		
13	Se caracteriza por compartir conocimiento con sus compañeros de equipo.			X				X				X		
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ENTENDIMIENTO DE PROCESOS</b>													
14	Es importante que los colaboradores comprendan el flujo de trabajo y procesos a desarrollarse.			X				X				X		

15	Es importante comprender la distribución de responsabilidades de los procesos.			X				X				X	
INDICADOR: LIDERAZGO DE PROCESOS													
16	Tiene habilidades de influir sobre otras personas para ayudar en obtener sus objetivos.			X				X				X	
17	Tiene la capacidad para conseguir los objetivos, midiendo y controlando el proceso y su mejora.			X				X				X	
INDICADOR: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.													
18	Tiene la capacidad para manejar problemas inesperados y de cómo afrontarlos			X				X				X	
19	Tiene la capacidad resolutive para encontrar el camino de cómo llevar un problema y ponerlo en marcha..			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_  
**Opinión de aplicabilidad:**                      **Aplicable [ X ]**                      **Aplicable después de corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]**  
**Apellidos y nombres del juez validador:**    **YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ.....**                      **DNI: 17632352.....**  
**Especialidad del validador (a):**                      **ADMINISTRADOR.....**



<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chiclayo, 18 de Octubre de 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE ATENCIÓN.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>													
	<b>INDICADOR: DESEMPEÑO</b>													
01	Los colaboradores desarrollan un correcto desempeño en sus funciones administrativas.			X				X				X		
02	Considera que cuenta con la capacidad para lograr las metas específicas en función a los puestos laborales.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: ATENCIÓN RÁPIDA</b>													
03	Es importante contar con las habilidades para ofrecer una atención rápida y concisa.			X				X				X		
04	El tiempo de atención que ofrece los colaboradores es vital para lograr confianza.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: CAPACITACIONES</b>													
05	La organización ofrece las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeña.			X				X				X		
06	Las capacitaciones se desarrollan dentro de su horario laboral en la organización.			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>													
	<b>INDICADOR: PACIENCIA</b>													
07	Usted considera que cuenta con la paciencia y empatía suficiente para ser parte del personal que desarrolle la función de atención.			X				X				X		
08	Usted Tiene la tolerancia de soportar situaciones molestas adversas con tal de ofrecer un servicio de calidad.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: COMPRESION</b>													
09	Considera que existe comprensión en los colaboradores ante algún retraso en sus funciones.			X				X				X		
10	Es importante conocer lo que necesitan los trabajadores y aprender de ellos en cuanto al trabajo.			X				X				X		
	<b>INDICADOR: AMABILIDAD</b>													
11	Los colaboradores administrativos tienen la amabilidad correcta para expresar los procesos a realizarse.			X				X				X		
12	El ambiente de trabajo es armónico teniendo una mayor colaboración de los equipos de trabajo.													
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>													
	<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO</b>													
13	Es importante que los colaboradores conozcan en que consiste la calidad de atención.			X				X				X		
14	Considera que tiene la habilidad para definir objetivos, establecer metas de trabajo y como transmitirlos en su gestión.			X				X				X		

INDICADOR: SENTIMIENTOS											
15	Los colaboradores administrativos reconoce la responsabilidad ante información incompleta o incorrecta		X			X				X	
16	Las actitudes de los colaboradores son las adecuadas en la atención tratando de entender su requerimiento.		X			X				X	
INDICADOR: FOMENTAR CONFIANZA											
17	Los colaboradores administrativos trasmite confianza al momento de explicar los procesos o información que proporciona.		X			X				X	
18	La confianza que ofrecen los colaboradores logran generar seguridad de la atención.		X			X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador.      **YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ**.....      **DNI: 17632352**.....

Especialidad del validador (a):      **ADMINISTRADOR**.....



