



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comportamiento organizacional y calidad de servicio  
administrativo según estudiantes de educación inicial en  
la Universidad Nacional de Educación, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Ana María Ocampo Pizarro

**ASESOR:**

Dr. Freddy Ochoa Tataje

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2017**

## **Página del Jurado**

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Presidente

Dra. Yolanda Soria Pérez  
Secretario

Dr. Freddy Ochoa Tataje  
Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis con todo cariño a mis padres. A mi querida madre porque fue ejemplo de perseverancia y constancia, y supo formarme con buenos hábitos y valores, lo cual me ayudo a superar momentos difíciles de mi vida y que desde el cielo se siente feliz por mis logros

### **Agradecimiento**

Doy infinitamente gracias a Dios y a la Santísima Cruz de San Nicolás de Tolentino, por haberme dado la fortaleza y valor en mis momentos de debilidad y poder culminar esta etapa de mi vida profesional.

.

### Declaración de Autoría

Yo, Ana María Ocampo Pizarro, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Ate-Vitarte; declaro que el trabajo académico titulado "Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017", presentada, en 178 folios para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de coincidencias.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de mayo de 2017



Ana María Ocampo Pizarro  
DNI: 07658217

## Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

El estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, para hallar la relación se realizó un estudio basado en la consulta a fuentes teóricas de renombrados teóricos así como la observación mediante la encuesta de 183 estudiantes de educación de inicial en base a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presentamos esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad educativa universitaria.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I Introducción: incluye antecedentes y fundamentación científica técnica, justificación, problema, hipótesis y los objetivos; capítulo II Marco Metodológico: considera las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos; capítulo III Resultados; capítulo IV Discusión; capítulo V Conclusión; capítulo VI Recomendaciones; capítulo VII Referencias y anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación, sea evaluada y cumpla los parámetros para su aprobación.

La autora.

**Índice de contenido**

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	xi
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	20
1.3. Justificación	77
1.4. Realidad Problemática	78
1.5. Formulación del Problema:	80
II. Marco metodológico	83
2.1. Variables:	84
2.2. Operacionalización de las variables	84
2.3. Metodología	86
Tipo de estudio	86
Diseño	88
2.4. Población, muestra y muestreo	88
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	90
2.6. Métodos de análisis de datos	97
2.7. Aspectos éticos	98
III. Resultados	99
IV. Discusión	118
V. Conclusiones	124
VI. Recomendaciones	126
VII. Referencias	128
Anexos	134

Anexo A	Matriz de consistencia	135
Anexo B	Instrumento de Medición	138
Anexo C	Base de datos de la prueba piloto	142
Anexo D	Base de datos de la muestra	144
Anexo E	Certificados de validez de contenido de los instrumentos	152
Anexo F	Carta de presentación y aceptación	164
Anexo G	Artículo Científico	166

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable 1: Comportamiento Organizacional	85
Tabla 2	Operacionalización de variable 2: Calidad de servicio administrativo	85
Tabla 3	Población y muestra del estudio	89
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Comportamiento organizacional	94
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre Variable 2: Calidad de servicio administrativo	94
Tabla 6	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	95
Tabla 7	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Comportamiento Organizacional	95
Tabla 8	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de servicio administrativo	96
Tabla 9	Baremos de la variable Comportamiento organizacional	96
Tabla 10	Baremos de la variable Calidad de servicio administrativo	97
Tabla 11	Distribución de niveles de la variable Comportamiento organizacional según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	100
Tabla 12	Distribución de niveles de la dimensión Comportamiento individual según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	101
Tabla 13	Distribución de niveles de la dimensión Comportamiento grupal según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	102
Tabla 14	Distribución de niveles de la dimensión Comportamiento institucional según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	103
Tabla 15	Distribución de niveles de la variable Calidad de servicio administrativo según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	104

Tabla 16	Distribución de niveles de la dimensión Capacidad de respuesta según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	105
Tabla 17	Distribución de niveles de la dimensión Empatía según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	106
Tabla 18	Distribución de niveles de la dimensión Elementos tangibles según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017	107
Tabla 19	Tabla de contingencia Comportamiento organizacional * Calidad de servicio administrativo	108
Tabla 20	Tabla de contingencia Comportamiento organizacional * Capacidad de respuesta	109
Tabla 21	Tabla de contingencia Comportamiento organizacional * Empatía	110
Tabla 22	Tabla de contingencia Comportamiento organizacional * Elementos tangibles	111
Tabla 23	Coeficiente de correlación de Rho Spearman de la variable: Comportamiento organizacional * Calidad de servicio administrativo	113
Tabla 24	Coeficiente de correlación de Rho Spearman de la variable: Comportamiento organizacional * Capacidad de respuesta	114
Tabla 25	Coeficiente de correlación de Rho Spearman de la variable: Comportamiento organizacional * Empatía	115
Tabla 26	Coeficiente de correlación de Rho Spearman de la variable: Comportamiento organizacional * Elementos tangibles	117

