



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comportamiento organizacional y calidad de servicio
educativo en las instituciones educativas de nivel
primaria-Red 9-UGEL 01, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mirtha Doris Yrribarren Ureta

ASESOR:

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERÚ - 2017

Dr. Chantal Jara Aguirre
Presidente

Dra. Jesselle Roxana Rodas García
Secretario

Dra. Ana Maritza Boy barreto
Vocal

Dedicatoria

Con todo cariño: a mi familia, quienes con el constante apoyo y amor que me brindan logro cristalizar mis objetivos personales y profesionales.

Agradecimiento

Al divino hacedor por darnos la vida, a la Universidad Cesar Vallejo por el apoyo constante en nuestra formación magisterial, y en especial a la Dra. Maritza Boy Barreto por mantener viva la conciencia del conocimiento para el desarrollo de mi investigación y el personal administrativo, docente, directivo de mi Institución Educativa.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mirtha Doris Yrribarren Ureta, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08964629, con la tesis titulada “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de mayo de 2017

Mirtha Doris YrribarrenUreta

DNI 08964629

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento para la elaboración y la sustentación de la tesis para obtener el grado académico de Maestro en Educación de la Universidad “César Vallejo”, pongo a su disposición la presente tesis titulada “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016”.

Esta Investigación es de tipo básico y diseño no experimental, correlacional, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo.

El documento consta de siete capítulos: En el capítulo I, Introducción, que comprende antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanísticas, justificación, problemas, hipótesis y objetivos; en el capítulo II, marco metodológico, que comprende las variables de estudio, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de datos,; en el capítulo III, resultados, comprende, el análisis e interpretación descriptiva e inferencial de los resultados; en el capítulo IV, discusión; en el capítulo V, conclusiones; en el capítulo VI, recomendaciones; en el capítulo, VII, referencias bibliográficas; finalmente, anexos.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variable	50
2.2 Metodología	51
2.3 Tipo de estudio	51
2.4 Diseño de investigación	52
2.5 Población, muestra y muestreo	52
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.7 Validez y confiabilidad	55
2.8 Método de análisis de datos	56
2-9 Aspectos éticos	57

III. RESULTADOS		
3.1	Descripción	59
3.2	Prueba de hipótesis	64
IV. DISCUSIÓN		69
V. CONCLUSIONES		72
VI. RECOMENDACIONES		74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		76
Anexo		
Anexo 1	Matriz de consistencia	82
Anexo 2	Instrumentos	84
Anexo 4	Validación	87
Anexo 4	Base de datos	93
Anexo 5	Autorización	103
Anexo 6	Artículo científico	107

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable comportamiento Organizacional	50
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio Educativo	51
Tabla 3	Distribución de la población de docentes	53
Tabla 4	Distribución de la muestra de docentes	54
Tabla 5	Distribución de niveles de la conducta individual	59
Tabla 6	Distribución de niveles de la conducta grupal	60
Tabla 7	Distribución de niveles de la estructura organizacional	61
Tabla 8	Distribución de niveles del comportamiento organizacional	62
Tabla 9	Distribución de niveles del servicio educativo de calidad	63
Tabla 10	Relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo	64
Tabla 11	Relación entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo	65
Tabla 12	Relación entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo	66
Tabla 13	Relación entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo	67

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de la conducta individual	59
Figura 2	Niveles de la conducta grupal	60
Figura 3	Niveles de la estructura organizacional	61
Figura 4	Niveles del comportamiento organizacional	62
Figura 5	Niveles del servicio educativo de calidad	63

Resumen

La presente investigación titulada: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental, correlacional. La población estuvo conformada por 168 docentes y una muestra probabilística de 117 docentes. Como técnicas para el recojo de información se empleó la encuesta y su instrumento un cuestionario para medir el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron sometidos al Alfa de Cronbach; y para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico *rho* de Spearman.

Luego del procesamiento de los datos y la contrastación de las hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: Sí existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 789$, y un nivel de significancia igual a 0,000.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, calidad de servicio educativo.

Abstract

The present qualified investigation: "Behavior organizacional and quality of educational service in the educational institutions of level primary-network 9-UGEL 01, 2016", it had as general aim determine the relation between the behavior organizacional and the quality of educational service

The realized investigation was of quantitative approach, of type basic and not experimental design, correlacional. The population was shaped by 168 teachers and a sample probabilística of 117 teachers. Since technologies for I gather of information the survey was used and his instrument a questionnaire to measure the behavior organizacional and the quality of educational service, which were validated by means of the experts' judgment, for the reliability applied to itself a pilot test, which results were submitted to Cronbach's Alfa; and for the test of hypothesis the statistician was in use rho of Spearman.

After the processing of the information and the contrastación of the hypotheses, it came near to the following conclusion: Yes significant relation exists between the behavior organizacional and quality of educational service in the educational institutions of level primary-network 9-UGEL 01, 2016; there having been obtained a coefficient of correlation of Spearman $\rho = 789$, and a level of significancia equally to 0,000.

Key words: Behavior organizacional, quality of educational service.

I. Introducción

En la actualidad se vive en un mundo de constantes cambios donde nos exige estar preparados, los cambios cada día son vertiginosos, en un mundo de competitividad que no se había tenido antes y esto se debe a la “globalización” que va a imponer bastante exigencia a las organizaciones; ocasionando riesgo al personal que tienen a su cargo no tomando en cuenta su salud física y emocional.

Muchas veces se olvida que se trabaja con seres humanos que tienen necesidades y metas, una de estas necesidades principalmente es el vacío personal de emociones, sentimientos y caricias que deben ser llenados, ya que estos van a determinar y organizar todos los procesos mentales y comportamientos en las relaciones humanas.

Últimamente se está dando importancia a las relaciones humanas ya que de esto va a depender el logro de los objetivos institucionales y asimismo mejorar el clima institucional de las instituciones educativas del cono sur de Lima.

Considerando que el comportamiento de un miembro de la institución educativa es el resultado de los factores institucionales existentes (externos y principalmente internos) y depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo estos dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución educativa. De ahí que el clima institucional viene a formar parte importante en la determinación de la cultura institucional de una entidad educativa entendida como clima institucional, como patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una institución educativa en servicio educativo ofertado en la Institución Educativa Túpac Amaru. Un buen clima o un mal clima institucional generan consecuencias, para la calidad del servicio ofertado en la institución educativa, para la educación a nivel positivo y negativo, definidos por la percepción que los agentes educativos tienen de la institución educativa.

Al respecto, Robbinsy y Judge (2013), considera que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y la forma en el que ese comportamiento afecta en el desempeño de la misma, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

A nivel de las organizaciones educativas estos efectos invaden la atmósfera del medio laboral, desde el punto de vista de los trabajadores, quienes evaluando su entorno manifiestan las percepciones desarrolladas en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales.

En este sentido, el Proyecto principal de educación para América Latina y el Caribe (PROMEDLAC, 1980-2000) contribuyó a un significativo esfuerzo regional para introducir reformas que mejoraran la calidad. A ello se sumaron varios esfuerzos desplegados por los Ministerios de Educación de cada región, Jomtien (2000) y Dakar (2001) acordaron una vez más el derecho de implementar políticas educativas que hagan efectivo el desarrollo humano de la región en el Siglo XXI.

A pesar de los enormes esfuerzos desarrollados en los últimos 20 años por organismos internacionales como la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el marco del proyecto principal de educación y la difusión de programas de reformas educativas y de mejora de la calidad educativa en la región, las informaciones más recientes muestran que existen un conjunto importante de aspectos pendientes o carencias que afectan a la educación.

Desde esta perspectiva, el Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (PREIAC 2001-2005) asume como aspecto pendiente que las reformas educativas han tendido a considerar al docente como un ejecutor de políticas que usualmente son definidas sin su opinión o conocimiento evidente, también ha limitado la posibilidad de que las políticas educacionales se conviertan en prácticas efectivamente desarrolladas en las escuelas y en el aula.

En las Instituciones Educativas de la Red 09, se observa que los agentes educativos muestran desinterés en la organización y funcionamiento de las instituciones educativas, esto se evidencia en la escasa participación de cada uno de ellos en las diferentes actividades programadas por el Director, APAFA o CONEI en beneficio del desarrollo institucional. También se observó que al haber ciertos inconvenientes con la organización (agentes educativos), el desempeño de los docentes es ineficiente, ya que se resisten a participar en la elaboración de los documentos normativos como PEI, MOF, entre otros, asimismo, en la diversas comisiones para el buen desarrollo institucional; se limitan solamente al trabajo en aula, evitando el compromiso de participar en actividades de la comunidad; también se observa que se resisten a ser supervisadas y monitoreadas.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Salazar, Mendoza, y Jasso (2013) realizaron la tesis para optar el grado de magíster titulada: Estructura organizacional y su relación con el desempeño: un análisis de las instituciones educativas en la Universidad Autónoma de Hidalgo, México; tuvo como objetivo: determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño docente de tipo básica y diseño correlacional, transversal, y utilizaron como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios que aplicaron a 88 docentes, llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados estadísticos de este análisis evidencian que el tipo de diseño organizacional de las instituciones educativas de Hidalgo se caracteriza por ser predominantemente tradicional y conducen a un deficiente desempeño de los docentes. El 71% de las organizaciones con diseño innovador desarrolla plan estratégico, a diferencia de las empresas con diseño tradicional en las cuales únicamente el 40% lo realizan de manera parcial.

Castillo (2012) realizó la tesis titulada: Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero

Luzardo de Zulia, para optar el grado e magíster en educación, en la Universidad Rafael Urdaneta de Venezuela. Tuvo como objetivo, analizar el comportamiento organizacional del gerente educativo en la participación comunitaria de la escuela. De tipo descriptivo, analítico y diseño no experimental, transaccional y utilizó un cuestionario que aplicó a una muestra comprendida por 100 sujetos, llegando a la siguiente conclusión: Se identificó los elementos el comportamiento organizacional: actitudes, personalidad, gerencia participativa, inteligencia emocional, habilidades sociales, conciencia emocional.

Díaz (2012) realizó la investigación para optar el grado de magíster titulada “Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior” en la Universidad Autónoma de Querétaro de México; tuvo como objetivo: determinar los factores del comportamiento organizacional que influye en el desempeño docente, de tipo correlacional causal y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, habiendo utilizado cuestionarios para ambas variables, que se aplicó a una muestra de 254 docentes, y llegó a la siguiente conclusión: La responsabilidad individual influye positivamente en el desempeño de los docentes. La responsabilidad grupal influyó de manera positiva en el desempeño de los docentes. La actitud positiva de para el trabajo reflejada en la creatividad, en la solución de problemas, la colaboración, el compromiso y trato con la gente influye en el desempeño de los docentes.

Guerrero (2012) en su tesis de maestría titulada: “Relación clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas estatales”, en la Universidad Peruana La Unión; tuvo como objetivo: establecer la relación entre el clima institucional y la calidad educativa, cuyo estudio es descriptivo correlacional, la muestra está compuesta por 150 docentes y 28 administrativos, llegando a la conclusión: El clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en las instituciones educativas estatales del nivel inicial del distrito de los Olivos; siendo en coeficiente de correlación: $\chi_0^2 = 6.91 > \chi_\infty^2 = 3.841$.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Quesada (2014) realizó la tesis, titulada: El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. De tipo básico y diseño correlacional y utilizó cuestionarios para ambas variables que aplicó a una muestra comprendida por 112 docentes, llegando a la siguiente conclusión: El liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04. Esto significa que el comportamiento organizacional que se da mayoritariamente tiene que ver con el liderazgo transaccional que los directivos asumen regularmente en dichas instituciones educativas.

Martell (2014) realizaron la tesis, titulada: Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas, para optar el grado de magíster en educación, en la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú; de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño correlacional, utilizó cuestionarios que fueron aplicados a una muestra comprendida por 397 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones: Existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. Existe diferencia significativa en la calidad de gestión entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mejor calidad de gestión que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. Existe diferencia significativa en la calidad de mantenimiento entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor Calidad de 73 mantenimiento que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

Salazar (2012) realizó la tesis, titulada: Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, en la Universidad San Juan Bautista de Chíncha, cuyo objetivo fue: determinar la influencia del comportamiento

organizacional en la satisfacción laboral; de tipo básico y diseño no experimental, correlacional, y aplicó cuestionarios a una muestra comprendida por 20 docentes y llegó a la siguiente conclusión: Existe una influencia significativa del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral.

Elera (2012) realizó la tesis, titulada: “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”, en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. De tipo descriptivo y diseño correlacional de corte transversal, y aplicó cuestionarios a una muestra comprendida por 148 docentes, llegando a las siguientes conclusiones: Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio, expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia. La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil.

1.2 Fundamentación científica, tecnológica y humanística

1.2.1 Variable Comportamiento organizacional

Definición de comportamiento organizacional

Según Robbins y Judge (2013), “es el campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización” (p. 9).

Davis y Newstrom (1999) citado por Díaz (2012), señalan que el comportamiento organizacional, es el estudio y la aplicación de conocimientos

relativos de manera que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata por lo tanto, de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de modo general a la conducta de las personas en toda clase de organización.

De la misma manera, Gibson (2002) citado por Salazar (2012), manifiesta que el comportamiento organizacional investiga la influencia que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos para el desarrollo de éstas. El comportamiento organizacional, se ocupa de lo que hacen los sujetos en una organización y de cómo ese comportamiento influye en el funcionamiento de dicha organización, teniendo como elementos el comportamiento individual, grupal y la estructura organizacional.

Estructura y diseño organizacional

Robbinsy Judge (2013) explican sobre las diferentes estructuras que tienen en las organizaciones y como estas tienen relación con las actitudes y el comportamiento del empleado. La estructura de la organización define la forma en que la tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente en donde encontramos 6 elementos clave a los que necesitan enfocarse los gerentes cuando diseñan la estructura de su organización:

La especialización del trabajo es el grado en el que las tareas en la organización se subdividen en puestos separados.

La departamentalización es la base con la que se agrupan los trabajos.

La cadena de mando es una línea continua de autoridad que se extiende desde la cima hasta la última posición y define quien informa a quien.

El tramo de control se refiere al número de subordinados que un gerente puede dirigir eficaz y eficientemente.

La centralización y descentralización; la primera se refiere al grado en que la toma de decisiones se concentra en un solo punto de la organización y la segunda es donde la toma de decisiones se delega a los empleados de bajo nivel.

La formalización es el grado en que los puestos dentro de una organización se hallan estandarizados

Asimismo, Robbins y Judge (2013), señalan que los diseños organizacionales más comunes en uso son:

El de estructura simple, no es elaborada, se caracteriza por un bajo grado de departamentalizaciones, amplios tramos de control, la autoridad centralizada en una sola persona y poca formalización, es decir, es una organización plana ya que solo tiene dos o tres niveles verticales.

El de burocracia, que se caracteriza por operaciones rutinarias logradas a través de la especialización, reglas y reglamentos muy formalizados, tareas que se agrupan en departamentos funcionales, autoridad centralizada, tramos de control estrecho y toma de decisiones que sigue la cadena de mando.

El de estructura matriarcal; esta estructura crea líneas duales de autoridad, esencialmente combina dos formas de departamentalización: funcional y de producto. Intenta aprovechar los puntos fuertes de cada uno (pp. 46-47).

Modelos de comportamiento organizacional

Robbins y Judge (2013), mencionan que las organizaciones difieren entre si en la calidad de los sistemas que desarrollan y mantienen, y en los resultados que alcanzan. La diversidad de resultados es producto sobre todo de modelos de comportamiento organizacional diferentes. Estos modelos constituyen el sistema de certeza que domina la manera de pensar de los directivos de una empresa y que, por lo tanto, afecta a sus acciones. Por consiguiente es de suma importancia que los administradores adviertan la naturaleza, significación y efectividad de sus modelos, así como de los adoptados por quienes lo rodean.

Robbins y Judge (2013), propone cuatro modelos de comportamiento organizacional:

Modelo autocrático. Para Robbins y Judge (2013), el modelo autocrático tiene sus raíces en la historia y ciertamente fue el modelo prevaleciente en la

revolución industrial. El modelo autocrático “depende del poder, ya que el que ocupa el mando debe poseer poder suficiente para ordenar” (p. 23).

En condiciones autocráticas, la orientación de los empleados se dirige a su vez a la obediencia al jefe, no al respeto por él. Esto da como resultado psicológico en ellos la dependencia de su jefe. El jefe paga mínimos salarios, porque también el desempeño de los empleados es mínimo.

El modelo autocrático constituye un medio muy útil para el efectivo cumplimiento del trabajo. Este fue un método aceptable para la determinación del comportamiento de los administradores cuando se carecía de otras opciones y sigue siendo útil en ciertas condiciones.

Modelo de custodia. Robbinsy Judge(2013), señala que el enfoque de custodia “da como resultado la dependencia de los empleados respecto de la organización” (p. 25). Para decirlo con aún mayor precisión, a una menor dependencia personal del jefe se añade una dependencia organizacional.

Los empleados que laboran en entornos de custodia adquieren una preocupación psicológica por sus retribuciones y prestaciones económicas. Como resultado del trato que reciben, tienden a mostrarse satisfechos y a mantenerse leales a sus empresas.

Modelo de apoyo. El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tuvo sus orígenes en el principio de las relaciones de apoyo formulado de esta manera por Likert (1989) citado por Robbins y Judge (2013, p. 31), que señala que el liderazgo y otros procesos de las organizaciones debe garantizar la máxima probabilidad de que, en funciones de sus antecedentes, valores y expectativas, cada uno de sus miembros conciba como sustentadora y alentadora de su valor e importancia personales la experiencia que recibe de todas y cada una de sus interacciones y relaciones con la organización.

El modelo de apoyo depende del liderazgo en lugar del poder y el dinero. El liderazgo le da dirección a la empresa ofrece un ambiente de ayuda a los empleados a crecer y a cumplir a favor a la organización aquello de lo que son capaces.

El modelo de apoyo es eficaz tanto para empleados como administradores, y goza ya de aceptación generalizada, al menos en términos estrictamente filosóficos, entre numerosos administrativos y estudiantes.

El modelo de apoyo del comportamiento organizacional tiende a ser especialmente eficaz en naciones ricas, porque responde al impulso de los empleados hacia una amplia variedad de necesidades emergentes.