<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.  
<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Chiclayo, 18 de Octubre de 2023**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MEJIA DIAZ
Nombres	YOSIP IBRAHIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17632352

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	MOYA RONDO RAFAEL MARTIN

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
Fecha de Expedición	29/01/2013
Resolución/Acta	0049-2013-UCV
Diploma	A1391762
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001529658

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 19/10/2023 23:04:36-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Comportamiento Organizacional y calidad de atención, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Karen Stefany Coronel Renteria		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa ( )
	Social	( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Finanzas del Alumno		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	.		

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Escala de Likert., se utilizara el cuestionario
<b>Autora:</b>	Carlos Miguel Mora Yaipen
<b>Procedencia:</b>	Institución privada
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Encuesta Virtual
<b>Significación:</b>	Variable 1, Comportamiento Organizacional: dimensiones (Aptitudes personales, aptitudes de equipo y estructura Organizacional). Variable 2, Calidad de atención.: dimensiones (Fiabilidad, Empatía y Seguridad).

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ACTITUD PERSONAL.</b>													
01	Considera que su comportamiento es el adecuado en el desarrollo de sus funciones.				x					x				x
02	Usted es proactivo al momento de identificar sus debilidades y busca soluciones.				x					x				x
	<b>INDICADOR: ACTITUD PROFESIONAL.</b>													
03	Poseen habilidades para desempeñar su trabajo con eficiencia.				x					x				x
04	Usted está comprometido con mejorar constantemente sus habilidades y competencias profesionales.				x					x				x
	<b>INDICADOR: APTITUD.</b>													
05	La creatividad, comunicación e iniciativa son funciones de trabajo.				x					x				x
06	Se responsabiliza de su desarrollo profesional y busca un aprendizaje constante.				x					x				x
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ENTRENAMIENTO DE EQUIPO</b>													
07	Las empresas y el colaborador coordinan sobre el crecimiento profesional.				x					x				x
08	La participación de programas de entrenamiento en equipo fortalece las habilidades del colaborador.				x					x				x
	<b>INDICADOR: LIDERAZGO DE EQUIPO</b>													
09	Los jefes de la organización son buenos liderando los equipos de trabajo.				x					x				x
10	El liderazgo de equipos lo puede ejercer cualquier miembro de la organización.				x					x				x
	<b>INDICADOR: APTITUDES INTERPERSONALES.</b>													
11	Las destrezas sociales de los colaboradores promueven la comunicación efectiva en el equipo.				x					x				x
12	Las relaciones interpersonales sólidas son esenciales para el éxito del equipo.				x					x				x
13	Se caracteriza por compartir conocimiento con sus compañeros de equipo.				x					x				x
	<b>DIMENSIONES: APTITUDES PERSONALES.</b>													
	<b>INDICADOR: ENTENDIMIENTO DE PROCESOS</b>													
14	Es importante que los colaboradores comprendan el flujo de trabajo y procesos a desarrollarse.				x					x				x

15	Es importante comprender la distribución de responsabilidades de los procesos.				X					X							X
INDICADOR: LIDERAZGO DE PROCESOS																	
16	Tiene habilidades de influir sobre otras personas para ayudar en obtener sus objetivos.				X					X							X
17	Tiene la capacidad para conseguir los objetivos, midiendo y controlando el proceso y su mejora.				X					X							X
INDICADOR: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.																	
18	Tiene la capacidad para manejar problemas inesperados y de cómo afrontarlos				X					X							X
19	Tiene la capacidad resolutive para encontrar el camino de cómo llevar un problema y ponerlo en marcha..				X					X							X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Se indica que los instrumentos tienen confiabilidad aceptable para continuar con el desarrollo de su investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**                      **Coronel Renteria Karen Stefany**                      **DNI: 47592635**

**Especialidad del validador (a):**                      **Maestra en Administración de los Negocios.**

**Chiclayo, 20 de Octubre de 2023**

\*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
 \*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
 \*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


---

**Karen Stefany Coronel Renteria**  
**Maestra en Administración de Negocios**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN.