**Índice de figuras**

	Página
Figura 1. Niveles de la variable Comportamiento organizacional	100
Figura 2. Niveles de la dimensión Comportamiento individual	101
Figura 3. Niveles de la dimensión Comportamiento grupal	102
Figura 4. Niveles de la dimensión Comportamiento institucional	103
Figura 5. Niveles de la variable Calidad de servicio administrativo	104
Figura 6. Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta	105
Figura 7. Niveles de la dimensión Empatía	106
Figura 8. Niveles de la dimensión Elementos tangibles	107
Figura 9. Diagrama Comportamiento organizacional * calidad de servicio administrativo	108
Figura 10. Diagrama Comportamiento organizacional * Capacidad de respuesta	109
Figura 11. Diagrama Comportamiento organizacional * Empatía	110
Figura 12. Diagrama Comportamiento organizacional * Elementos tangibles	111

## Resumen

La investigación que tiene como título “Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017”, partió del problema general ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

La investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo, correlacional, transversal, con una población de 350 estudiantes y una muestra probalística de 183. Se aplicó como instrumento dos encuestas una para la variable comportamiento organizacional y otra para la variable calidad de servicio administrativo, este instrumento fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach para Comportamiento organizacional = 0,941 y para Calidad de servicio administrativo = 0,929, del mismo modo se tomó el método de análisis de prueba no paramétrica, por ello el análisis se realiza con la prueba Rho Spearman obteniendo un resultado  $r = 0,706^{**}$ , a un nivel de significancia del  $p < 0,05$ . Los resultados concluyeron que: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

**Palabras claves:** Comportamiento organizacional – Calidad de servicio administrativo.

## Abstract

The research entitled "**Organizational behavior and quality of administrative service according to students of initial education at the National University of Education, 2017**", started from the general problem What is the relationship between organizational behavior and quality of administrative service according to students of education beginning at the National University of Education, 2017? Whose general objective was to determine the relationship between organizational behavior and quality of administrative service according to initial education students at the National University of Education, 2017.

The research is of a basic type, with a non-experimental design, descriptive level, correlational, transversal, with a population of 350 students and a probalistic sample of 183. Two surveys were applied as instrument for the variable organizational behavior and another for the variable quality of administrative service, this instrument was validated by expert judgment and its reliability was determined by Cronbach Alpha statistic for Organizational Behavior = 0,941 and for Administrative Quality of Service = 0,929, the same method was used for the analysis of non-parametric test, so the analysis is performed with the Rho Spearman test obtaining a result  $r = 0,706^{**}$ , at a significance level of  $p < 0,05$ . The results concluded that: There is a significant relationship between organizational behavior and quality of administrative service according to initial education students at the National University of Education, 2017.

**Keywords:** Organizational Behavior - Quality of administrative service.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Serrano (2016), desarrolló su tesis de maestría titulada *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador*, siendo el objetivo general: Realizar una consultoría respecto a la percepción de la calidad educativa y administrativa que los alumnos de pregrado perciben, como sujetos de recibir servicios del personal de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, desarrolló una investigación de tipo exploratorio, no experimental, descriptiva y analítica, trabajó con una muestra empírica de 360 estudiantes, los resultados presentados en esta tesis están expresados en promedios en cuanto a la percepción y expectativa, en cuanto a la dimensión confiabilidad o confianza la percepción fue calificada con un promedio de 4,81 y la expectativa con un promedio de 8,21 puntos hallando una brecha de 3,40 puntos, en cuanto a la dimensión responsabilidad la percepción tiene un promedio de 5,16 punto y la expectativa 8,36 puntos siendo 3,21 la brecha entre percepción y expectativa, en cuanto a la dimensión seguridad la percepción fue calificada con un promedio de 5,58 y la expectativa con 8,36 puntos con una brecha de 2,79 puntos. Asimismo, la dimensión empatía su promedio en percepción fue 5,49 y en expectativa 8,30 puntos y una brecha de 2,81 puntos de promedio. Por último, en la dimensión tangibilidad el promedio en la percepción es 5,58 y en expectativa 8,37 siendo 2,78 la brecha en el promedio.

Mariño (2013), desarrolló su tesis de maestría titulada *Estudio de funciones y actividades del personal administrativo y su incidencia en el proceso de calidad de los servicios de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato*, cuyo objetivo general fue: Establecer mecanismos que permitan determinar las funciones y actividades del personal administrativo para mejorar el proceso de calidad en los servicios de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, investigación exploratoria,

descriptiva y correlacional, trabajo con una muestra empírica de 211 usuarios, siendo sus resultados: el 64% de los encuestados confirman que no hay actividades y funciones predestinadas para cada trabajador, esto trae como consecuencia la confusión en la atención a los usuarios siendo lenta la respuesta al usuario. Asimismo, un 100% de los trabajadores confirman que en la facultad no existe un manual de función y organización, lo que trae como consecuencia la desigualdad en las funciones de cada empleado. También se halló que un 21% de los empleados se encuentra insatisfechos con la operación en los trámites y a la vez se sugiere que debe existir una mejora y una simplificación.