Modelo colegial. Para Robbins y Judge (2013), el modelo colegial es una útil prolongación del modelo de apoyo. El término colegial alude a un grupo de personas con un propósito en común. Este modelo se aplicó inicialmente con cierta amplitud en laboratorios de investigación y entorno de trabajos similares.

El modelo colegial depende de la generación por parte de la dirección de una sensación de compañerismo con los empleados. La respuesta de los empleados a esta situación es la responsabilidad. Los resultados psicológicos del modelo colegial en los empleados es autodisciplina.

Robbins y Judge (2013), señalan que en un entorno de este tipo de modelo es común que los empleados obtengan cierto grado de satisfacción, la sensación de realizar contribuciones valiosas y una profunda sensación de autorrealización. Esta conduce de cualquier modo a un entusiasmo moderado por el desempeño.

Dimensiones del comportamiento organizacional

De acuerdo a los planteamientos de Robbins y Judge (2013), el comportamiento organizacional, presenta las siguientes dimensiones:

Conducta individual

Para Robbins y Judge (2013), el desempeño individual es la base del rendimiento organizacional. Por lo tanto, el comprender el comportamiento individual es decisivo para una administración eficiente.

Debido a que la realización de una empresa depende del desempeño individual. La psicología y la psicología social aportan un conocimiento a las relaciones entre las actitudes, percepciones, personalidad, valores y el desempeño del individuo. Los gerentes no pueden ignorar la necesidad de adquirir y de actuar con conocimiento de las características individuales de sus subordinados y de sí mismos.

Motivación individual. La motivación y la habilidad para trabajar interactúan en la determinación del desempeño. La teoría de la motivación intenta explicar y predecir cómo surge, se sustenta y se detiene el comportamiento individual. En realidad, la complejidad de la motivación puede hacer imposible una teoría que las incluya a todas, aun así, los gerentes deben tratar de comprenderla.

Incentivos y evaluación. Una de las influencias más poderosas en el rendimiento individual es un sistema de incentivos. La administración puede usar incentivos para atraer empleados calificados a la organización. Como son evaluaciones de desempeño, cheques, aumentos y bonos son aspectos importantes del sistema de incentivos, pero no son los únicos. El desempeño del trabajo lleva a un sentido de responsabilidad personal, autonomía y significación. Estos incentivos intrínsecos también son complementados con incentivos extrínsecos, o aquello que una organización, un administrador o un grupo pueden proporcionar a una persona en términos de factores monetarios o no monetarios.

Conducta grupal

Robbinsy Judge (2013), señala que el entorno grupal y la influencia interpersonal también son razones poderosas que afectan la realización organizacional.

Comportamiento de grupo. Los grupos se forman debido a la acción administrativa y debido a los esfuerzos individuales. Los gerentes crean grupos de trabajo para llevar a cabo tareas y deberes determinados (grupos formales), los grupos también se forman como consecuencia de las conductas de los empleados (grupos informales) se desarrollan en torno a intereses comunes y de organización.

Comportamiento intergrupalo y conflictos. Debido a que los grupos funcionan e interactúan con otros grupos, cada uno desarrolla un conjunto único de características, que incluyen una estructura, coherencia, roles, normas y procesos. El grupo en esencia crea su propia cultura. Como resultado, los grupos pueden cooperar o competir con otros grupos, y la competencia intergrupalo puede llevar al conflicto. El conflicto entre los grupos puede tener resultados beneficiosos para una organización, pero cuando existen demasiado de los tipos erróneos de conflictos intergrupales, puede tener resultados negativos.

Poder y política. El poder es la habilidad de hacer que alguien haga algo que usted quiere, o hacer que las cosas sucedan de modo que desea que ocurran. El poder existe en las organizaciones y los gerentes reciben este poder de fuentes organizacionales o individuales.

Liderazgo. Los líderes existen dentro de todas las organizaciones. Pueden encontrarse en grupos formales o informales. La importancia del liderazgo eficaz para obtener una ejecución individual, de grupo y en el ámbito de organizaciones es tan decisiva que ha existido mucho esfuerzo para determinar las causas de dicho liderazgo.

Estructura organizacional. Según Robbins y Judge (2013), “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (p. 237).

Asimismo, Gibson (2002) citado por Salazar (2012) señala que la estructura y diseño organizacional, las características individuales, y las influencias interpersonales y de grupo son fundamentales para conocer el comportamiento humano dentro de una organización.

Para trabajar eficazmente en las organizaciones, los gerentes deben comprender claramente la estructura organizacional. La estructura de una organización es el patrón formal de actividades e interrelaciones entre distintas subunidades que la conforman.

El modelo incluye dos aspectos importantes de la estructura organizacional: Diseño de cargo y diseño organizacional:

Diseño de cargo. Se refiere al proceso mediante el cual los gerentes especifican los contenidos, métodos y relaciones de los trabajos para satisfacer los requerimientos de la organización y los individuales.

Diseño organizacional. Se refiere a la estructura organizacional en conjunto donde tienen una visión clara de la filosofía y orientación de los equipos.

Medición del comportamiento organizacional

Según López y Salas (2009, p. 51), los estudios actuales en la administración de los recursos humanos se dividen de acuerdo a su finalidad, aquellos que tienen como fin el diseño de herramientas para su aplicación en el área aplicada de la organización y aquellos que tienen como objetivo analizar el comportamiento de ésta, así mismo impacto que produce en su desempeño la instrumentación de cada una de dichas herramientas administrativas, en particular. Los estudios del

primer tipo son de carácter propositivo; mientras que los que se abocan a investigar comportamiento y desempeño de las organizaciones, dependiendo de los métodos de investigación que empleen, se subdividen a su vez en descriptivos y explicativos, cuando aplican métodos cualitativos o cuantitativos, respectivamente.

Bernal (2000) citado por Salazar (2012), señala que, “como parte inicial de la medición de comportamiento organizacional, debemos planear la recolección de la información, ésta nos permitirá obtener información de lo que está ocurriendo en el medio ambiente, grupos e individuo” (p. 29).

De acuerdo a Salazar (2012) existen 2 tipos de fuentes de recolección de información, las primarias y secundarias.

El comportamiento organizacional, se medirá mediante un cuestionario con la Escala de Likert, que será aplicado a los docentes, mediante una autoevaluación docente. Asimismo, se tendrá en cuenta las actitudes de los docentes.

1.2.2 Variable Calidad de servicio educativo

Definición de servicio educativo

Deming (2001) citado por Martell (2014), concibe la organización como “un organismo viviente cuya responsabilidad es no sólo la satisfacción de sus clientes sino también proteger y garantizar el desarrollo y seguridad de quienes viven al interior de ella, el bienestar de la comunidad y de la nación a través de la confección y entrega de productos y servicios de óptima calidad” (p. 54). Asimismo, la calidad total pone énfasis en el mejoramiento de los procesos a través del Ciclo PHEA: planificar, hacer, estudiar, administrar. Por ello, constituye una buena alternativa para mejorar la calidad de la educación,

Según Ivancevich citado por Martell (2014), se entiende por servicio educativo a todas las actividades, que permite consolidar los mecanismos para hacer frente al mercado externo, ya que sólo en la medida que logre la satisfacción de padres y alumnos brindando un buen servicio podrá mantenerse en el mercado educativo, caso contrario empezará a perder cobertura en alumnados, perdiendo aulas efectivas y personal docente por reducción de las metas de atención.

De la misma manera, Martell (2014), señala que:

La finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles (p. 55).

Por ello, el Ministerio de Educación (2003) a través de la Ley General de Educación 28044, concibe a la calidad de servicio educativo, como proceso de enseñanza y aprendizaje que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, al desarrollo de la familia y de la comunidad internacional, implica un conjunto de valoraciones complejas; tanto cualitativas como cuantitativas, que resultan en una matriz de elementos difíciles de poder evaluar partiendo de criterios homogéneos por parte de diferentes actores, que pudieran tener o no el mismo punto de vista o concepción sobre qué entendemos real y no sólo formal o académicamente por educación.

En este contexto, la educación está siendo atendida de forma muy especial a nivel internacional. Una revisión de la amplia documentación aprobada por la UNESCO y otras instituciones internacionales a partir del último decenio del siglo XX, demuestra con claridad y de forma reiterativa, la posición de establecer la educación como un bien público social, un derecho humano y universal y un deber del Estado (CRES 2008).

De forma análoga, en la Conferencia Mundial, la UNESCO (1998), se establece por estas instituciones que la calidad de la educación es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad (

Teorías sobre calidad del servicio educativo

Teoría de Feigenbaum

Se definen las características esenciales de la calidad del servicio educativo a partir de la teoría de Feigenbaum por su trabajo en control de calidad, definió la calidad total como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción de un cliente.

Feigenbaum (1991) citado por Elera (2012) originó el ciclo industrial, el desarrollo de un producto desde el concepto hasta su salida al mercado y más allá. Este ciclo incluía marketing, diseño, producción, instalación y elementos de servicio, ahora consideramos elementos esenciales de la gestión de calidad en una organización. Su visión de calidad total no se hacía extensiva a la aplicación de responsabilidad de mejorar la calidad a los empleados de una organización, esta ideología choca fuertemente con la filosofía de gestión de calidad total. Aún así, su punto de vista es una gran contribución al pensamiento sobre la gestión de la calidad.

Teoría de Ishikawa

Asimismo Ishikawa (1999) citada por García (2016), señalaba que, trabajar en calidad, consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario. En esta definición cabe destacar los siguientes términos:

Diseñar, producir y servir. Desde siempre la calidad se ha relacionado con la producción, obviando otras etapas del ciclo de vida del producto. La calidad debe comenzar con un adecuado diseño del producto o servicio, de tal modo que su proyecto sea adecuado para satisfacer las necesidades de uso del servicio educativo.

Además, no solamente hay que diseñar y producir bienes o servicios con calidad, sino que hay que poner a disposición de los clientes, de forma adecuada, esos bienes y servicios de modo que sean útiles durante todo el tiempo de uso de los mismos.

Lo más económico posible. Este término, no recogido en otras definiciones, hace referencia a los costes de la calidad. No deben producirse bienes o servicios de calidad “a cualquier precio” sino que la calidad obtenida debe equilibrar el “valor de la calidad” con los costes necesarios para obtenerla y conseguir con ello que el producto sea competitivo.

Satisfactorio para el usuario. La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente es la razón de ser de la calidad, por ello, es necesario conseguirla. Esta frase destaca la importancia del cliente como objetivo fundamental de un programa de calidad.

Teoría de Taguchi

De la misma manera Taguchi (2001) citado por Elera (2012), se refiere a la eficacia de la calidad de diseño. Esencialmente, sus métodos están enfocados al cálculo de los costes ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado. Esto choca con las prácticas tradicionales de gestión de la calidad, las cuales hacen que un producto sea aceptable mientras satisfaga los límites de la especificación dada.

Debido a su desacuerdo sobre este punto de vista, Taguchi, desarrolló la función de pérdida, donde calcula la reducción de la utilidad, como la distancia del

valor desde el objetivo al producto o características de un proceso resultado, (que es la pérdida para la sociedad en términos de coste). La función de pérdida se aproxima al cuadrado de la distancia desde el valor del objetivo.

Taguchi cree que el diseño de un producto y del proceso de producción para alcanzar un objetivo de valor, haciéndolo fuerte a las variaciones del proceso. Para poder aplicar su idea en esta área, Taguchi usa el parámetro de diseño y técnicas de control de experimentos. En este caso, Taguchi favorece positivamente la práctica más proactiva del control de calidad fuera de línea a través de un diseño y un desarrollo eficaces.

Calidad educativa

Estudios sobre la calidad educativa, realizados por Foro Educativo y el Consejo Nacional de Educación, a través del Ministerio de Educación, (2004), muestra que “las matriculas son elevadas pero el rendimiento de los alumnos en lo que respecta a matemática y lenguaje son muy bajos” (p. 2). Por esta razón, la calidad se ha convertido en los últimos veinte años, en un tema de reflexión a nivel de la política educativa mundial. Gobiernos, Ministerios de Educación, maestros y organismos multilaterales discuten y se preocupan prioritariamente en el ámbito educativo, por temáticas vinculadas a la calidad de educación y su democratización se ha convertido en el mejor desafío del Sistema Educativo.

También es sabido que, según los estudios PISA (*Programme for International Student Assessment 2003-Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos*), realizados por la OCDE, (2003): donde participaron 43 países “el Perú se ubica en el último lugar en las pruebas de comprensión de lectura, matemáticas y ciencias” (p. 13); ello supone que existen problemas de calidad en el aprendizaje de los estudiantes.

Cañedo (1996) por Alvarez y Corac (2015), considerando la creciente implementación de sistemas para el control, el aseguramiento, el perfeccionamiento o la planificación de la calidad dándose en las empresas, así

como, el renovado tratamiento que durante los últimos años sufrieron los conceptos de calidad, evidencia que esta se ha convertido en una arma competitiva de una importancia no solo en las organizaciones modernas sino también en las instituciones educativas.

Para Bertoni (1997) citado en Cárdenas y Ramírez (2013), siendo que la evaluación, así como la calidad educativa es una realidad compleja, que depende de una gran cantidad de factores y no permite ser acotada por un solo indicador que de un resultado, dado que la evaluación está relacionado con un rendimiento de cuentas; esta permite ser usadas por las autoridades educativas como el medio para determinar los apoyos brindados y permite analizar cada una de las acciones realizadas, encaminadas a una educación dinámica integral, la evaluación debe de dejar de ser instrumento que se utiliza para controlar el nivel educativo de la población estudiantil, es preciso que estos instrumentos educativos sean transformados en un medio que utilicen las propias instituciones para mejorar su calidad educativa, ya que la enseñanza en las condiciones de la práctica real o en el servicio debe preparar profesionales capaces de trabajar en colectivo para enfrentar los cambios acelerados que ocurren en el ámbito de toda la sociedad.

Sin embargo, López y Salas (2009), afirman que “en el ámbito de la educación el cliente es el ciudadano-colectividad, dándose esto a través de la opinión pública y los diferentes organismos sociales, con una visión de los retos productivos del país” (p. 65). Se requiere de personas creando, aportando ideas que ejerzan un liderazgo, ya que la verdadera educación de calidad significa más que seguir cierto curso de estudios. Es amplia, incluye el desarrollo armonioso de todas las facultades físicas y mentales.

Según Seibold (2000) citado por Ramos (2016), existen varios paradigmas como modelos que buscan en forma completa obtener la educación total o integral, donde:

La primera

La relaciona con cuatro características fundamentales, la primera de ellas pone un énfasis en la satisfacción del cliente que puede llegar a ser descubiertas o satisfechas, la segunda el proceso de mejora continua de la gestión como del proceso, unido a esto una participación de todos los agentes que intervienen y por último se requiere que exista un nivel de interpelación que desde el punto de vista educativo con una vinculación al sector productivo y educativo entre universidades.

La segunda

Se incorpora a la equidad, que es un valor como un elemento que sería difícil de medir, por lo tanto no es fácil de evaluar por ello se debe apelar a nuevas formas de evaluación y de autoevaluación que garanticen en forma y fondo que las medidas tomadas y ejecutadas están logrando los resultados previstos. Ya que el interés por la calidad en la educación y de los servicios educativos se asocia a la preocupación por realizar adecuadas actividades de aprendizaje para la totalidad de los alumnos.

La presentación de cómo la calidad puede sensibilizar a toda la institución y de esta forma participar en forma activa en el objetivo de lograr una educación integral de calidad se presenta en la aplicación de varias acciones tendientes a aportar los elementos necesarios para este fin. La actividad celular de calidad se plantea como un trabajo seccionado abarcando un pequeño número de elementos que componen el área a fin. Dentro del modelo educativo, siendo este relativamente difícil ya que presenta características muy particulares y en ocasiones, no es posible generalizar el método.

Mejora continua del servicio educativo

Aunque la competitividad se presenta en todos los rubros del ámbito, Ramos (2016), menciona que “debemos echar por la borda la idea de que la competencia es una forma necesaria de vivir. En lugar de la competencia necesitamos de la cooperación” (p. 89). El mejoramiento continuo, es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las instituciones necesitan hacer si quieren ser eficientes a lo largo del tiempo.

Para Ramos (2016), la calidad no será nunca el resultado de la improvisación, sino que se obtendrá como consecuencia de planificar el objetivo que se desea alcanzar. El proceso concierne a todo el personal y a todas las áreas de la institución, si bien habrá que tener en cuenta las particularidades de cada una.

Información, sensibilización y motivación

Ramos (2016), señaló que la mejora continua, incorpora unos principios de gestión que suponen un cambio en los comportamientos de todas las personas que integran la institución. Lo que proponemos es que las personas comiencen a modificar sus comportamientos mediante una acción formativa, justo al comienzo del proceso, con los siguientes objetivos:

- Informar sobre los principios que se orientará la gestión. Los detalles del proceso diseñado para ser implantado en institución.
- Sensibilizar sobre la necesidad de participar activamente en el proceso y contribuir a la consecución de los objetivos.
- Motivar para cambiar actitudes y comportamientos reduciendo la resistencia al cambio adoptando un compromiso personal con los principios de la calidad.

Identificar el potencial de mejora

Para Ramos (2016), se trata de encontrar el campo concreto de aplicación de la mejora continua. Frente a esta realidad se pueden adoptar dos posturas: ignorarla, pero a sabiendas de que no por ellos deja de existir, o dotarse de las herramientas analíticas para su identificación, lo que para por aceptar internamente la crítica constructiva.

Medición de la satisfacción de los clientes

Ramos (2016), identifica otro campo de aplicación de la mejora continua se sitúa en el exterior de la institución, en la satisfacción o insatisfacción percibida por los medios sociales y productivos. La percepción de la satisfacción de su auténtica necesidad condiciona su fidelidad. Esta es la razón por la que nos interesa conocerla para detectar la insatisfacción existente y, de nuevo, al verlo positivamente, poder convertirla en oportunidades de mejora.

Diagnóstico interno

De la misma manera para Ramos (2016), señaló que la optimización de los potenciales de mejora identificados en un plazo razonable de tiempo pasa por la participación activa de un amplio colectivo del personal. La pregunta es: ¿se dan las condiciones necesarias para que tenga éxito el proceso de mejora continua? A ella se responde con la realización de tres autodiagnósticos. Estilo de dirección y liderazgo. Cultura Institucional, barreras a la participación

Compromiso de la dirección

Ramos (2016), señaló que en este momento del proceso, la dirección dispone de Informes de los autodiagnósticos realizados sobre la posibilidad de que las oportunidades detectadas pueden ser aprovechadas mediante mecanismos de gestión participativa. Si se dieran las condiciones, es el momento de reafirmar el

compromiso de la institución con la calidad a través de la elaboración y divulgación de las políticas de calidad y recursos humanos correspondientes.