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>													
	<b>INDICADOR: DESEMPEÑO</b>													
01	Los colaboradores desarrollan un correcto desempeño en sus funciones administrativas.				x				x				x	
02	Considera que cuenta con la capacidad para lograr las metas específicas en función a los puestos laborales.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: ATENCIÓN RÁPIDA</b>													
03	Es importante contar con las habilidades para ofrecer una atención rápida y concisa.				x				x				x	
04	El tiempo de atención que ofrece los colaboradores es vital para lograr confianza.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: CAPACITACIONES</b>													
05	La organización ofrece las capacitaciones necesarias para el puesto que desempeña.				x				x				x	
06	Las capacitaciones se desarrollan dentro de su horario laboral en la organización.				x				x				x	
	<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>													
	<b>INDICADOR: PACIENCIA</b>													
07	Usted considera que cuenta con la paciencia y empatía suficiente para ser parte del personal que desarrolle la función de atención.				x				x				x	
08	Usted Tiene la tolerancia de soportar situaciones molestas adversas con tal de ofrecer un servicio de calidad.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: COMPRESION</b>													
09	Considera que existe comprensión en los colaboradores ante algún retraso en sus funciones.				x				x				x	
10	Es importante conocer lo que necesitan los trabajadores y aprender de ellos en cuanto al trabajo.				x				x				x	
	<b>INDICADOR: AMABILIDAD</b>													
11	Los colaboradores administrativos tienen la amabilidad correcta para expresar los procesos a realizarse.				x				x				x	
12	El ambiente de trabajo es armónico teniendo una mayor colaboración de los equipos de trabajo.													
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>													
	<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO</b>													
13	Es importante que los colaboradores conozcan en que consiste la calidad de atención.				x				x				x	
14	Considera que tiene la habilidad para definir objetivos, establecer metas de trabajo y como transmitirlos en su gestión.				x				x				x	

INDICADOR: SENTIMIENTOS																				
15	Los colaboradores administrativos reconoce la responsabilidad ante información incompleta o incorrecta																			
16	Las actitudes de los colaboradores son las adecuadas en la atención tratando de entender su requerimiento.																			
INDICADOR: FOMENTAR CONFIANZA																				
17	Los colaboradores administrativos trasmite confianza al momento de explicar los procesos o información que proporciona.																			
18	La confianza que ofrecen los colaboradores logran generar seguridad de la atención.																			

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Se indica que los instrumentos tienen confiabilidad aceptable para continuar con el desarrollo de su investigación.

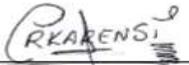
**Opinión de aplicabilidad:**                      **Aplicable [ x ]**                      **Aplicable después de corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**      **Coronel Renteria Karen Stefany**                      **DNI: 47592635**

**Especialidad del validador (a):** **Maestra en Administración de Negocios**

**Chiclayo, 20 de Octubre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.  
<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


---

**Karen Stefany Coronel Renteria**  
**Maestra en Administración de Negocios**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>CORONEL RENTERIA</b>
Nombres	<b>KAREN STEFANY</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>47592635</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA</b>
Secretario General	<b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b>
Fecha de Expedición	<b>21/02/22</b>
Resolución/Acta	<b>0067-2022-UCV</b>
Diploma	<b>052-149316</b>
Fecha Matrícula	<b>31/08/2020</b>
Fecha Egreso	<b>31/01/2022</b>

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 27 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000753494

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 27/05/2022 13:38:15-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## VALIDEZ DE LA V. DE AIKEN DEL INSTRUMENTO COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

**Tabla 10**

*Validez de la V. de Aiken del instrumento: Comportamiento organizacional*

COEFICIENTE	ELEMENTOS	VALOR
V de Aiken	19	0.89

*Nota.* V. Aiken, respecto a las valoraciones de juicio de expertos.

**Tabla 11**

*Validez de la V. de Aiken del instrumento: Calidad de atención*

COEFICIENTE	ELEMENTOS	VALOR
V de Aiken	18	0.89

*Nota.* V. Aiken, respecto a las valoraciones de juicio de expertos.

## Alfa de Cronbach - Estadísticas de fiabilidad

**Tabla 12**

*Validez: Comportamiento organizacional*

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos.
,854	19

*Nota.* Sistema estadístico de SPSS V.26.