Objetivos

Para Ramos (2006), la información disponible reúne todas las condiciones que deben cumplir los objetivos, por lo que éstos pueden fijarse mediante diálogo y participación:

- Concreción: se sabe dónde hay que actuar (actividades)
- Cuantificación: las oportunidades están todas cuantificadas.
- Accesibilidad: el potencial interno se identificó mediante autodiagnósticos de los responsables de cada proceso. Evaluación: mediante nuevos análisis de actividades y medición de la satisfacción percibida.
- Obviamente, los objetivos que se fijen al proceso de mejora continua han de ser coherentes con la estrategia de institución.

Planes de acciones directivas

Según Ramos (2016), los objetivos distintos requieren la toma de acciones diferentes para alcanzarlos. Lógicamente, con acciones tradicionales conseguiremos objetivos tradicionales, continuistas. Si se dispone de la información necesaria para elaborar los planes tácticos de acción y programar las actuaciones pertinentes. Como guía para la elaboración del plan con las acciones directivas se sugiere:

- Confirmar qué misión y estrategia institucional apoya el desarrollo del proceso de mejora continua. Un liderazgo visible y coherente con los principios de la Calidad. Una comunicación permanente apoyada en un plan preestablecido. Identificar los procesos críticos para la gestión de la institución.

- Desarrollar las competencias necesarias para gestionar el cambio. Reducir el tamaño de los obstáculos a la participación. Diseñar los mecanismos de participación adaptados a la realidad de la institución.

Planes de desarrollo de competencia personales

Asimismo, Ramos (2016), señaló que una parte relevante del proceso de mejora continua es el desarrollo de competencias, normalmente mediante la implantación de acciones formativas en las personas llamadas a ser protagonistas del proceso. Este desarrollo lo vemos con una doble dimensión:

Habilidades personales: De comunicación interpersonal y para trabajar en equipo.

Capacidades técnicas: Conocimiento de la metodología operativa de la mejora continua y manejo de las herramientas para el análisis y la resolución de problemas.

Plan de acción: equipos de mejora continua

También Ramos (2016), señaló que la parte más importante del proceso que se está describiendo la constituyen los equipos de mejora continua. Respetando la metodología establecida y usando las herramientas de análisis y resolución de problemas en equipo, consiguen elaborar planes de acción para eliminar las causas raíces.

Trabajan haciendo realidad el principio "causa - efecto", es decir:

- Identificando y cuantificando el efecto: problema, objetivo, potencial de mejora, etc.
- Orientando la acción analítica hacia la identificación de todas las causas posibles,
- Proponiendo acciones concretas para evitar su repetición.

Factores para la calidad del servicio educativo

Satisfacción educativa

Según Drucker (1998) citado por Bellido (2011), empresas e instituciones de servicio sólo se diferencian por la forma en que son pagadas. Las primeras, por satisfacer al consumidor: El propósito de un negocio no es conseguir el máximo beneficio sino la creación de un cliente, y las segundas reciben un presupuesto, que llega por una corriente de ingresos obtenidos por los impuestos, es decir, por algo que no está ligado de una forma directa a lo que los miembros de la institución están haciendo.

Para Delors (1996) citado por Del Valle (2014):

La calidad debe entenderse como una cultura, es decir, todo un hábito de hacer las cosas bien y de respetar lo que se ha acordado y establecido. El buen trabajo se basa en la confianza, la cual surge entre dos entes, cuando existe la seguridad de que se respetará lo establecido entre ambos. Si no hay respeto, no hay confianza y por lo tanto, no se puede delegar autoridad para el cumplimiento de un objetivo común; en consecuencia, "no se puede producir con calidad sin disciplina", la localización es un hábito porque se debe de llevar a cabo todos los días de manera natural y voluntaria, por lo tanto, además de la disciplina deben estar presentes la constancia y la perseverancia como factores importantes en la cultura de calidad (p. 81)

La primera es la voluntad que identifica objetivos continuamente y la segunda es la que acepta los sacrificios necesarios para alcanzar dichos objetivos, "lo que importa es el objetivo y no el tiempo para alcanzarlo". Se cree que la calidad es asunto del departamento de ingeniería o calidad, en el peor de los casos se afirma que es asunto de tres especialistas, sin embargo, la cultura de calidad debe ser entendida y aplicada por todos los que participan en una empresa o sociedad. El principal promotor de la calidad, no puede ser un,

especialista, sino cada uno de nosotros, por lo tanto "la calidad empieza conmigo".

Según Delors (1996) citado por Del valle (2014), "la calidad se exige de los demás, cuando uno es el primero en hacer las cosas bien y el primero en respetar a los demás a través, de sus acciones" (p.125). La congruencia es pieza clave para el éxito en la promoción y desarrollo de la calidad. Es una actitud fácil de predicar pero difícil de demostrar en el diario quehacer. Aquí radica la importancia del compromiso y voluntad de la alta dirección de una empresa al iniciar un proceso de cambio hacia la calidad. Sin estos dos factores nunca se llegará a la calidad total razón por la cual "la calidad se predica con el ejemplo", la calidad empieza con la educación y termina con la educación porque el medio y finalidad de la calidad es el desarrollo estable del hombre y de la empresa. Entonces, que las diversas, herramientas, métodos y técnicas son necesarios y deben estudiarse para solucionar problemas, una vez que se está consciente de ellos. El conocer todos los métodos no implica que se conoce y aprenda la calidad, la calidad no es un conjunto de conocimientos, es toda una cultura.

Imagen institucional

La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con los inversionistas, fusiones, cambio de nombre de la institución, selección de nuevas agencias, así como estrategias para enfrentar el desastre noticioso. Para establecer la situación imagen punto de partida con que cuenta alguna organización, es necesario realizar las auditorías de imagen que resulten pertinentes.

La imagen institucional de ninguna manera se agota en el esfuerzo publicitario, propagandístico o promocional de alguna organización. Una imagen

fincada en la publicidad, la promoción y la propaganda resulta extremadamente volátil.

Kotler y Keller (2012) definen la imagen como “el conjunto de creencias, ideas e impresiones que una persona tiene acerca de un objeto. Las actitudes y acciones de la persona hacia el objeto están muy condicionadas a la imagen de ese objeto” (p. 553). Por su parte Schiffman y Lazar (2004) citado por Montenegro (2012) definen la imagen como los cuadros mentales que las personas se forman como resultado de los estímulos y éstas imágenes se relacionan de manera estrecha con los símbolos y las asociaciones que se hace de ella, dado que los consumidores se forman cierta imagen de los productos tanto tangibles como intangibles.

Según Lepeley (2001) citado por López (2011), calidad en la educación es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de las necesidades de los consumidores, clientes o usuarios.

Schifman y Lazar (2004) citado por Montenegro (2012), señalan que un componente esencial en la imagen institucional lo constituyen las percepciones que las personas tienen sobre algo. De esta forma, la manera de concebir una organización o un producto, está caracterizado por las maneras de ver de cada persona. Todos tienden a ver el mundo bajo sus propias perspectivas particulares, porque la realidad es un fenómeno totalmente personal que está basado en las necesidades, deseos, valores y experiencias de cada persona. Por eso la realidad no es más que la propia experiencia de la percepción de lo que está afuera, lo que conlleva a la reacción de acuerdo con dichas percepciones, no sobre una realidad objetiva, sino más bien, cómo una decisión de actuar de acuerdo a lo que una persona percibe como realidad, es lo que afectará las decisiones que la persona posteriormente.

Para Arellano (2002) citado por Montenegro (2012), la percepción o imagen es la forma como el individuo observa el mundo que lo rodea y así selecciona,

organiza e interpreta estímulos para entenderlo en forma coherente y con significado y ésta aumenta o se fortalece conforme se enriquece la experiencia y la cultura del sujeto, es decir, la persona aprende continuamente a interpretar sensaciones o refuerza lo que tenía de ellas.

Por eso, Solomón (2008) expresa que las sensaciones y estímulos no son pasivos, porque no se atiende todo lo que se capta ni se procesan de forma objetiva, sino que se interpreta el significado de modo que sea consciente con sus propios prejuicios, necesidades o experiencias.

La comunicación e imagen son hechos comunes para todas las empresas, independientemente de su sector, actividad, tamaño, su antigüedad y su estatuto público o privado. Se quiera o no, sepa o no, hay oportunidades de comunicar una imagen ante sus públicos, consigo misma y con su entorno.

Alcántara y Arcos (2004) citado por Martell (2014), mencionan que el concepto imagen tiene que ver con la percepción interna y externa de la institución, de su quehacer; es decir, de las acciones por las cuales cumple su misión, mientras que para Ordozgoiti y Pérez (2003) Citado por Turpo (2014), es la percepción global que los consumidores desarrollan de ella o dicho en otras palabras lo que la gente piensa de esa imagen.

Costa (2006), dice que esta imagen “es un efecto de causas diversas: percepciones, inducciones y deducciones, proyecciones, experiencias, sensaciones, emociones y vivencias de los individuos, que de un modo u otro están asociados entre sí (lo que genera el significado de la imagen) y con la empresa” (p. 61). De modo que la imagen de la empresa está en la cabeza de la gente. Además estratégicamente y operativamente la imagen ilumina el estilo y conducta de la empresa; las decisiones que toma, su modo propio de concebir servicios y de innovar.

El mismo autor enfatiza que el 10% de los beneficios de la empresa se obtiene gracias a la fuerza de su imagen, que se comprueba en tres frentes

fundamentales: capacidad de atraer a los clientes (que no siempre es mérito exclusivo de la gestión comercial), capacidad de retenerlos y fidelizarlos (que no se debe solamente a la calidad del servicio) y una capacidad de lograr la disposición favorable del cliente debido a la confianza que le inspira la imagen.

León (2009), presenta que para entender el concepto de calidad en la educación es necesario hacerlo desde cuatro dimensiones:

Calidad en la educación como eficacia (donde los alumnos aprenden lo que se debe aprender.

Calidad en la educación como relevancia (los contenidos responden a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona),

Calidad en la educación como proceso (es la que ofrece un contexto físico adecuado para el aprendizaje, docentes preparados para enseñar, materiales de estudio y estrategias didácticas adecuadas) y

Calidad en la educación como equidad (que los objetivos sean alcanzados por el mayor número de estudiantes no importando su condición socioeconómica).

Dimensiones de variable calidad del servicio educativo

El Congreso de la República (2003), a través de la Ley General de Educación N° 28044, en su artículo 13, establece que la calidad educativa es el "nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida" (p. 7). Preparar a las personas para que hagan frente a los retos planteados supone formarlas integralmente en todos los campos del saber: las ciencias, las humanidades, la técnica, la cultura, el arte y la educación física.

Asimismo, la OREALC/UNESCO (2006), concibe la calidad de la educación como un medio para que el ser humano se desarrolle plenamente como tal, ya que gracias a ella crece y se fortalece como persona que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura.

De la misma manera, el SINEACE (2007), tiene la función de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, a través de la recomendación de acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas; y, el IPEBA (2010), órgano operador del SINEACE, evalúa la calidad de los servicios educativos a través de la gestión de las Instituciones Educativas con la finalidad de “contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en el país, y se sustenta en los enfoques de equidad, interculturalidad y diversidad, propias de la realidad nacional. Asimismo incorpora los enfoques de relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia” (p. 23), y por ello se determinan las siguientes dimensiones

Equidad

Es la igualdad de oportunidades y logros de igual calidad para todos los estudiantes, al margen del nivel socioeconómico, el lugar de procedencia, lengua de los estudiantes, género, discapacidad o el tipo de Institución Educativa a la que asisten.

Interculturalidad

Es la formación de ciudadanos con competencias y capacidades para crear nuevos estilos de vida y de consumos responsables, capaces de compatibilizar el interés particular con el bien común

Diversidad

Formación asumida como recurso capaz de generar propuestas y experiencias educativas, que respondan a las necesidades y demandas de una sociedad pluricultural y multilingüe en todos los niveles y modalidades del sistema educativo

Relevancia

Capacidad de la educación de dar cuenta del tipo de aprendizajes establecidos como indispensables, y también de la posibilidad de conocer, vivenciar y respetar los derechos y libertades humanas fundamentales

Pertinencia

Significatividad de la educación para personas de distintos estratos sociales y culturas, y con diferentes capacidades e intereses, de forma que puedan apropiarse de los contenidos de la cultura mundial y local, y construirse como sujetos en la sociedad, desarrollando su autonomía, autogobierno, libertad y su propia identidad

Eficacia

Logro de resultados de aprendizaje, sino cuando además estos responden a las necesidades de los estudiantes; cuando todos tienen la oportunidad de concluir la educación básica y desarrollar competencias en todas las áreas, en un marco de derechos y valores.

Eficiencia

Adecuada asignación y uso de recursos, tanto financieros como pedagógicos, debiendo rendir cuentas de los resultados educativos a la sociedad.

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

La investigación se justifica teóricamente porque permite determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en los docentes y se fundamenta en los planteamientos teóricos de Chiavenato (2006) con respecto al comportamiento organizacional e IPEBA (2012) con respecto a localidad del servicio educativo

1.3.2 Práctica

De la misma manera se justifica, porque será de utilidad para los directivos y docentes, en la obtención de resultados reales acerca de la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño docente, teniendo en cuenta la importancia y las dimensiones de cada variable; que podrán ser utilizados en la elaboración de los planes curriculares.

1.3.3 Metodológica

También se justifica porque se hará uso del método hipotético-deductivo en el proceso de contrastación de las hipótesis, donde los instrumentos de recolección de datos serán debidamente validados por expertos metodólogos; para que puedan ser utilizados en investigaciones relacionadas a las variables d estudio.

1.3.4 Legal

La investigación se justifica legalmente, fundamentándose en las normas legales vigentes siguientes: Constitución Política del Perú (1993), Ley General de 28044 (2003) y Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

1.4 Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

II. Metodología

2.1 Variables

Variable Comportamiento organizacional

Es el campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización (Robbins y Judge, 2013)

Variable Calidad der servicio educativo

Finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles (Martell, 2014).

Tabla 1

Operacionalización de la variable comportamiento organizacional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Conducta individual	Personalidad	1,2,3,4	Siempre (5)	Bajo 26 – 60
	Valores y actitudes	5,6,7,8		
Conducta grupal	Liderazgo	9,10,11	Casi siempre (4)	Medio 61 - 95
	Comunicación	12,13,14,	A veces (3)	
	Toma de decisiones	15,16,17		
Estructura organizacional	Ambiente físico	18,29,20	Casi nunca (2)	Alto 96 - 130
	Recursos	21,22,23,	Nunca (1)	
	Cultura organizacional	24,25,26		

Fuente: Elaborado por la investigadora

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Equidad	Igualdad de oportunidades	1,2,3,		
	Equidad de recursos	4,5,6		
	Igualdad de logros			
Interculturalidad	Ciudadanos competentes	7,8,9,10		Bajo (38 – 89)
	Ciudadanos capaces		Siempre (5)	
Diversidad	Generación de propuestas	11,12,13,14	Casi siempre (4)	Medio (89 -140)
Relevancia	Realización de experiencias	15,16,17		
	Importancia del aprendizaje	18,19,20	A veces (3)	Alto (140 -190)
	Derechos humanos			
	Libertades humanas			
Pertinencia	Desarrollo de la autonomía	21,22,23	Casi nunca (2)	
	Desarrollo del autogobierno	24,25,26		
	Desarrollo de la identidad			
Eficacia	Cumplimiento de metas	27,28,29	Nunca (1)	
	Actividades eficaces	30,31,32		
	Logro de aprendizaje			
Eficiencia	Recursos humanos	33,34,35,		
	Recursos materiales	36,37,38		
	Recursos financieros			

Fuente: Elaborado por la investigadora

2.2 Metodología

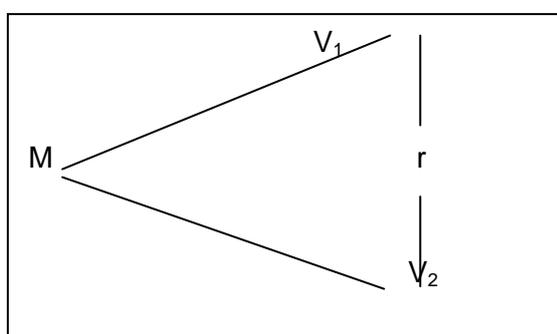
El método que se utilizó es el hipotético-deductivo, que según Tamayo y Tamayo (2007), consiste en proponer una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales; y se seleccionó porque se podrán deducir conclusiones a partir de los resultados contrastados en las hipótesis.

2.3 Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica, con el objetivo de incrementar conocimientos acerca de las teorías sobre las variables, que según Carrasco (2009), “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad u objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenido” (p. 43).

2.4 Diseño

Se asumirá un diseño no experimental, transversal, correlacional con el objetivos de determinar la correlación entre las variables eficiencia del desempeño docente y calidad del servicio educativo que se realizará en un momento dato; que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es no experimental, porque “no se realizan manipulación deliberada de las variables” (103), transversal, porque “recopila datos en un solo momento dado”, y correlacional porque “permite relacionar las variables” (p. 104), comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo.



Dónde:

M	:	Docentes
V ₁	:	Comportamiento organizacional
V ₂	:	Calidad de servicio educativo
r	:	Correlación

2.5 Población, muestra y muestreo

La población que está definida por Tamayo y Tamayo (2007), “es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114); y está conformada por 168 docentes de cinco Instituciones Educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016, como a continuación se detalla:

Tabla 3

Distribución de la población de docentes

Institución educativa	Docentes
N° 6032 Grau Seminario	33
N° 6011 Virgen de Fátima	22
N° 6014 Virgen del Carmen	58
N° 6057 Virgen de Lourdes	32
N° 6060 Julio César Tello	23
Total	168

Fuente: CAP - UGEL 01-2016

La muestra según Bavaresco (1994), se considera como “una porción o parte que representa una población y se determina mediante un procedimiento denominado muestreo” (p.86); asimismo, será probabilística, mediante la aplicación de la fórmula probabilística de Atkin y Colton (1995), la muestra es “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación” (p. 78). Es la conformación de unidades dentro de un subconjunto que tiene por finalidad integrar las observaciones (sujetos, objetos, situaciones, instituciones u organización o fenómenos), como parte de una población. Su propósito básico es extraer información que resulta imposible estudiar en la población, porque esta incluye la totalidad:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Población

p = Eventos favorables (0,5)

q = Eventos desfavorables (0,5)

Z = Nivel de significación (1,96)

E = Margen de error (0,05)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(168)}{(168)(0,05)^2 + (1,96)^2 (50)(50)} = \frac{(0,9604)(168)}{0,42 + 0,9604} = \frac{161,3472}{1,3804} = 116,88$$

$$n = 117$$

La muestra estará comprendida por 117 docentes de cinco Instituciones Educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016.

Asimismo, el muestreo será estratificado, distribuida en cinco instituciones educativas mediante el siguiente factor de estratificación:

$$fh = \frac{n}{N} = \frac{117}{168} = 0,696$$

Tabla 4

Distribución de la muestra de docentes

Institución educativa	Población	<i>f/h</i>	Muestra
N° 6032 Grau Seminario	33	0,696	23
N° 6011 Virgen de Fátima	22	0,696	15
N° 6014 Virgen del Carmen	58	0,696	40
N° 6057 Virgen de Lourdes	32	0,696	22
N° 6060 Julio César Tello	23	0,696	17
Total	168		117

Fuente: Elaboración propia

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó será una encuesta, que según Cook (2001) es una técnica destinada a “obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, donde se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito (p. 57).

Para Sabino (2006), un instrumento de recolección de datos, es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

El instrumento a utilizar será un cuestionario, que según Summers (1992), permite medir actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

2.7 Validación y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento se llevará a cabo por el juicio de tres expertos, quienes revisaran los instrumentos, emitiendo su fallo de aprobación o rechazo de los ítems del instrumento, habiéndose hecho entrega previa de los documentos que solicita la Universidad César Vallejo para tal efecto; la que se presenta en el Anexo 3.

Asimismo, la confiabilidad según Martínez (1996), es la consistencia en un conjunto de medidas de un atributo. Debido a que los instrumentos son politómicos, se utilizará el Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de los instrumentos, es decir el grado de interrelación y de equivalencia de sus ítems. Se aplicará una prueba piloto a un mínimo del 10% de la muestra, y se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

S_i^2 es la varianza del ítem i ,

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y

k es el número de preguntas o ítems.

2.8 Método de análisis de datos

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, y para ello se utilizó el Software Estadístico SPSS en su versión 22,0.

Análisis descriptivo. El análisis de datos se realizó mediante la elaboración de tablas de distribución de frecuencias, que es una tabla que permite organizar los datos de tal manera que sirvan para la toma de decisiones; y figuras estadísticas de barras que representa a los datos presentados en una tabla. Es un complemento importante porque permite leer visualmente las tendencias, magnitudes y variaciones que pueden presentar los datos.

Análisis inferencial. Se realizó inicialmente, mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por ser el tamaño de la muestra mayor que 30, que es una prueba de bondad de ajuste, se utiliza para la hipótesis de normalidad de la población, el estadístico de prueba es la máxima diferencia. Permite determinar si los datos recogidos de una muestra pertenecen a una distribución normal.

Asimismo, la correlación fue cuantificada mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual está dado por la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

D: Diferencia entre los diferentes estadísticos de orden x-y

x: Variable 1

x: Variable 2

N: Número de parejas

2.9 Aspectos éticos

En la presente investigación se respeta las autorías, ubicando apropiadamente las citas y las referencias bibliográficas.

En la presente investigación no se realizan plagios.

Se respeta los procesos de validez y confiabilidad de los instrumentos con datos reales.

III. Resultados

3.2 Descripción

Comportamiento organizacional

Tabla 5

Distribución de niveles de la dimensión conducta individual

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	6	4.5
Alto	111	95.5
Total	117	100,0

Fuente: Base de datos

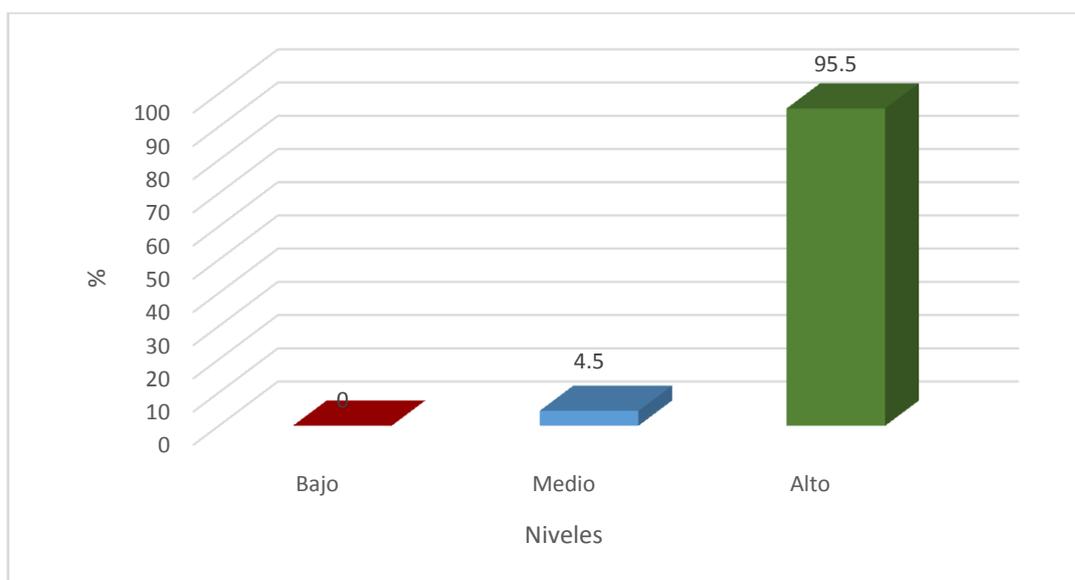


Figura 1. Niveles de la dimensión conducta individual

Interpretación

En la figura 1 se observa que, con respecto a la dimensión conducta individual, del 100% de la muestra, el 95,5% percibe un nivel alto, y el 4,5% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben una conducta individual alta.

Tabla 6

Distribución de niveles de la dimensión conducta grupal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	3	2.3
Alto	114	97.7
Total	117	100,0

Fuente: Base de datos

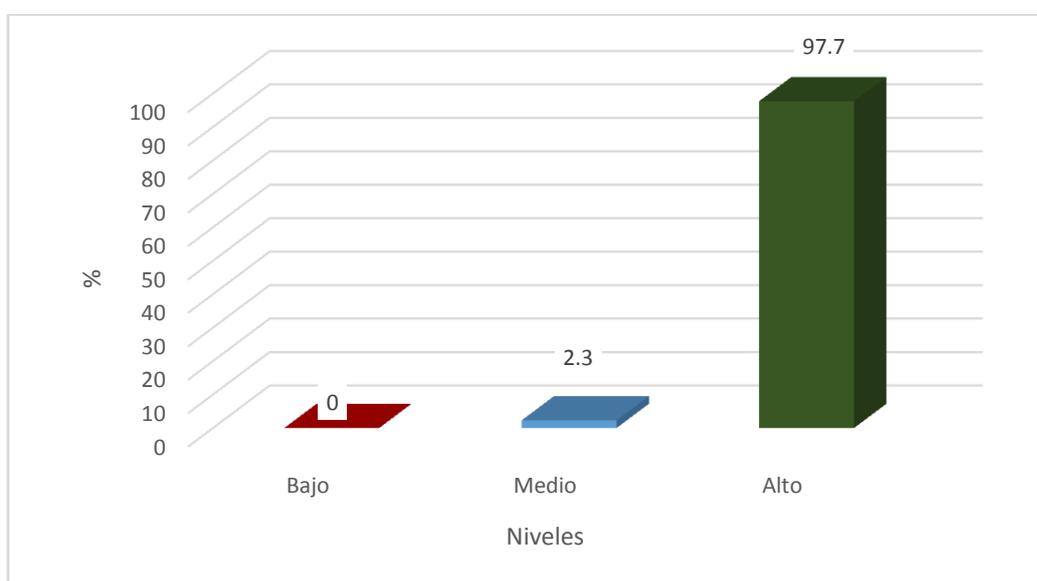


Figura 2. Niveles de la dimensión conducta grupal

Interpretación

En la figura 2 se observa que, con respecto a la dimensión conducta grupal, del 100% de la muestra, el 97,7% percibe un nivel alto, y el 2,3% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben una conducta grupal alta.

Tabla 7

Distribución de niveles de la dimensión estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	15	12.8
Alto	102	87.2
Total	117	100,0

Fuente: Base de datos

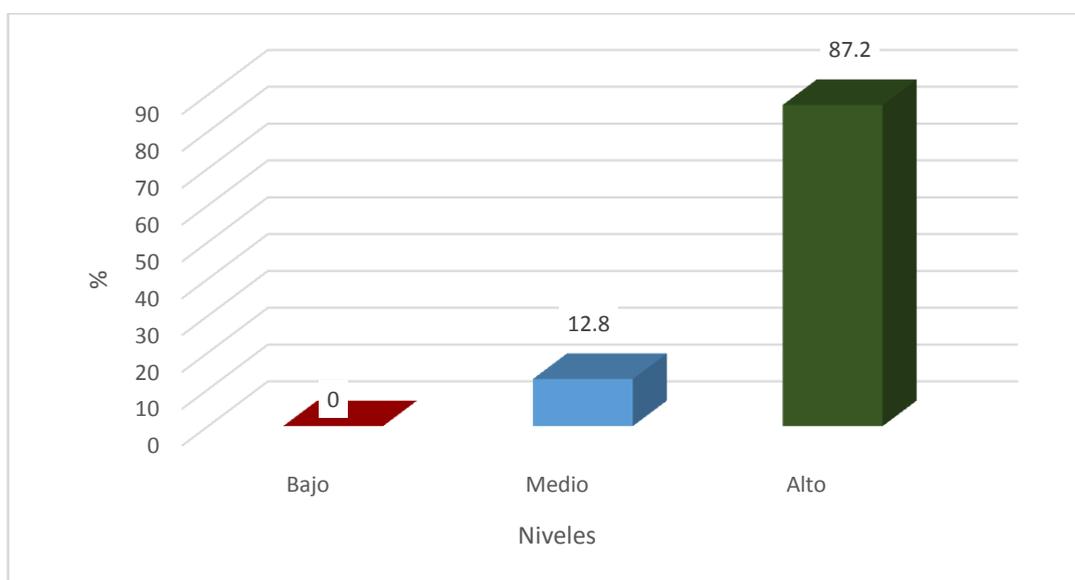


Figura 3. Niveles de la dimensión estructura organizacional

Interpretación

En la figura 3 se observa que, con respecto a la dimensión estructura organizacional, del 100% de la muestra, el 87,2% percibe un nivel alto, y el 12,8% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben una estructura organizacional alta.

Tabla 8

Distribución de niveles de la variable comportamiento organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	8	6.8
Alto	109	93.2
Total	117	100,0

Fuente: Base de datos

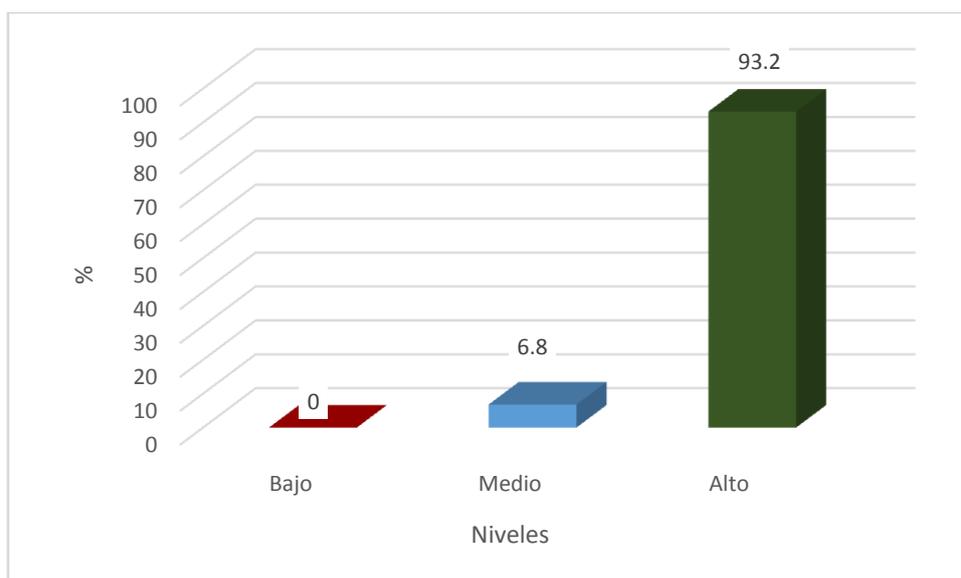


Figura 4. Niveles de la variable comportamiento organizacional

Interpretación

En la figura 4 se observa que, con respecto a la variable comportamiento organizacional, del 100% de la muestra, el 93,2% percibe un nivel alto, y el 6,8% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben un comportamiento organizacional alto.

Calidad de servicio

Tabla 9

Distribución de niveles de calidad de servicio educativo

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	20	17.4
Medio	60	51.1
Alto	37	31.5
Total	117	100.0

Fuente. Base de datos

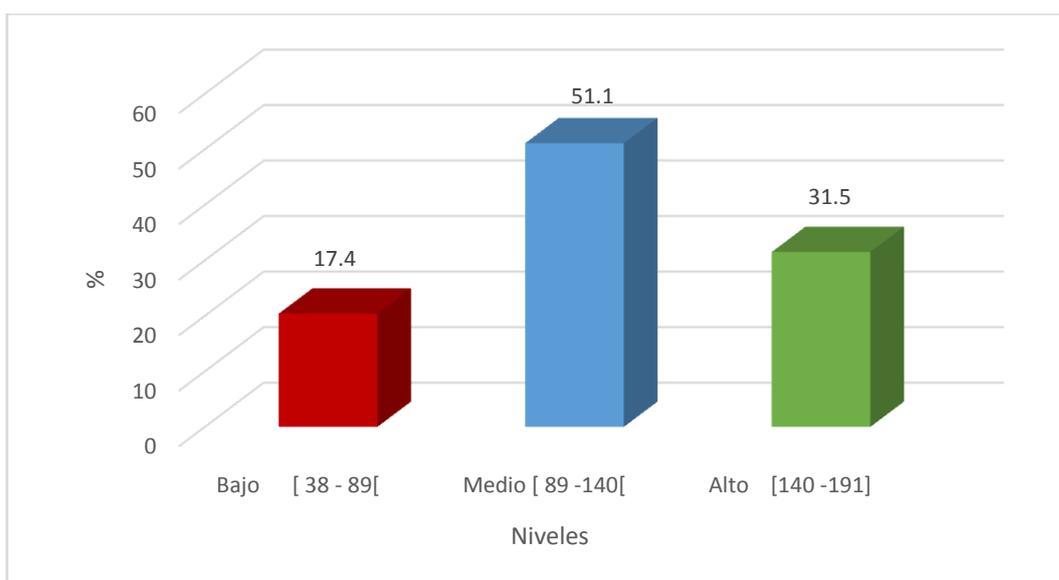


Figura 5. Niveles de la calidad del servicio educativo

En la figura 5 se observa que, con respecto a los niveles de calidad de servicio educativo, del total de 92 docentes, el 51,1% señala que existe un nivel medio, el 31,5% un nivel alto y el 17,4% un nivel bajo.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀ El comportamiento organizacional no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

H_g El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Tabla 10

Relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo

			Comportamiento organizacional	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

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

Según los resultados obtenidos en la tabla 10, el comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho= ,789$), significando una alta relación entre las variables con un $p= ,000 < ,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

- H₀ No existe relación directa entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016
- H₁ Existe relación directa entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Tabla 11

Relación entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo

			Conducta individual	Calidad de servicio educativo
	Conducta individual	Coefficiente de correlación	1,000	0,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
Rho de Spearman	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

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

Según los resultados obtenidos en la tabla 11, conducta individual se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho = ,647$), significando una alta relación entre las variables con un $p = ,000 < ,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

- H₀ No existe relación directa entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016
- H₂ Existe relación directa entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Tabla 12

Relación entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo

			Conducta grupal	Calidad de servicio educativo
	Conducta grupal	Coefficiente de correlación	1,000	0,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
Rho de Spearman	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

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

Según los resultados obtenidos en la tabla 12, conducta grupal se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho= ,623$), significando una alta relación entre las variables con un $p= ,000 < ,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

- H₀ No existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016
- H₃ Existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016

Tabla 13

Relación entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo

			Estructura organizacional	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

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

Según los resultados obtenidos en la tabla 13, la estructura organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho = ,655$), significando una alta relación entre las variables con un $p = ,000 < ,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

3.1. Discusión

Con respecto a la hipótesis general, existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho= ,789$), significando una alta relación entre las variables con un $p= ,000 < ,05$), que tiene relación con el estudio de Guerrero (2012) “Relación clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas estatales”, en la Universidad Peruana La Unión; que concluye: El clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en las instituciones educativas estatales del nivel inicial del distrito de los Olivos, asimismo con el estudio de Elera (2012) “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”, llegando a las siguientes conclusiones: Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio, expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución.

Con respecto a la hipótesis específica 1, existe relación directa entre el comportamiento individual con la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho= ,647$), significando una alta relación entre las variables con un valor $p= ,000$, y tiene relación con el estudio de Castillo (2012) “Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero Luzardo de Zulia”, que concluye: Se identificó los elementos del comportamiento organizacional: actitudes, personalidad, gerencia participativa, inteligencia emocional, habilidades sociales, conciencia emocional; y la investigación de Díaz (2012) “Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior” que concluye: La responsabilidad individual influye positivamente en el desempeño de los docentes.