**Tabla 13**

*Validez: Calidad de atención*

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos.
,838	18

*Nota.* Sistema estadístico de SPSS V.26.

CARLOS DATOS.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Estado: 53 de 53 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	1
1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	2	
2	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	3	1	
3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	3	1	
4	1	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	
5	2	1	3	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
6	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	
7	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	3	1	3	1	3	
8	3	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	
9	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3	
10	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	2	1	2	3	2	
11	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	
12	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	
13	3	2	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	2	
14	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	
15	1	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	2	2	
16	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	
17	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	2	2	1	
18	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	1	3	2	1	2	
19	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	
20	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	3	
21	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	3	2	2	1	1	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	6	2	5	6	2	2	2	2	2	2	5	1	6	2	6	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode OK

CARLOS DATOS.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	C1	Numérico	8	0	Considera que	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	C2	Numérico	8	0	Usted es proac...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	C3	Numérico	8	0	Poseen habilid...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	C4	Numérico	8	0	Usted está co...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	C5	Numérico	8	0	La creatividad...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	C6	Numérico	8	0	Se responsabl...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	C7	Numérico	8	0	Las empresas	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	C8	Numérico	8	0	La participación	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	C9	Numérico	8	0	Los jefes de la...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	C10	Numérico	8	0	El liderazgo de	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	C11	Numérico	8	0	Las destrezas	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	C12	Numérico	8	0	La relaciones in...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	C13	Numérico	8	0	Se caracteriza	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	C14	Numérico	8	0	Es importante	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	C15	Numérico	8	0	Es importante	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	C16	Numérico	8	0	Tiene habilidad	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	C17	Numérico	8	0	Tiene la capaci...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	C18	Numérico	8	0	Tiene la capaci...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	C19	Numérico	8	0	Tiene la capaci...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	A1	Numérico	8	0	Los colaborado...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	A2	Numérico	8	0	Considera que	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	A3	Numérico	8	0	Es importante	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	A4	Numérico	8	0	El tiempo de at...	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	A5	Numérico	8	0	La organización	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode OK

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL ALFA.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
  - Títulos
  - Notas
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Títulos
    - Resumen de Estadísticas
    - Correlación e
    - Estadísticas

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=COVR
/SUMMARY=COVR.

```

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válid	Excluido <sup>a</sup>	N	%
			30	100,0
			0	,0
			30	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,654	,674	13

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

CÁUDAD DE ATENCIÓN ALFA.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
  - Títulos
  - Notas
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Títulos
    - Resumen de Estadísticas
    - Correlación e
    - Estadísticas

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=COVR
/SUMMARY=COVR.

```

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válid	Excluido <sup>a</sup>	N	%
			30	100,0
			0	,0
			30	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,633	,658	13

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Objetivo cuatro. Estrategias para mejorar el nivel de comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicación, Lambayeque.

**Tabla 14**

*Estrategia: Aptitudes personales*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Reingeniería aptitudinal personal	- Mejorar el cumplimiento de tareas de los colaboradores	- Promover el empowerment en los trabajadores. - Realizar un plan de capacitaciones en habilidades blandas.	- Gerente general - Jefe de área	- Proyector. - Material visual
	- Promover la estabilidad emocional del trabajador	- Realizar difusiones y charlas de la importancia de la inteligencia emocional.	- Recursos humanos	- Folletos - Contratación de coach
	- Mejorar el bienestar de los colaboradores.	- Promover el talento del personal a través de actividades vivenciales.	- Psicólogo	- Capacitadores
	- Promover un ambiente de trabajo saludable	- Incentivar el liderazgo transformacional en los colaboradores.	Presupuesto. S/ 4.200	
	- Brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento.	- Capacitar y actualizar al personal en talleres que les permitan realizar mejor sus funciones.		

*Nota:* Las tácticas planteadas están alineadas a los objetivos que persigue cada estrategia de forma individual.