Asimismo, con respecto a la hipótesis específica 2, en la relación entre el comportamiento grupal y la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho = ,623$), significando una alta relación entre las variables con un α con un valor $p = ,000$, que se relaciona con los resultados del estudio de Díaz (2012) “Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior” que llegó a la siguiente conclusión: La responsabilidad grupal influyó de manera positiva en el desempeño de los docentes; y el estudio de Martell (2014) Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas, que llegó a la conclusión: Existe diferencia significativa en la calidad de gestión entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mejor calidad de gestión que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

De la misma manera, con respecto a la hipótesis específica 3, en la relación entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo según el *rho* de Spearman ($rho = ,655$), significando una alta relación entre las variables con un α con un valor $p = ,000$, y se diferencia con el estudio de Salazar, Mendoza, y Jasso (2013) “Estructura organizacional y su relación con el desempeño: un análisis de las instituciones educativas en la Universidad Autónoma de Hidalgo, México, que concluye: Los resultados estadísticos de este análisis evidencian que el tipo de diseño organizacional de las instituciones educativas de Hidalgo se caracteriza por ser predominantemente tradicional y conducen a un deficiente desempeño de los docentes. El 71% de las organizaciones con diseño innovador desarrolla plan estratégico, a diferencia de las empresas con diseño tradicional en las cuales únicamente el 40% lo realizan de manera parcial.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** Sí existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,789$, y un nivel de significancia igual a 0,000.
- Segunda:** Sí existe relación directa entre el comportamiento individual y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; y se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,647$, y un nivel de significancia igual a 0,000.
- Tercera:** Sí existe relación directa entre el comportamiento grupal y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; y se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,623$, y un nivel de significancia igual a 0,000.
- Cuarta:** Sí existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; y se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,655$, y un nivel de significancia igual a 0,000.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda las autoridades de la UGEL, una mejor implementación de las instituciones educativas, de comedores para estudiantes, biblioteca, salas de cómputo implementado; así como una mayor motivación hacia los docentes con capacitaciones y/o actualizaciones, y éstos asuman una verdadera identificación con el desarrollo institucional, y el mejoramiento continuo del comportamiento organizacional para un mejor servicio educativo
- Segunda:** Se sugiere a los docentes un mayor compromiso individual con su labor docente y con el desarrollo de la institución educativa, tendiente a buscar un servicio educativo de calidad.
- Tercera:** Se sugiere una mayor armonización entre los docentes como responsables de la formación integral de los estudiantes mejorando sus relaciones interpersonales, coordinando acciones propias de su labor.
- Cuarta:** Se sugiere a los directivos elaborar documentos sobre las funciones de los agentes educativos, pero no de manera vertical sino delegando funciones y responsabilidades propias de la labor docente.

VII. Referencias bibliográficas

Referencias bibliográficas

- Álvarez, K y Corac, K. (2015). 2014). *Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la institución educativa privada “Jesús es mi Rey” – Villa el Salvador- 2014*. Universidad Autónoma del Perú
- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del consumidor*. México: Mc Graw Hill
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). *Métodos estadísticos*. México: Prentice Hall.
- Bellido, C. (2011). Desarrollo instrumentos para una gestión de excelencia en un centro educativo privado. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Bernal, J. (2000). *Liderar el cambio: El liderazgo transformacional*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.
- Bertoni, A. (1997) *Evaluación: Nuevos significados para una práctica compleja*, Buenos Aires: Kapelusz.
- Cañedo, R. (1996) Editorial. Educación y calidad: dos eslabones en la cadena del servicio de excelencia. *ACIMED 4(1)*: Enero-abr
- Cárdenas, D. y Ramírez, H. (2013). *Evaluación de los aprendizajes: concepto y finalidad en docentes y estudiantes de las instituciones educativas oficiales de básica secundaria y media vocacional del Municipio de Dolores – Tolima, para el año 2013*. Universidad de Tolima.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Castillo, M. (2012). *Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero Luzardo de Zulia*. Universidad Rafael Urdaneta de Venezuela
- Congreso de la República (2003). *Ley General de Educación 28044*. Lima: Diario El Peruano.

- Cook, C. (2004). A meta-analysis of response rates in webor Internet-Based Surveys. *Educational and Psychological Measurement*, 60(6), 821–836
- Costa, J. (2006). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujía
- Davis y Newstrom (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Paris: Unesco.
- Deming, E. (1991). *Fuera de la crisis*. Boston: Muralla.
- Díaz, M. (2012). *Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior*. Universidad Autónoma de Querétaro de México
- Drucker, P. (1998). *La gerencia de empresas*. Buenos Aires: Sudamericana
- Elera, R. (2012). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Feigenbaum, A. (1991). *Control total de la Calidad*. España: CECSA.
- Foro Educativo y el Consejo Nacional de Educación, a través del Ministerio de Educación, (2004
- García (2016
- Gibson, J. (2002). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile, Chile: Mc Graw-Hill Interamericana
- Guerrero, G. (2012). *Relación clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas estatales*. Universidad Peruana La Unión, Lima, Perú.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- IPEBA (2010). *Equidad, acreditación y calidad educativa*. Lima: IPEBA.
- IPEBA (2012). Manual de evaluación de centros educativos de Educación Básica Regular. Lima: IPEBA
- Ishikawa, K. (1999). *Introducción al control de calidad*.Tokyo: 3A Corporation.
- Ivancevich J. (1996) *Gestión Calidad y Competitividad*. Barcelona: Ceac.
- Kotler, A. y Keller, G. (2012). *Dirección de marketing*. México: Prentice Hall
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y calidad en la educación*. Santiago, Chile: McGraw-Hill.
- Likert, R. (1989)- *Nuevas formas de solucionar conflictos*. México: Trillas
- López (2011). *gestión de calidad en la enseñanza universitaria*, X Coloquio sobre gestión universitaria en América del Sur
- López, C. y Salas, M. (2009). *Enseñanza, transmisión y autorregulación de valores: estudiantes de telesecundaria*. Investigación en Psicología Aplicada a la Educación. México: Siena.
- Martell, L. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ministerio de Educación (2003) a través de la Ley General de Educación 28044,
- Montenegro A. (2012). *Comportamiento del consumidor de los servicios educativos prestados por las universidades públicas autónomas en el municipio Maracaibo del Estado Zulia*. Ad-Gnosis, 67-91
- OCDE (2003). *Estudios PISA 2003 (Programme for International Student Assessment 2003-Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos)*. Lima: OCDE.
- Ordozgoiti, R. y Pérez, I. (2003). *Imagen de marca*. Madrid: ESIC.

- OREALC/UNESCO (2006). *Situación educativa de América Latina y el Caribe: Garantizando la educación de calidad para todos*. Santiago de Chile: UNESCO.
- Quesada, T. (2014). *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas "Ramón Castilla" y "Túpac Amaru" del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ramos, A. (2016). *Comportamiento organizacional. El individuo*. Universidad Politécnica Nacional, Ecuador.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Salazar, A. (2012). *Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral*. Universidad San Juan Bautista de Chíncha,
- Salazar, B. Mendoza, J. y Jasso, S. (2013). *Estructura organizacional y su relación con el desempeño: un análisis de las instituciones educativas*. Universidad Autónoma de Hidalgo, México.
- Schiffman, L. y Lazar, L. (2004). *Conducta de consumo*. New Jersey: Prentice Hall.
- Seibold, J. (2000). *Equidad en la educación. La calidad integral en educación*. Revista Iberoamericana de Educación. Numero 23 Mayo-Agosto.
- SINEACE (2007). *Decreto Supremo 018-2007-ED. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Lima: Minedu.
- Solomón, M. (2008). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson Educación.
- Summers, G. (1992). *Medición de actitudes*. México: Trillas
- Taguchi, G. (2001). *Introduction to Quality Engineering*. USA: APO

Turpo, J. (2014). cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la Universidad Peruana La Unión, Lima, Perú.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01?</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01</p>	<p>Hipótesis general El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01</p>	Variable 1: Comportamiento organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
			Conducta individual	Personalidad Valores y actitudes Habilidades	Siempre (5) Casi siempre (4)	
Conducta grupal	Liderazgo Comunicación Toma de decisiones	A veces (3) Casi nunca (2)				
Estructura organizacional	Ambiente físico Recursos Características organizacionales	Nunca (1)				
<p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01?</p>	<p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación directa entre la conducta individual y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01</p>				
<p>¿Qué relación existe entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01</p>	<p>Existe relación directa entre la conducta grupal y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01</p>				
<p>¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las</p>	<p>Existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo en las</p>				

instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01?	instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01	instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01	<p>Variable 2: Calidad de servicio educativo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1243 256 1451 284">Dimensiones</th> <th data-bbox="1458 256 1809 284">Indicadores</th> <th data-bbox="1816 256 2047 316">Escala de medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1243 320 1451 347">Equidad</td> <td data-bbox="1458 320 1809 411">Igualdad de oportunidades Equidad de recursos Igualdad de logros</td> <td data-bbox="1816 320 2047 411">Siempre (5) Casi siempre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1243 416 1451 443">Interculturalidad</td> <td data-bbox="1458 416 1809 475">Ciudadanos competentes Ciudadanos capaces</td> <td data-bbox="1816 416 2047 475">(4) A veces</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1243 480 1451 507">Diversidad</td> <td data-bbox="1458 480 1809 571">Generación de propuestas Realización de experiencias</td> <td data-bbox="1816 480 2047 571">(3) Casi nunca (2)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1243 576 1451 603">Relevancia</td> <td data-bbox="1458 576 1809 635">Importancia del aprendizaje</td> <td data-bbox="1816 576 2047 635">Nunca (1)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1243 639 1451 667">Pertinencia</td> <td data-bbox="1458 639 1809 810">Derechos humanos Libertades humanas Desarrollo de la autonomía Desarrollo del autogobierno Desarrollo de la identidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1243 815 1451 842">Eficacia</td> <td data-bbox="1458 815 1809 906">Cumplimiento de metas Actividades eficaces Logro de aprendizaje</td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1243 911 1451 938">Eficiencia</td> <td data-bbox="1458 911 1809 997">Recursos humanos Recursos materiales Recursos financieros</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Equidad	Igualdad de oportunidades Equidad de recursos Igualdad de logros	Siempre (5) Casi siempre	Interculturalidad	Ciudadanos competentes Ciudadanos capaces	(4) A veces	Diversidad	Generación de propuestas Realización de experiencias	(3) Casi nunca (2)	Relevancia	Importancia del aprendizaje	Nunca (1)	Pertinencia	Derechos humanos Libertades humanas Desarrollo de la autonomía Desarrollo del autogobierno Desarrollo de la identidad		Eficacia	Cumplimiento de metas Actividades eficaces Logro de aprendizaje		Eficiencia	Recursos humanos Recursos materiales Recursos financieros	
Dimensiones	Indicadores	Escala de medición																									
Equidad	Igualdad de oportunidades Equidad de recursos Igualdad de logros	Siempre (5) Casi siempre																									
Interculturalidad	Ciudadanos competentes Ciudadanos capaces	(4) A veces																									
Diversidad	Generación de propuestas Realización de experiencias	(3) Casi nunca (2)																									
Relevancia	Importancia del aprendizaje	Nunca (1)																									
Pertinencia	Derechos humanos Libertades humanas Desarrollo de la autonomía Desarrollo del autogobierno Desarrollo de la identidad																										
Eficacia	Cumplimiento de metas Actividades eficaces Logro de aprendizaje																										
Eficiencia	Recursos humanos Recursos materiales Recursos financieros																										

Anexo 2

Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Celis, 2015)

Estimada profesor(a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración:

Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

- 1: N Nunca
- 2: CN Casi nunca
- 3: AV A veces
- 4: CS Casi siempre
- 5: S Siempre

	N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
			S	CS	AV	CN	N
Conducta individual	01	Se valora a sí mismo por ser como es					
	02	Reconoce importante su rol en la institución educativa					
	03	Está en continua búsqueda del perfeccionamiento					
	04	Tiene una actitud democrática en el desarrollo					
	05	Demuestras compañerismo cuando realizas alguna actividad					
	06	Expresas tus emociones de manera libre y espontánea					
	07	Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea					
	08	Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración					
Conducta grupal	09	Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones					
	10	Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución educativa					
	11	Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás					
	12	Se comunica de manera directa y cordial con las personas					
	13	Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea					
	14	Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución educativa					
	15	Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones					
Estructura organizacional	16	Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo					
	17	Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional					
	18	Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral					
	19	Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor docente					
	20	Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena					
	21	Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones					
	22	Distribuye los recursos de manera equitativa					
	23	Fomenta la generación de recursos económicos y financieros para la institución educativa					
	24	Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos					
25	Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional						
26	Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional						

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

(Zevallos, 2014)

El instrumento se aplicará a los docentes de la Institución Educativa para recoger información relevante:

(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) ALGUNAS VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE

Nº	Indicadores	N	CN	AV	CS	S
	EQUIDAD					
1	Brinda oportunidades a los estudiantes de manera equitativa					
2	Logra que los estudiantes tenga la misma oportunidad de desarrollo					
3	Distribuye materiales a los estudiantes de manera equitativa					
4	Utiliza recursos en el desarrollo de las actividades de manera equitativa					
5	Desarrolla actividades para el logro equitativo de los aprendizajes					
6	Fomenta que todos los estudiantes logren sus aprendizajes.					
	INTERCULTURALIDAD					
7	Forma ciudadanos competentes para mejorar su calidad de vida					
8	Forma ciudadanos competentes para un desarrollo sostenible					
9	Forma ciudadanos capaces para mejorar su calidad de vida					
10	Forma ciudadanos capaces para un desarrollo sostenible					
	DIVERSIDAD					
11	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad pluricultural					
12	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad multilingüe					
13	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad pluricultural					
14	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad multilingüe					
	RELEVANCIA					
15	Desarrolla las potencialidades para el aprendizaje en los estudiantes					
16	Fomenta la participación activa de los estudiantes en el desarrollo clases					
17	Promueve el conocimiento y reconocimiento de los derechos humanos					
18	Promueve el respeto, y vivencia los derechos humanos					
19	Promueve el conocimiento y reconocimiento de las libertades humanas					
20	Promueve el respeto, y vivencia las libertades humanas					

PERTINENCIA						
21	Fomenta el desarrollo de la autonomía de los estudiantes					
22	Dirige el desarrollo de la autonomía en los estudiantes					
23	Fomenta el desarrollo del autogobierno en los estudiantes					
24	Dirige el desarrollo del autogobierno en los estudiantes					
25	Fomenta el desarrollo de la identidad en los estudiantes					
26	Dirige el desarrollo de la identidad en los estudiantes					
EFICACIA						
27	Cumple con eficacia las metas trazadas por la I.E					
28	Cumple con eficacia las metas trazadas en el aula					
29	Realiza actividades eficaces que responde a las necesidades de los estudiantes					
30	Realiza actividades eficaces que responde a los intereses de los estudiantes					
31	Logra aprendizajes acorde los requerimientos del Proyecto Educativo Nacional					
32	Logra aprendizajes acorde los requerimientos del Proyecto Educativo Institucional					
EFICIENCIA						
33	Se utiliza docentes especializados y eficaces por niveles					
34	Se utiliza docentes especializados y eficaces por área					
35	Utiliza recursos materiales en el desarrollo de las actividades de la I.E con eficiencia					
36	Utiliza recursos materiales en el desarrollo de las actividades de aprendizaje en el aula con eficiencia					
37	Realiza un adecuado uso del presupuesto asignado a su área					
38	Utiliza recursos financieros de manera eficiente en el cumplimiento de las actividades programadas para el año lectivo					

Anexo 3

Validación Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítem s	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Conducta individual								
1	Se valora a sí mismo por ser como es	X		X		X		
2	Reconoce importante su rol en la institución educativa	X		X		X		
3	Está en continua búsqueda del perfeccionamiento	X		X		X		
4	Tiene una actitud democrática en el desarrollo	X		X		X		
5	Demuestra compañerismo cuando realiza alguna actividad	X		X		X		
6	Expresa sus emociones de manera libre y espontánea	X		X		X		
7	Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea	X		X		X		
8	Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración	X		X		X		
Conducta grupal								
9	Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución educativa	X		X		X		
11	Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás	X		X		X		
12	Se comunica de manera directa y cordial con las personas	X		X		X		
13	Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea	X		X		X		
14	Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución educativa	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones	X		X		X		
16	Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo	X		X		X		
17	Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional	X		X		X		
Estructura organizacional								
18	Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor docente	X		X		X		
20	Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena	X		X		X		
21	Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones	X		X		X		
22	Distribuye los recursos de manera equitativa	X		X		X		
23	Fomenta la generación de recursos económicos y financieros para la institución educativa	X		X		X		
24	Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos	X		X		X		
25	Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional	X		X		X		
26	Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable 3 de Febrero del 2017

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. NOEL ALCAS ZAPATA DNI 06167282

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EQUIDAD								
1	Brinda oportunidades a los estudiantes de manera equitativa	X		X		X		
2	Logra que los estudiantes tenga la misma oportunidad de desarrollo	X		X		X		
3	Distribuye materiales a los estudiantes de manera equitativa	X		X		X		
4	Utiliza recursos en el desarrollo de las actividades de manera equitativa	X		X		X		
5	Desarrolla actividades para el logro equitativo de los aprendizajes	X		X		X		
6	Fomenta que todos los estudiantes logren sus aprendizajes.	X		X		X		
INTERCULTURALIDAD								
7	Forma ciudadanos competentes para mejorar su calidad de vida	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Forma ciudadanos competentes para un desarrollo sostenible	X		X		X		
9	Forma ciudadanos capaces para mejorar su calidad de vida	X		X		X		
10	Forma ciudadanos capaces para un desarrollo sostenible	X		X		X		
DIVERSIDAD								
11	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad pluricultural	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad multilingüe	X		X		X		
13	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad pluricultural	X		X		X		
14	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad multilingüe	X		X		X		
RELEVANCIA								
15	Desarrolla las potencialidades para el aprendizaje en los estudiantes	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Fomenta la participación activa de los estudiantes en el desarrollo de las clases	X		X		X		
17	Promueve el conocimiento y reconocimiento de los derechos humanos	X		X		X		
18	Promueve el respeto, y vivencia los derechos humanos	X		X		X		
19	Promueve el conocimiento y reconocimiento de las libertades humanas	X		X		X		
20	Promueve el respeto, y vivencia las libertades humanas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. NOEL ALCAS ZAPATA DNI 06167282
 Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Conducta individual							
1	Se valora a sí mismo por ser como es	X		X		X		
2	Reconoce importante su rol en la institución educativa	X		X		X		
3	Está en continua búsqueda del perfeccionamiento	X		X		X		
4	Tiene una actitud democrática en el desarrollo	X		X		X		
5	Demuestra compañerismo cuando realiza alguna actividad	X		X		X		
6	Expresa sus emociones de manera libre y espontánea	X		X		X		
7	Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea	X		X		X		
8	Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración	X		X		X		
	Conducta grupal	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones	X		X		X		
10	Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución educativa	X		X		X		
11	Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás	X		X		X		
12	Se comunica de manera directa y cordial con las personas	X		X		X		
13	Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea	X		X		X		
14	Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución educativa	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones	X		X		X		
16	Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo	X		X		X		
17	Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional	X		X		X		
	Estructura organizacional	SI	No	SI	No	SI	No	
18	Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral	X		X		X		
19	Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor docente	X		X		X		
20	Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena	X		X		X		
21	Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones	X		X		X		
22	Distribuye los recursos de manera equitativa	X		X		X		
23	Fomenta la generación de recursos económicos y financieros para la institución educativa	X		X		X		
24	Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos	X		X		X		
25	Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional	X		X		X		
26	Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

3 de Febrero del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	Brinda oportunidades a los estudiantes de manera equitativa	X		X		X			
2	Logra que los estudiantes tenga la misma oportunidad de desarrollo	X		X		X			
3	Distribuye materiales a los estudiantes de manera equitativa	X		X		X			
4	Utiliza recursos en el desarrollo de las actividades de manera equitativa	X		X		X			
5	Desarrolla actividades para el logro equitativo de los aprendizajes	X		X		X			
6	Fomenta que todos los estudiantes logren sus aprendizajes.	X		X		X			
	INTERCULTURALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No		
7	Forma ciudadanos competentes para mejorar su calidad de vida	X		X		X			
8	Forma ciudadanos competentes para un desarrollo sostenible	X		X		X			
9	Forma ciudadanos capaces para mejorar su calidad de vida	X		X		X			
10	Forma ciudadanos capaces para un desarrollo sostenible	X		X		X			
	DIVERSIDAD	Si	No	Si	No	Si	No		
11	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad pluricultural	X		X		X			
12	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad multilingüe	X		X		X			
13	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad pluricultural	X		X		X			
14	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad multilingüe	X		X		X			
	RELEVANCIA	Si	No	Si	No	Si	No		
15	Desarrolla las potencialidades para el aprendizaje en los estudiantes	X		X		X			
16	Fomenta la participación activa de los estudiantes en el desarrollo de las clases	X		X		X			
17	Promueve el conocimiento y reconocimiento de los derechos humanos	X		X		X			
18	Promueve el respeto, y vivencia los derechos humanos	X		X		X			
19	Promueve el conocimiento y reconocimiento de las libertades humanas	X		X		X			
20	Promueve el respeto, y vivencia las libertades humanas	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] Suficiencia

3 de Febrero del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

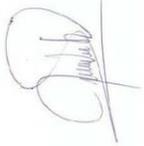
Especialidad del evaluador: DOCTOR

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Conducta individual								
1	Se valora a sí mismo por ser como es.	X		X		X		
2	Reconoce importante su rol en la institución educativa	X		X		X		
3	Está en continua búsqueda del perfeccionamiento	X		X		X		
4	Tiene una actitud democrática en el desarrollo	X		X		X		
5	Demuestra compañerismo cuando realiza alguna actividad	X		X		X		
6	Expresa sus emociones de manera libre y espontánea	X		X		X		
7	Desarrolla habilidades cognitivas de manera espontánea	X		X		X		
8	Desarrolla habilidades emocionales que permite la integración	X		X		X		
Conducta grupal								
9	Demuestra capacidad de liderazgo en sus acciones	X		X		X		
10	Mantiene una relación laboral y amical adecuada en la institución educativa	X		X		X		
11	Realiza actividades teniendo en cuenta la participación de los demás	X		X		X		
12	Se comunica de manera directa y cordial con las personas	X		X		X		
13	Comunica sus pensamientos e ideas de manera libre y espontánea	X		X		X		
14	Es asertivo cuando participa en las actividades de la institución educativa	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y libertad en la toma de decisiones	X		X		X		
16	Toma decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo	X		X		X		
17	Participa en la toma de decisiones en beneficio del desarrollo institucional	X		X		X		
Estructura organizacional								
18	Se adecúa con facilidad en el ambiente laboral	X		X		X		
19	Siente comodidad y seguridad en el lugar donde realiza su labor docente	X		X		X		
20	Realiza sus actividades de aprendizaje de manera amena	X		X		X		
21	Realiza mantenimiento a los espacios donde realiza sus funciones	X		X		X		
22	Distribuye los recursos de manera equitativa	X		X		X		
23	Fomenta la generación de recursos económicos y financieros para la institución educativa	X		X		X		
24	Propone la innovación tecnológica asumiendo riesgos	X		X		X		
25	Orienta sus actividades hacia el bienestar institucional	X		X		X		
26	Realiza sus actividades en la búsqueda de mejorar el desarrollo organizacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____, SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLÓGICO

3 de Febrero del 2017

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
EQUIDAD								
1	Brinda oportunidades a los estudiantes de manera equitativa	X		X		X		
2	Logra que los estudiantes tenga la misma oportunidad de desarrollo	X		X		X		
3	Distribuye materiales a los estudiantes de manera equitativa	X		X		X		
4	Utiliza recursos en el desarrollo de las actividades de manera equitativa	X		X		X		
5	Desarrolla actividades para el logro equitativo de los aprendizajes	X		X		X		
6	Fomenta que todos los estudiantes logren sus aprendizajes.	X		X		X		
INTERCULTURALIDAD								
7	Forma ciudadanos competentes para mejorar su calidad de vida	X		X		X		
8	Forma ciudadanos competentes para un desarrollo sostenible	X		X		X		
9	Forma ciudadanos capaces para mejorar su calidad de vida	X		X		X		
10	Forma ciudadanos capaces para un desarrollo sostenible	X		X		X		
DIVERSIDAD								
11	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad pluricultural	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Genera propuestas de desarrollo para una sociedad multilingüe	X		X		X		
13	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad pluricultural	X		X		X		
14	Realiza actividades en los niveles y modalidades para el desarrollo de una sociedad multilingüe	X		X		X		
RELEVANCIA								
15	Desarrolla las potencialidades para el aprendizaje en los estudiantes	SI	No	SI	No	SI	No	
16	Fomenta la participación activa de los estudiantes en el desarrollo de las clases	X		X		X		
17	Promueve el conocimiento y reconocimiento de los derechos humanos	X		X		X		
18	Promueve el respeto, y vivencia los derechos humanos	X		X		X		
19	Promueve el conocimiento y reconocimiento de las libertades humanas	X		X		X		
20	Promueve el respeto, y vivencia las libertades humanas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818
 Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTÓLOGO

3 de Febrero del 2017

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Anexo 4
BASE DE DATOS
Confiabilidad -. Alfa de Cronbach

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	
2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	4	4	5	
3	5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3
4	5	1	2	5	2	2	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	2	5	5	4	1	2	5	2	2	1
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	4	4	5	5
7	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	3	5	4	4	5
8	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3
9	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	5	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3
12	5	1	2	5	2	2	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	2	5	5	4	1	2	5	2	2	1
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	4	4	5	5
15	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	3	5	4	4	5
16	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5
17	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	4	4	5
18	5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3
19	5	1	2	5	2	2	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	2	5	5	4	1	2	5	2	2	1
20	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	26

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	2	4	3	3	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	1	1	3	2	1
2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	2	4	3	4	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	3	2	1	
3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	2	4	3	4	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	3	2	1	
4	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	2	4	3	4	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	2	1	
5	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	4	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	
6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
7	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	2	4	3	4	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	3	2	1	
8	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	2	4	3	4	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	3	2	1	
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	
10	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	
12	2	1	4	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	2	1	3	2	
13	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
14	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	1	3	2	1	3	3	1	3	3	
15	3	3	3	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	
16	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	
17	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	3	5	3	2	
18	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5	3	1	5	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	5	5
19	3	3	3	1	2	2	4	2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	1	5	4	1	1	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	1	3	2	4	3	
20	3	2	4	1	2	3	3	2	4	4	3	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	2	1	4	4	
21	2	1	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	4	1	1	3	3	3	4	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	3	
22	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	4	1	1	2	1	2		
23	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	
24	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	
25	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	3	2	3	3	
26	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	2	3	4	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	
27	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	2	4	2	2	1	2	2	
28	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	1	3	4	2	1	1	3	2	1	
29	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	2	5	1	1	5	1	3	

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	38

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	Conducta individual									Conducta grupal									Estructura organizacional									Total		
	1	2	3	4	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	13	14	15	16	17	ST	18	19	20	21	22	23	24	25		26	ST
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	3	3	5	5	41	126
2	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	127
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	4	5	5	5	5	3	40	3	3	5	5	5	3	5	5	5	39	119
4	5	3	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	123
5	5	5	4	4	5	4	5	4	36	4	5	4	5	4	4	4	5	5	40	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41	117
6	4	5	4	3	3	4	4	5	32	5	4	5	4	4	4	5	5	5	41	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	115
7	4	4	5	4	5	5	4	5	36	3	5	5	4	5	5	5	5	5	42	5	3	4	3	5	5	3	4	4	36	114
8	4	4	3	5	5	5	4	3	33	2	5	4	5	4	5	5	3	5	38	5	3	4	4	5	5	3	5	5	39	110
9	5	5	5	4	4	3	4	4	34	3	5	4	5	5	4	5	4	5	40	5	4	4	3	3	3	3	4	5	34	108
10	4	5	4	4	5	5	4	4	35	5	4	4	5	5	5	4	5	4	41	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38	114
11	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42	122
12	5	5	3	4	5	5	4	4	35	5	4	5	4	4	5	4	3	4	38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	105
13	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37	5	5	5	3	4	3	3	3	4	35	106
14	3	5	5	5	4	4	4	5	35	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42	5	5	5	4	3	3	4	4	4	37	114
15	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	112
16	4	4	4	4	5	5	5	5	36	5	3	5	5	5	4	5	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	112
17	5	5	3	5	4	3	4	4	33	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39	4	5	5	4	4	3	4	5	4	38	110
18	4	4	4	4	5	3	4	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	5	4	4	4	4	40	118
19	4	5	3	4	4	5	5	5	35	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	117
20	4	5	3	4	4	3	4	4	31	4	5	4	5	5	4	4	4	5	40	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42	113
21	5	5	5	5	5	3	4	4	36	5	4	5	5	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	97
32	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	4	5	4	4	4	4	4	5	39	5	5	4	4	4	2	5	5	5	39	109
23	5	4	4	3	5	3	4	3	31	4	4	4	5	3	4	5	5	4	38	4	4	5	4	5	4	3	3	5	37	106
24	4	5	4	4	5	5	5	4	36	4	4	5	5	5	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39	116
25	5	5	4	4	4	3	3	3	31	4	3	3	5	5	5	5	4	4	38	4	5	4	3	3	3	3	4	5	34	103
26	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41	4	5	4	4	5	3	4	4	5	38	116
27	4	5	5	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41	5	5	5	3	5	4	2	5	5	39	117
28	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	3	4	5	5	4	5	5	4	39		4	5	4	5	3	2	5	5	33	107
29	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	5	5	4	4	3	2	4	5	5	37	113
30	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	5	5	5	4	5	5	3	4	5	41	118
31	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42	4	5	5	5	4	3	4	4	5	39	118
32	4	4	3	3	4	4	4	3	29	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33	95

33	3	3	5	2	5	4	3	4	29	4	5	4	5	4	3	3	3	3	34	5	3	3	3	1	2	3	4	4	28	91	
34	4	5	5	3	5	4	3	4	33	4	5	4	5	5	3	3	3	3	35	4	3	3	4	3	1	3	4	5	30	98	
35	5	5	2	5	5	4	3	2	31	2	5	5	5	4	3	3	5	3	35	5	4	3	3	3	1	1	3	3	26	92	
36	5	4	5	5	5	4	4	5	37	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43	123
37	5	4	4	4	5	5	3	4	34	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39	4	4	5	5	5	3	4	4	4	38	111	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	3	3	5	5	41	126	
39	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	127	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	4	5	5	5	5	3	40	3	3	5	5	5	3	5	5	5	39	119	
41	5	3	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	123	
42	5	5	4	4	5	4	5	4	36	4	5	4	5	4	4	4	5	5	40	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41	117	
43	4	5	4	3	3	4	4	5	32	5	4	5	4	4	4	5	5	5	41	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	115	
44	4	4	5	4	5	5	4	5	36	3	5	5	4	5	5	5	5	5	42	5	3	4	3	5	5	3	4	4	36	114	
45	4	4	3	5	5	5	4	3	33	2	5	4	5	4	5	5	3	5	38	5	3	4	4	5	5	3	5	5	39	110	
46	5	5	5	4	4	3	4	4	34	3	5	4	5	5	4	5	4	5	40	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	34	108
47	4	5	4	4	5	5	4	4	35	5	4	4	5	5	5	4	5	4	41	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	114
48	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42	122	
49	5	5	3	4	5	5	4	4	35	5	4	5	4	4	5	4	3	4	38	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	32	105
50	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37	5	5	5	3	4	3	3	3	4	35	106	
51	3	5	5	5	4	4	4	5	35	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42	5	5	5	4	3	3	4	4	4	37	114	
52	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	112	
53	4	4	4	4	5	5	5	5	36	5	3	5	5	5	4	5	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	112	
54	5	5	3	5	4	3	4	4	33	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39	4	5	5	4	4	3	4	5	4	38	110	
55	4	4	4	4	5	3	4	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	5	4	4	4	4	40	118	
56	4	5	3	4	4	5	5	5	35	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	117	
57	4	5	3	4	4	3	4	4	31	4	5	4	5	5	4	4	4	5	40	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42	113	
58	5	5	5	5	5	3	4	4	36	5	4	5	5	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	97	
59	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	4	5	4	4	4	4	4	5	39	5	5	4	4	4	2	5	5	5	39	109	
60	5	4	4	3	5	3	4	3	31	4	4	4	5	3	4	5	5	4	38	4	4	5	4	5	4	3	3	5	37	106	
61	4	5	4	4	5	5	5	4	36	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39	116	
62	5	5	4	4	4	3	3	3	31	4	3	3	5	5	5	5	4	4	38	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	34	103
63	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41	4	5	4	4	5	3	4	4	5	38	116	
64	4	5	5	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41	5	5	5	3	5	4	2	5	5	39	117	
65	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	3	4	5	5	4	5	5	4	39		4	5	4	5	3	2	5	5	33	107	
66	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	5	5	4	4	3	2	4	5	5	37	113	
67	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	5	5	5	4	5	5	3	4	5	41	118	
68	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42	4	5	5	5	4	3	4	4	5	39	118	
69	4	4	3	3	4	4	4	3	29	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33	95	
70	3	3	5	2	5	4	3	4	29	4	5	4	5	4	3	3	3	3	34	5	3	3	3	1	2	3	4	4	28	91	

71	4	5	5	3	5	4	3	4	33	4	5	4	5	5	3	3	3	3	35	4	3	3	4	3	1	3	4	5	30	98	
72	5	5	2	5	5	4	3	2	31	2	5	5	5	4	3	3	5	3	35	5	4	3	3	3	1	1	3	3	26	92	
73	5	4	5	5	5	4	4	5	37	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43	123	
74	5	4	4	4	5	5	3	4	34	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39	4	4	5	5	5	3	4	4	4	38	111	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	3	3	5	5	41	126	
76	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	127	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	4	5	5	5	5	3	40	3	3	5	5	5	3	5	5	5	39	119	
78	5	3	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	123	
79	5	5	4	4	5	4	5	4	36	4	5	4	5	4	4	4	5	5	40	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41	117	
80	4	5	4	3	3	4	4	5	32	5	4	5	4	4	4	5	5	5	41	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	115	
81	4	4	5	4	5	5	4	5	36	3	5	5	4	5	5	5	5	5	42	5	3	4	3	5	5	3	4	4	36	114	
82	4	4	3	5	5	5	4	3	33	2	5	4	5	4	5	5	3	5	38	5	3	4	4	5	5	3	5	5	39	110	
83	5	5	5	4	4	3	4	4	34	3	5	4	5	5	4	5	4	5	40	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	34	108
84	4	5	4	4	5	5	4	4	35	5	4	4	5	5	5	4	5	4	41	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	114
85	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42	122	
86	5	5	3	4	5	5	4	4	35	5	4	5	4	4	5	4	3	4	38	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	32	105
87	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37	5	5	5	3	4	3	3	3	4	35	106	
88	3	5	5	5	4	4	4	5	35	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42	5	5	5	4	3	3	4	4	4	37	114	
89	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	112	
90	4	4	4	4	5	5	5	5	36	5	3	5	5	5	4	5	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	112	
91	5	5	3	5	4	3	4	4	33	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39	4	5	5	4	4	3	4	5	4	38	110	
92	4	4	4	4	5	3	4	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	5	4	4	4	4	40	118	
93	4	5	3	4	4	5	5	5	35	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	117	
94	4	5	3	4	4	3	4	4	31	4	5	4	5	5	4	4	4	5	40	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42	113	
95	5	5	5	5	5	3	4	4	36	5	4	5	5	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	97	
96	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	4	5	4	4	4	4	4	5	39	5	5	4	4	4	2	5	5	5	39	109	
96	5	4	4	3	5	3	4	3	31	4	4	4	5	3	4	5	5	4	38	4	4	5	4	5	4	3	3	5	37	106	
98	4	5	4	4	5	5	5	4	36	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39	116	
99	5	5	4	4	4	3	3	3	31	4	3	3	5	5	5	5	4	4	38	4	5	4	3	3	3	3	4	5	34	103	
100	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41	4	5	4	4	5	3	4	4	5	38	116	
101	4	5	5	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41	5	5	5	3	5	4	2	5	5	39	117	
102	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	3	4	5	5	4	5	5	4	39		4	5	4	5	3	2	5	5	33	107	
103	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	5	5	4	4	3	2	4	5	5	37	113	
104	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	5	5	5	4	5	5	3	4	5	41	118	
105	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42	4	5	5	5	4	3	4	4	5	39	118	
106	4	4	3	3	4	4	4	3	29	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33	95	
107	3	3	5	2	5	4	3	4	29	4	5	4	5	4	3	3	3	3	34	5	3	3	3	1	2	3	4	4	28	91	
108	4	5	5	3	5	4	3	4	33	4	5	4	5	5	3	3	3	3	35	4	3	3	4	3	1	3	4	5	30	98	