**Tabla 15**

*Estrategia: Aptitudes de equipo*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Generar equipos Potenciales	- Seguir fortaleciendo la comunicación en los colaboradores.	- Realizar actividades recreativas continuas con el fin de fortalecer relaciones.	- Gerente general	- Alquiler de local para eventos corporativos.
	- Crear espacios de trabajo flexibles.	- Incentivar la participación de activas de las áreas de todos los concursos didácticos internos.	- Jefe de área	- Adquirir packs de juegos de relajación.
	- Fomentar la diversidad e inclusión.	- Promover la competencia sana a través de proyectos innovadores dentro de las áreas.	- Recursos humanos	- Asignación de presupuesto para premios de proyectos.
	- Incentivar la integración en los colaboradores.	- Realizar juegos y ejercicios creativos en equipo	- Psicólogo	- Merchandising para trabajadores.
		- Establecer canales de comunicación efectiva	Presupuesto. S/ 4.500	

*Nota:* Las tácticas planteadas están alineadas a los objetivos que persigue cada estrategia de forma individual.

**Tabla 16***Estrategia: Estructura organizacional*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Diseñar una estructura eficiente	- Mejorar la comunicación dentro de la organización.	- Actualizar constantemente el manual de funciones y roles. - Realizar difusiones acerca de la misión y visión de la compañía.	- Gerente general - Jefes de área - Recursos humanos	- Material visual para difusión de misión y visión. - Contratación de un estratega. - Asignar presupuesto para la implementación de área de calidad.
	- Nivelar las bandas salariales de los colaboradores.	- Especializar al personal según sus funciones.	Presupuesto. S/ 6.500	- Implementación de área de calidad.
	- Desarrollar equipos altamente eficientes y colaborativos	- Mejorar las bandas salariales según cargo y área. - Actualizar el organigrama de, manera paulatina a los cambios estructurales que se realizan.		- Mobiliario para implementación del área de calidad.
	- Fomentar una cultura que se adapte al cambio	- Implementar el área de calidad institucional en sucursal.		
	- Optimizar roles y responsabilidades			

*Nota:* Las tácticas planteadas están alineadas a los objetivos que persigue cada estrategia de forma individual.

## Estrategias para mejorar el nivel de comportamiento organizacional y la calidad de atención del personal administrativo en una empresa de telecomunicación, Lambayeque

Objetivos.  
Problemática  
Estrategias.  
Beneficios.



**Elevar el nivel aptitudes personales.**

La dimensión de aptitudes personales, con un 37% en nivel regular y un 33% en nivel bajo.

- **Mejorar el cumplimiento de tarea**
- **Promover la estabilidad emocional**
- **Mejorar el bienestar del colaborador.**
- **promover ambiente saludables.**
- **Ofrecer oportunidades de desarrollo personal y crecimiento.**

### TÁCTICAS.

- Empowerment
- Habilidades Blandas
- Inteligencia emocional
- Talento Personal
- Liderazgo
- Funciones.



**Incrementar el nivel de aptitudes de equipos**

En cuanto a la aptitudes de equipo, un 41% se sitúa en nivel alto, mientras que el 33% se encuentra en nivel bajo.

- **Seguir fortaleciendo la comunicación de los colaboradores.**
- **crear espacios de trabajo flexibles.**
- **Fomentar la diversidad e inclusión.**
- **Incentivar la integración en los colaboradores.**

- Actividades creativas
- Participación
- Competencia
- Juegos y roles
- Comunicación efectiva



**Mejorar el nivel de estructura organizacional.**

La dimensión de estructura organizacional, con un 36% en nivel regular y un 34% en nivel bajo.

- **Establecer un sistema de retroalimentación continua.**
- **Mejorar la comunicación dentro de la organización.**
- **Nivelar las bandas salariales de los colaboradores.**
- **Diseñar equipos eficientes y potenciales y colaborativos.**
- **fomentar una cultura que los adapte al cambio**
- **Optimizar roles y responsabilidades.**

- Manuales de funciones y roles.
- Misión y visión
- Cargos y áreas
- Organigrama
- calidad