109	5	5	2	5	5	4	3	2	31	2	5	5	5	4	3	3	5	3	35	5	4	3	3	3	1	1	3	3	26	92
110	5	4	5	5	5	4	4	5	37	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43	123
111	5	4	4	4	5	5	3	4	34	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39	4	4	5	5	5	3	4	4	4	38	111
112	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	3	3	5	5	41	126
113	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	127
114	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	4	5	5	5	5	3	40	3	3	5	5	5	3	5	5	5	39	119
115	3	3	5	2	5	4	3	4	29	4	5	4	5	4	3	3	3	3	34	5	3	3	3	1	2	3	4	4	28	91
116	4	5	5	3	5	4	3	4	33	4	5	4	5	5	3	3	3	3	35	4	3	3	4	3	1	3	4	5	30	98
117	5	5	2	5	5	4	3	2	31	2	5	5	5	4	3	3	5	3	35	5	4	3	3	3	1	1	3	3	26	92

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	Equidad							Interculturalidad					Diversidad					Relevancia					Pertinencia					Eficacia					Eficiencia					Total								
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	ST	15	16	17	18	19	20	ST	21	22	23	24	25	26	ST	27	28	29	30	31	32		ST	33	34	35	36	37	38	ST
1	1	1	1	1	1	3	8	3	3	1	1	5	1	1	4	3	9	3	2	4	3	3	1	16	3	2	2	2	5	5	22	5	5	5	4	4	4	27	3	1	1	3	2	1	11	101
2	1	1	1	1	1	3	8	3	3	1	1	5	1	1	4	3	9	3	2	4	3	4	1	17	3	2	2	2	5	5	22	5	5	5	4	4	4	27	3	1	1	3	2	1	11	102
3	1	1	1	1	1	3	8	3	3	1	1	5	1	1	4	3	9	3	2	4	3	4	1	17	3	2	2	2	5	5	22	5	5	5	4	4	4	27	3	1	1	3	2	1	11	102
4	1	1	1	1	1	3	8	3	3	1	1	5	1	1	4	3	9	3	2	4	3	4	1	17	3	2	2	2	5	5	22	5	5	5	4	4	4	27	3	1	1	2	2	1	10	101
5	2	1	3	2	2	2	12	2	2	2	2	6	1	2	3	1	7	2	1	2	3	4	2	14	2	1	1	1	2	3	12	2	2	2	1	2	2	11	4	2	2	3	2	2	15	79
6	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	3	8	3	3	3	3	12	4	1	4	4	2	1	16	2	3	2	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	4	4	4	3	4	4	23	118
7	1	1	1	1	1	3	8	3	3	1	1	5	1	1	4	3	9	3	2	4	3	4	1	17	3	2	2	2	5	5	22	5	5	5	4	4	4	27	3	1	1	3	2	1	11	102
8	1	1	1	1	1	3	8	3	3	1	1	5	1	1	4	3	9	3	2	4	3	4	1	17	3	2	2	2	5	5	22	5	5	5	4	4	4	27	3	1	1	3	2	1	11	102
9	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	9	3	3	2	3	11	2	3	3	4	4	3	19	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	1	3	3	15	113
10	2	1	2	1	2	2	10	1	1	1	1	3	2	1	4	2	9	2	1	1	1	3	2	10	2	1	1	2	2	3	12	3	1	1	2	2	2	11	5	1	2	2	2	14	70	
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	9	3	3	4	3	13	4	1	4	4	1	2	16	2	2	2	2	3	3	16	2	3	3	3	3	4	18	4	3	4	2	4	4	21	114
12	2	1	4	1	3	3	14	3	3	2	3	8	2	2	2	3	9	3	3	3	3	4	1	17	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	2	2	3	12	4	2	2	1	3	2	14	94
13	3	2	1	3	2	2	13	2	2	2	3	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	3	1	13	1	1	2	2	2	11	3	3	3	2	2	2	15	3	3	2	2	3	3	16	86	
14	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	2	7	3	2	4	1	10	1	1	3	3	2	1	11	1	1	1	2	1	2	10	1	3	4	1	3	2	14	1	3	3	1	3	3	14	83
15	3	3	3	1	2	1	13	2	1	2	3	6	2	1	3	1	7	1	1	2	3	3	1	11	1	1	1	1	3	2	10	2	3	1	2	2	1	11	2	2	1	2	3	2	12	72
16	3	2	2	1	2	1	11	2	1	2	2	5	2	1	3	2	8	2	1	3	4	2	1	13	2	1	1	1	1	9	3	2	2	1	2	2	12	3	3	3	1	3	2	15	75	
17	3	2	1	2	2	3	13	1	1	2	2	5	2	1	3	2	8	2	1	3	3	3	3	15	2	2	1	1	1	9	2	1	2	2	2	2	11	4	2	3	5	3	2	19	81	
18	5	5	5	1	1	1	18	5	1	5	5	11	1	1	1	1	4	5	1	5	5	3	1	20	5	1	3	1	1	5	21	1	1	1	1	1	1	6	5	5	5	2	5	5	27	112
19	3	3	3	1	2	2	14	4	2	2	3	7	1	1	2	2	6	3	1	3	1	5	4	17	1	1	3	3	3	3	16	4	1	3	3	2	3	16	3	1	3	2	4	3	16	96
20	3	2	4	1	2	3	15	3	2	4	4	10	3	1	3	3	10	3	1	4	3	3	1	15	1	1	3	2	3	3	15	3	4	3	1	3	2	16	3	3	2	1	4	4	17	101
21	2	1	2	3	3	2	13	3	2	4	2	8	1	2	4	1	8	1	3	3	3	4	1	15	1	1	1	1	2	3	10	2	2	2	1	2	1	10	3	2	1	1	2	3	12	79
22	1	1	3	1	1	1	8	2	1	1	3	5	3	1	3	3	10	3	2	1	1	3	1	11	1	3	1	3	3	1	13	3	1	1	1	1	3	10	4	1	1	2	1	2	11	70
23	2	1	1	1	2	2	9	2	1	1	1	3	1	1	4	2	8	2	1	1	2	1	2	9	2	2	2	1	1	2	12	2	2	2	1	2	2	11	2	1	1	1	2	1	8	62
24	3	2	3	2	2	2	14	3	1	2	3	6	2	1	3	3	9	3	2	3	3	1	1	13	3	1	1	2	2	3	13	3	2	3	3	3	3	17	4	2	2	1	3	3	15	90
25	3	3	3	3	3	1	16	1	1	3	3	7	3	3	3	1	10	1	1	4	5	3	1	15	1	1	1	1	1	2	8	1	3	1	1	2	1	9	3	3	3	2	3	3	17	83
26	3	3	2	1	2	2	13	2	2	3	3	8	2	1	3	2	8	1	2	2	3	4	2	14	2	1	2	2	1	2	12	3	3	2	2	3	2	15	3	2	2	1	2	2	12	84
27	1	1	1	1	1	1	6	3	1	2	2	5	2	1	3	1	7	2	1	2	3	2	1	11	2	1	1	1	2	10	2	3	3	1	2	2	13	4	2	2	1	2	2	13	68	
28	1	1	1	2	2	1	8	2	3	2	2	7	2	2	3	2	9	1	3	2	3	2	2	13	1	1	2	1	1	8	3	2	3	1	3	4	16	2	1	1	3	2	1	10	73	
29	1	3	3	1	3	1	12	3	1	3	1	5	3	1	2	2	8	2	1	3	1	2	1	10	3	1	2	1	1	12	1	3	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	64	
30	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	3	1	1	3	1	6	1	1	1	4	3	2	12	1	1	1	1	1	2	8	2	1	2	1	4	2	12	5	1	1	5	1	3	16	64

31	5	4	5	5	5	5	29	3	3	2	1	6	5	4	5	4	18	5	5	5	5	1	5	26	5	5	4	5	5	5	34	5	3	3	1	1	5	18	4	5	4	2	5	5	25	159
32	3	5	3	3	3	3	20	2	3	1	3	7	3	3	2	3	11	4	3	3	3	5	3	21	3	3	5	3	3	3	22	3	2	3	1	3	3	15	3	2	3	3	3	3	17	115
33	4	3	2	3	2	5	19	5	4	3	5	12	5	4	3	4	16	3	3	3	2	3	3	17	3	4	3	2	3	2	20	5	5	4	3	5	5	27	4	3	4	5	3	3	22	138
34	3	4	2	4	3	2	18	1	2	3	1	6	4	2	5	4	15	5	2	3	5	3	5	23	4	3	4	2	4	3	25	2	1	2	3	1	4	13	2	5	4	5	2	3	21	122
35	3	4	3	3	3	2	18	1	2	4	3	9	2	3	5	4	14	5	2	3	5	3	5	23	4	3	4	3	3	3	25	2	1	2	4	3	2	14	3	5	4	5	2	3	22	126
36	3	4	3	4	3	2	19	1	2	4	3	9	2	2	5	4	13	5	2	3	5	3	5	23	4	3	4	3	4	3	26	2	1	2	4	3	2	14	2	5	4	3	2	3	19	124
37	5	5	5	5	4	4	28	4	3	2	1	6	5	5	3	4	17	3	5	5	4	3	5	25	5	5	5	5	5	4	32	4	4	3	2	1	5	19	5	3	4	2	5	5	24	155
38	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	4	13	5	5	4	5	19	4	3	4	3	5	3	22	3	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	3	3	4	24	169
39	2	2	3	2	3	3	15	1	1	5	4	10	2	2	4	2	10	1	1	2	3	4	1	12	1	2	2	3	2	3	16	3	1	1	5	4	2	16	2	4	2	3	1	2	14	94
40	2	4	4	5	5	4	24	3	2	3	3	8	4	4	4	4	16	4	4	4	3	2	5	22	4	2	4	4	5	5	27	4	3	2	3	3	4	19	4	4	4	3	4	4	23	142
41	4	3	3	3	4	4	21	5	5	5	2	12	5	5	2	3	15	5	5	5	5	4	5	29	3	4	3	3	3	4	23	4	5	5	2	5	26	5	2	3	3	5	5	23	154	
42	4	4	3	4	3	2	20	4	3	3	3	9	3	3	4	3	13	4	4	4	3	5	4	24	3	4	4	3	4	3	24	2	4	3	3	3	3	18	3	4	3	3	4	4	21	133
43	3	4	3	4	2	2	18	3	4	4	3	11	2	2	5	2	11	2	1	2	3	4	4	16	2	3	4	3	4	2	21	2	3	4	4	3	2	18	2	5	2	1	1	2	13	111
44	5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	2	9	5	5	5	4	19	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	31	5	5	3	4	2	5	24	5	5	4	1	5	5	25	170
45	3	5	5	5	3	5	26	3	4	4	1	9	4	4	5	4	17	5	5	5	4	5	5	29	5	3	5	5	5	3	27	5	3	4	4	1	4	21	4	5	4	2	5	5	25	157
46	3	5	4	5	5	5	27	4	4	4	3	11	5	5	5	5	20	4	4	5	3	5	4	25	4	3	5	4	5	5	28	5	4	4	4	3	5	25	5	5	5	2	4	5	26	166
47	1	3	2	4	1	2	13	2	2	3	4	9	2	4	3	3	12	3	1	3	2	5	2	16	2	1	3	2	4	1	15	2	2	2	3	4	2	15	4	3	3	2	1	3	16	98
48	5	3	3	5	4	4	24	5	4	3	3	10	5	5	4	5	19	4	3	4	5	3	5	24	3	5	3	3	5	4	25	4	5	4	3	3	5	24	5	4	5	4	3	4	25	156
49	1	5	5	5	5	5	26	3	3	2	3	8	1	2	5	4	12	4	3	4	5	4	5	25	5	1	5	5	5	5	30	5	3	3	2	3	1	17	2	5	4	5	3	4	23	144
50	3	5	2	5	3	3	21	3	1	1	4	6	3	3	4	3	13	1	3	3	4	4	3	18	5	3	5	2	5	3	28	3	3	1	1	4	3	15	3	4	3	3	3	3	19	123
51	1	5	5	5	4	3	23	4	3	4	4	11	4	4	3	4	15	3	4	5	3	3	4	22	4	1	5	5	5	4	27	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	4	5	23	147
52	3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	2	10	4	3	4	3	14	4	4	5	5	5	5	28	5	3	3	4	4	4	26	5	4	4	4	2	4	23	3	4	3	1	4	5	20	148
53	3	4	3	4	4	2	20	3	3	3	4	10	2	5	4	3	14	3	4	4	4	5	3	23	5	3	4	3	4	4	24	2	3	3	3	4	2	17	5	4	3	3	4	4	23	134
54	3	3	5	3	3	3	20	3	4	4	4	12	2	3	5	3	13	3	3	5	4	4	4	23	3	3	3	5	3	3	23	3	3	4	4	4	2	20	3	5	3	5	3	5	24	138
55	4	3	5	3	3	5	23	2	3	3	3	9	5	5	4	3	17	5	4	4	5	5	4	27	5	4	3	5	3	3	28	5	2	3	3	3	5	21	5	4	3	3	4	4	23	150
56	3	3	3	3	2	4	18	3	2	2	2	6	2	4	3	2	11	3	2	2	3	4	4	18	4	3	3	3	3	2	21	4	3	2	2	2	2	15	4	3	2	2	2	2	15	107
57	3	1	4	1	3	4	16	3	3	3	4	10	4	4	1	3	12	3	3	4	4	2	3	19	2	3	1	4	1	3	16	4	3	3	3	4	4	21	4	1	3	3	3	4	18	115
58	3	3	4	5	3	3	21	4	4	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	3	3	4	4	19	3	3	3	4	5	3	24	3	4	4	3	2	3	19	3	3	2	4	3	3	18	125
59	4	3	3	2	3	2	17	3	3	1	2	6	1	3	4	4	12	3	3	2	4	3	3	18	4	4	3	3	2	3	23	2	3	3	1	2	1	12	3	4	4	4	3	2	20	111
60	4	2	4	3	2	3	18	3	4	3	1	8	5	3	3	3	14	3	4	4	4	2	5	22	3	4	2	4	3	2	22	3	3	4	3	1	5	19	3	3	3	4	4	4	21	127
61	4	5	4	4	5	5	27	4	4	3	1	8	5	3	3	3	14	4	4	4	4	4	4	24	2	4	5	4	4	5	28	5	4	4	3	1	5	22	3	3	3	3	4	4	20	147
62	4	5	4	3	4	3	23	3	4	5	2	11	3	4	3	2	12	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	4	3	4	27	3	3	4	5	2	3	20	4	3	2	3	3	4	19	136
63	4	5	5	5	4	3	26	5	4	4	5	13	5	5	5	4	19	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	5	5	4	31	3	5	4	4	5	5	26	5	5	4	3	4	5	26	173
64	2	5	1	1	3	1	13	1	1	3	1	5	3	5	5	1	14	1	3	1	5	5	1	16	1	2	5	1	1	3	16	1	1	1	3	1	3	10	5	5	1	4	3	1	19	94
65	1	3	5	3	4	5	21	3	4	2	5	11	3	2	5	4	14	3	3	2	4	1	3	16	3	1	3	5	3	4	23	5	3	4	2	5	3	22	2	5	4	5	3	2	21	131
66	3	3	4	5	5	4	24	1	3	3	3	9	4	5	5	4	18	5	5	5	4	2	5	26	5	3	3	4	5	5	30	4	1	3	3	3	4	18	5	5	4	4	5	5	28	154
67	4	3	4	2	3	4	20	1	1	3	4	8	4	4	3	5	16	2	3	2	5	5	4	21	3	4	3	4	2	3	23	4	1	1	3	4	4	17	4	3	5	4	3	2	21	127
68	4	5	4	3	3	4	23	3	3	2	1	6	3	4	5	3	15	2	4	3	4	2	3	18	3	4	5	4	3	3	26	4	3	3	2	1	3	16	4	5	3	3	4	3	22	129

69	2	4	2	5	4	4	21	3	2	3	3	8	2	4	5	3	14	3	3	4	4	3	3	20	2	2	4	2	5	4	22	4	3	2	3	3	2	17	4	5	3	1	3	4	20	125	
70	4	5	5	5	4	3	26	2	2	3	2	7	5	5	3	3	16	5	3	4	3	4	4	23	4	4	5	5	5	4	28	3	2	2	3	2	5	17	5	3	3	5	3	4	23	142	
71	4	5	5	5	5	4	28	3	4	5	1	10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	5	5	5	34	4	3	4	5	1	5	22	5	5	5	1	5	5	26	171	
72	5	5	2	5	3	5	25	5	5	4	2	11	4	3	1	4	12	5	3	4	2	5	4	23	3	5	5	2	5	3	24	5	5	5	4	2	4	25	3	1	4	4	3	4	19	144	
73	3	5	4	4	3	3	22	4	3	2	3	8	4	4	3	4	15	3	3	5	3	4	3	21	5	3	5	4	4	3	28	3	4	3	2	3	4	19	4	3	4	3	3	5	22	139	
74	3	3	5	4	3	5	23	3	4	4	5	13	4	3	5	4	16	3	5	3	4	5	3	23	4	3	3	5	4	3	25	5	3	4	4	5	4	25	3	5	4	3	5	3	23	151	
75	2	5	1	5	2	2	17	2	3	3	4	10	2	2	5	3	12	3	1	1	1	3	5	14	5	2	5	1	5	2	23	2	2	3	3	4	2	16	2	5	3	3	1	1	15	109	
76	1	4	3	3	4	1	16	3	2	4	3	9	4	3	3	4	14	3	3	4	4	1	3	18	4	1	4	3	3	4	22	1	3	2	4	3	4	17	3	3	4	3	3	4	20	119	
77	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	4	3	4	5	26	5	5	5	4	5	5	32	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	2	5	4	24	171	
78	3	3	3	4	3	3	19	4	3	2	3	8	3	3	3	4	13	4	5	3	4	4	5	25	5	3	3	3	4	3	23	3	4	3	2	3	3	18	3	3	4	1	5	3	19	129	
79	3	5	4	5	5	5	27	3	3	5	1	9	4	2	5	5	16	2	3	5	5	3	5	23	5	3	5	4	5	5	28	5	3	3	5	1	4	21	2	5	5	3	3	5	23	150	
80	4	3	4	4	4	4	23	4	3	3	3	9	4	4	3	3	14	4	4	3	3	5	4	23	4	4	3	4	4	26	4	4	3	3	4	21	4	3	3	4	4	3	4	3	21	141	
81	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	9	2	4	3	4	13	3	3	2	3	3	4	18	4	3	3	3	4	24	3	3	3	3	2	17	4	3	4	1	3	2	17	120			
82	3	5	3	4	3	5	23	5	3	5	1	9	5	5	5	5	20	5	5	5	4	2	5	26	5	3	5	3	4	3	24	5	5	3	5	1	5	24	5	5	5	3	5	5	28	159	
83	3	5	3	3	3	5	22	5	3	5	5	13	1	1	5	3	10	1	5	4	5	5	3	23	4	3	5	3	3	3	24	5	5	3	5	5	1	24	1	5	3	1	5	4	19	140	
84	2	5	5	5	4	3	24	4	5	1	1	7	5	5	4	3	17	4	5	5	5	4	5	28	5	2	5	5	5	4	27	3	4	5	1	1	5	19	5	4	3	1	5	5	23	149	
85	2	5	4	5	3	3	22	4	5	1	1	7	5	5	4	3	17	4	5	5	5	5	5	29	5	2	5	4	5	3	25	3	4	5	1	1	5	19	5	4	3	2	5	5	24	147	
86	1	4	5	3	4	5	22	1	4	3	3	10	1	4	5	3	13	2	1	2	5	5	5	20	3	1	4	5	3	4	22	5	1	4	3	3	1	17	4	5	3	1	1	2	16	121	
87	4	5	5	5	4	5	28	4	4	3	2	9	3	2	4	4	13	3	4	4	4	2	4	21	5	4	5	5	5	4	29	5	4	4	3	2	3	21	2	4	4	4	4	4	22	147	
88	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	14	1	5	5	5	16	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	1	25	5	5	5	4	5	5	29	182	
89	4	3	4	4	3	3	21	3	4	3	2	9	2	1	3	4	10	4	4	4	2	5	4	23	1	4	3	4	4	3	23	3	3	4	3	2	2	17	1	3	4	1	4	4	17	123	
90	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	1	7	4	4	5	3	16	3	3	3	4	4	3	20	4	4	3	3	3	3	21	4	3	3	3	1	4	18	4	5	3	4	3	3	22	127	
91	4	3	4	2	4	3	20	3	4	3	4	11	4	3	2	4	13	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	4	2	4	24	3	3	4	3	4	4	21	3	2	4	1	4	4	18	131	
92	4	3	2	2	2	5	18	2	3	3	3	9	3	3	5	3	14	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	2	2	2	18	5	2	3	3	3	3	19	3	5	3	1	3	3	18	120	
93	5	5	2	5	3	5	25	5	5	4	2	11	4	3	1	4	12	5	3	4	2	5	4	23	3	5	5	2	5	3	24	5	5	5	4	2	4	25	3	1	4	4	3	4	19	144	
94	3	5	4	4	3	3	22	4	3	2	3	8	4	4	3	4	15	3	3	5	3	4	3	21	5	3	5	4	4	3	28	3	4	3	2	3	4	19	4	3	4	3	3	5	22	139	
95	3	3	5	4	3	5	23	3	4	4	5	13	4	3	5	4	16	3	5	3	4	5	3	23	4	3	3	5	4	3	25	5	3	4	4	5	4	25	3	5	4	3	5	3	23	151	
96	2	5	1	5	2	2	17	2	3	3	4	10	2	2	5	3	12	3	1	1	1	3	5	14	5	2	5	1	5	2	23	2	2	3	3	4	2	16	2	5	3	3	1	1	15	109	
96	1	4	3	3	4	1	16	3	2	4	3	9	4	3	3	4	14	3	3	4	4	1	3	18	4	1	4	3	3	4	22	1	3	2	4	3	4	17	3	3	4	3	3	4	20	119	
98	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	4	3	4	5	26	5	5	5	4	5	5	32	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	2	5	4	24	171	
99	3	3	3	4	3	3	19	4	3	2	3	8	3	3	3	4	13	4	5	3	4	4	5	25	5	3	3	3	4	3	23	3	4	3	2	3	3	18	3	3	4	1	5	3	19	129	
100	3	5	4	5	5	5	27	3	3	5	1	9	4	2	5	5	16	2	3	5	5	3	5	23	5	3	5	4	5	5	28	5	3	3	5	1	4	21	2	5	5	3	3	5	23	150	
101	4	3	4	4	4	4	23	4	3	3	3	9	4	4	3	3	14	4	4	3	3	5	4	23	4	4	3	4	4	26	4	4	3	3	4	21	4	3	3	4	4	3	3	4	3	21	141
102	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	9	2	4	3	4	13	3	3	2	3	3	4	18	4	3	3	3	4	24	3	3	3	3	2	17	4	3	4	1	3	2	17	120			
103	3	5	3	4	3	5	23	5	3	5	1	9	5	5	5	5	20	5	5	5	4	2	5	26	5	3	5	3	4	3	24	5	5	3	5	1	5	24	5	5	5	3	5	5	28	159	
104	3	5	3	3	3	5	22	5	3	5	5	13	1	1	5	3	10	1	5	4	5	5	3	23	4	3	5	3	3	3	24	5	5	3	5	5	1	24	1	5	3	1	5	4	19	140	
105	2	5	5	5	4	3	24	4	5	1	1	7	5	5	4	3	17	4	5	5	5	4	5	28	5	2	5	5	5	4	27	3	4	5	1	1	5	19	5	4	3	1	5	5	23	149	
106	2	5	4	5	3	3	22	4	5	1	1	7	5	5	4	3	17	4	5	5	5	5	5	29	5	2	5	4	5	3	25	3	4	5	1	1	5	19	5	4	3	2	5	5	24	147	

107	1	4	5	3	4	5	22	1	4	3	3	10	1	4	5	3	13	2	1	2	5	5	5	20	3	1	4	5	3	4	22	5	1	4	3	3	1	17	4	5	3	1	1	2	16	121
108	4	5	5	5	4	5	28	4	4	3	2	9	3	2	4	4	13	3	4	4	4	2	4	21	5	4	5	5	5	4	29	5	4	4	3	2	3	21	2	4	4	4	4	22	147	
109	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	14	1	5	5	5	16	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	1	25	5	5	5	4	5	5	29	182	
110	4	3	4	4	3	3	21	3	4	3	2	9	2	1	3	4	10	4	4	4	2	5	4	23	1	4	3	4	4	3	23	3	3	4	3	2	2	17	1	3	4	1	4	4	17	123
111	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	1	7	4	4	5	3	16	3	3	3	4	4	3	20	4	4	3	3	3	21	4	3	3	3	1	4	18	4	5	3	4	3	3	22	127	
112	4	3	4	2	4	3	20	3	4	3	4	11	4	3	2	4	13	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	4	2	4	24	3	3	4	3	4	4	21	3	2	4	1	4	4	18	131
113	4	3	2	2	2	5	18	2	3	3	3	9	3	3	5	3	14	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	2	2	2	18	5	2	3	3	3	3	19	3	5	3	1	3	3	18	120
114	3	3	5	4	3	5	23	3	4	4	5	13	4	3	5	4	16	3	5	3	4	5	3	23	4	3	3	5	4	3	25	5	3	4	4	5	4	25	3	5	4	3	5	3	23	151
115	2	5	1	5	2	2	17	2	3	3	4	10	2	2	5	3	12	3	1	1	1	3	5	14	5	2	5	1	5	2	23	2	2	3	3	4	2	16	2	5	3	3	1	1	15	109
116	1	4	3	3	4	1	16	3	2	4	3	9	4	3	3	4	14	3	3	4	4	1	3	18	4	1	4	3	3	4	22	1	3	2	4	3	4	17	3	3	4	3	3	4	20	119
117	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	4	3	4	5	26	5	5	5	4	5	32	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	2	5	4	24	171	

ANEXO 5
AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ro/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 08 de noviembre de 2016

Carta P. 1091 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

SABINO PUZA ESCAJADILLO

DIRECTOR DE LA I.E. N° 6032 "ALMIRANTE MIGUEL GRAU SEMINARIO"

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MIRTHA DORIS YRRIBARREN URETA** identificado(a) con DNI N.° **08964632** y código de matrícula N.° **6000153875**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS NIVEL PRIMARIA-RED 9- UGEL 01, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



LIMA NOROCCIDENTAL. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 05 de noviembre de 2016

Carta P. 1087 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

ADRIANA MARIBEL TAIPE GARCIA

DIRECTORA DE LA I.E. N° 6011 "SANTISIMA VIRGEN DE FATIMA"

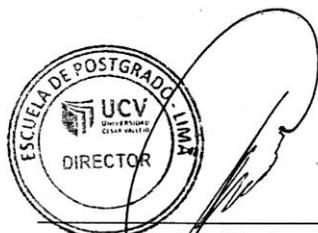
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MIRTHA DORIS YRRIBARREN URETA** identificado(a) con DNI N.° **08964629** y código de matrícula N.° **6000153875**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS NIVEL PRIMARIA-RED 9- UGEL 01, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



LIMA NOROCCIDENTAL Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Escuela de Postgrado
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 08 de noviembre de 2016

Carta P. 1090 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)
AURISTELA ADRIANA VALENCIA BARTRA
DIRECTORA DE LA I.E. N° 6060 "JULIO CESAR TELLO"

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MIRTHA DORIS YRRIBARREN URETA** identificado(a) con DNI N.° **08964631** y código de matrícula N.° **6000153875**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS NIVEL PRIMARIA-RED 9- UGEL 01, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 08 de noviembre de 2016

Carta P. 1088 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

ROXANA LOPEZ MATOS

DIRECTORA DE LA I.E. N° 6014 "VIRGEN DEL CARMEN"

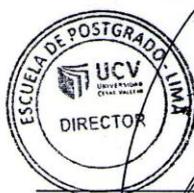
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MIRTHA DORIS YRRIBARREN URETA** identificado(a) con DNI N.° **08964629** y código de matrícula N.° **6000153875**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS NIVEL PRIMARIA-RED 9- UGEL 01, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



recibido

LIMA NOROCCUM Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
 LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
 ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
 CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

ANEXO 5

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016.

2. AUTOR

Mirtha Doris Yrribarren Ureta

doris8ureta@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01; la población está constituido por 168 docentes de cinco Instituciones Educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; la muestra considera 117 docentes, en los cuales se han empleado las variables: Comportamiento Organizacional y Calidad de servicio educativo.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, transversal, correlacional, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario para medir el comportamiento organizacional y Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01.

4. PALABRAS CLAVE

Comportamiento Organizacional y Calidad de servicio educativo.

5. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relationship between the organizational behavior and quality of educational service in the educational institutions of

Network 9 of the UGEL 01; The population is constituted by 168 teachers of five Educational Institutions of primary level-Red 9-UGEL 01, 2016; The sample considers 117 teachers, in which the following variables have been used: Organizational Behavior and Quality of Educational Service.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental, transverse, correlational design, in which the information was collected in a specific period, which was developed when applying the instrument: Questionnaire to measure the Organizational behavior and Questionnaire to measure the quality of the educational service, whose results are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: the relationship between organizational behavior and quality of educational service in the educational institutions of Network 9 of UGEL 01.

6. KEYWORDS

Organizational Behavior and Quality of Educational Service.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01; la población está constituido por 168 docentes de cinco Instituciones Educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; la muestra considera 117 docentes, en los cuales se han empleado las variables: Comportamiento Organizacional y Calidad de servicio educativo.

Comportamiento organizacional

Es el campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización (Robbins y Judge, 2013)

Calidad de servicio educativo

Finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejoras condiciones posibles (Martell, 2014).

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, transversal, correlacional, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario para medir el comportamiento organizacional y Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General

H0: El comportamiento organizacional no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016.

H1: El comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016.

Tabla 1

Relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo

			Comportamiento organizacional	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

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

Tabla 2

Distribución de niveles de la variable comportamiento organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	8	6.8
Alto	109	93.2
Total	117	100,0

Fuente: Base de datos

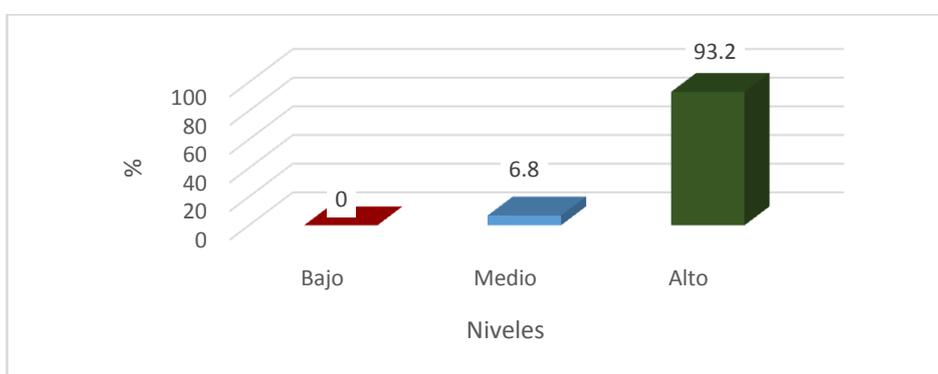


Figura 1. Niveles de la variable comportamiento organizacional

Interpretación:

En la figura 1 se observa que, con respecto a la variable comportamiento organizacional, del 100% de la muestra, el 93,2% percibe un nivel alto, y el 6,8% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben un comportamiento organizacional alto.

Tabla 3

Distribución de niveles de calidad de servicio educativo

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	20	17.4
Medio	60	51.1
Alto	37	31.5
Total	117	100.0

Fuente. Base de datos

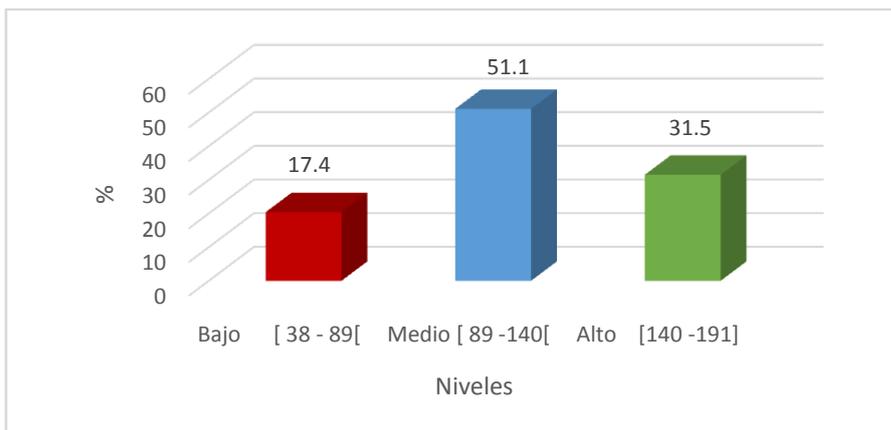


Figura 2. Niveles de la calidad del servicio educativo

En la figura 2 se observa que, con respecto a los niveles de calidad de servicio educativo, del total de 92 docentes, el 51,1% señala que existe un nivel medio, el 31,5% un nivel alto y el 17,4% un nivel bajo.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis general, se demostró que existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo según el rho de Spearman ($\rho = ,789$), significando una alta relación entre las variables con un $p = ,000 < ,05$, que tiene relación con el estudio de Guerrero (2012) “Relación clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas estatales”, en la Universidad Peruana La Unión; que concluye: El clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en las instituciones educativas estatales del nivel inicial del distrito de los Olivos, asimismo con el estudio de Elera (2012) “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”, llegando a las siguientes conclusiones: Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio, expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis 1 específica se demostró que existe relación directa entre el comportamiento individual con la calidad de servicio educativo según el rho de Spearman ($\rho = ,647$), significando una alta relación entre las variables con un $p = ,000$, y tiene relación con el estudio de

Castillo (2012) “Comportamiento organizacional en el campo educativo en Escuela Social de Avanzada Dr. Guillermo Quintero Luzardo de Zulia”, que concluye: Se identificó los elementos el comportamiento organizacional: actitudes, personalidad, gerencia participativa, inteligencia emocional, habilidades sociales, conciencia emocional; y la investigación de Díaz (2012) “Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior” que concluye: La responsabilidad individual influye positivamente en el desempeño de los docentes.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 2, se demostró que en la relación entre el comportamiento grupal y la calidad de servicio educativo según el rho de Spearman ($\rho = ,623$), significando una alta relación entre las variables con un α con un valor $p = ,000$, que se relaciona con los resultados del estudio de Díaz (2012) “Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior” que llegó a la siguiente conclusión: La responsabilidad grupal influyó de manera positiva en el desempeño de los docentes; y el estudio de Martell (2014) Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas, que llegó a la conclusión: Existe diferencia significativa en la calidad de gestión entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mejor calidad de gestión que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 3 se demostró que en la relación entre la estructura organizacional y la calidad de servicio educativo según el rho de Spearman ($\rho = ,655$), significando una alta relación entre las variables con un α con un valor $p = ,000$, y se diferencia con el estudio de Salazar, Mendoza, y Jasso (2013) “Estructura organizacional y su relación con el desempeño: un análisis de las instituciones educativas en la Universidad Autónoma de Hidalgo, México, que concluye: Los resultados estadísticos de este análisis evidencian que el tipo de diseño organizacional de las instituciones educativas de Hidalgo se caracteriza por ser predominantemente tradicional y conducen a un deficiente desempeño de los docentes. El 71% de las organizaciones con diseño innovador desarrolla plan estratégico, a diferencia de las empresas con diseño tradicional en las cuales únicamente el 40% lo realizan de manera parcial.

11. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, que existe relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 9 de la UGEL 01.

12. REFERENCIAS

- Cook, C. (2004). A meta-analysis of response rates in webor Internet-Based Surveys. *Educational and Psychological Measurement*, 60(6), 821–836
- Feigenbaum, A. (1991). *Control total de la Calidad*. España: CECSA.
- Guerrero, G. (2012). *Relación clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas estatales*. Universidad Peruana La Unión, Lima, Perú.
- López, C. y Salas, M. (2009). *Enseñanza, transmisión y autorregulación de valores: estudiantes de telesecundaria*. Investigación en Psicología Aplicada a la Educación. México: Siena.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Mirtha Doris Yrribarren Ureta (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 08964629, con el artículo titulado: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 24 de mayo de 2017

.....

Mirtha Doris Yrribarren Ureta

DNI N°. 08964629