Moreira (2013), para optar al grado de maestría desarrolló su tesis titulada *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo Práctico*, cuyo objetivo general fue: Evaluar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil, investigación de tipo descriptivo y transversal, trabajo con una muestra empírica de 131 personas, siendo sus resultados: en primer lugar el 65% de los encuestados confirman que el personal administrativo necesita de capacitación en temas de ciencia y tecnología, asimismo un 96,9% consideró que existen equivocaciones en el servicio que da el personal administrativo, es por ello, que necesitan ser capacitados mediante talleres prácticos para mejorar el servicio, por otro lado un 79% de los encuestados considera importante incorporar un taller de adiestramiento que le permita al personal administrativo mejorar el servicio de calidad. Por último, el 65% de los usuarios comprende que existe la necesidad de diseñar un módulo práctico de capacitación.

Tumino y Poitevin (2013), realizaron un estudio sobre la *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*, con el objetivo de elaborar un instrumento de evaluación para medir la calidad de servicio en la educación superior universitaria, investigación de corte cuantitativo, transversal y correlacional, contó con la participación de 450 estudiantes. Sus principales resultados indicaron que, al realizar la correlación

según el análisis de regresión se pudo hallar con un nivel crítico de sig. = 0,000 que las variables están linealmente relacionadas. Asimismo se pudo observar que uno de los factores que tiene mayor importancia es la correspondiente a la organización de la enseñanza que tiene un 18% de aceptación, por otro lado se pudo observar que solo un 30% de los encuestados manifiestan que es de vital importancia la calidad de servicio para su formación. Por último, se pudo hallar que los estudiantes manifiestan que los esfuerzos invertidos por las facultades en lo concerniente a infraestructura y actualización docente elevan la calidad de servicio y son apreciadas por los estudiantes.

Genesi, Romero y Tinedo (2011), en su investigación titulada *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*, siendo su objetivo general: Analizar el comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas del Municipio Cabimas, investigación analítica-descriptiva, diseño no experimental - transeccional, trabajó con una población de 60 personas, obteniendo el siguiente resultado: en cuanto a la dimensión características del comportamiento organizacional aplicando el análisis Anova, con un nivel de significancia de 0,000 se halló que no existen diferencias significativas en las respuestas de los gerentes, y si nos referimos a la respuesta de los docentes el nivel de significancia es 0,000 no existen diferencias significativas, por lo tanto, se asume que tanto docentes como gerentes trabajan los problemas y decisiones conjuntamente en equipo. En cuanto a la dimensión fundamentos del comportamiento organizacional aplicando el análisis Anova, con un nivel de significancia de 0,000 se halló que no existen diferencias significativas en las respuestas de los gerentes, y si nos referimos a la respuesta de los docentes el nivel de significancia es 0,000 no existen diferencias significativas, por tanto, los docentes y gerentes aplican habilidades necesarias que los llevan a desempeñar con altura ante las exigencias y expectativas que necesita una institución social.

## Antecedentes nacionales

Suárez (2015), realizó su tesis de maestría *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2011 – 2012*, siendo el objetivo general: Medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011-2012, realizó una investigación de tipo no experimental, correlacional-causal, trabajó con una muestra de 374 personas, llegando a los resultados siguientes: un p-valor = 0,019 > 0,05 la correlación entre fiabilidad y satisfacción del cliente es significativa además según R de Pearson = 0,937 esta relación es muy alta. Asimismo, se halló un p-valor = 0,008 > 0,05 la correlación entre capacidad de respuesta y procedimientos es significativa, según R de Pearson = 0,966 esta relación es muy alta. En cuanto a la relación entre empatía y equipamiento el p-valor = 0,005 > 0,05 la correlación es significativa, según R de Pearson = 0,976 esta relación es muy alta. En cuanto a la dimensión elementos tangibles e infraestructura el p-valor = 0,017 > 0,05 la correlación es significativa, además, según R de Pearson = 0,942 esta relación es muy alta.

Quesada (2014), en su trabajo de investigación para optar al grado de maestría 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*, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, UGEL N° 04, año 2012, realizó un estudio de tipo descriptivo y correlacional, trabajó con una muestra empírica de 106 docentes y directivos, en los resultados se halló la relación entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional con un p-valor = 0,000 y una correlación Rho Spearman = 0,616, también se halló que existe relación entre la dirección por excepción pasiva y el comportamiento organizacional con un p-valor = 0,000 y una correlación Rho Spearman = 0,612, por otro lado se halló que existe relación

entre la dirección por excepción activa y el comportamiento organizacional con un p-valor = 0,000 y una correlación Rho Spearman = 0,474, por último se halló que la dirección por contingencia tiene relación con el comportamiento organizacional con un p-valor = 0,000 y una correlación Rho Spearman = 0,603.

Guevara (2013), en su tesis de maestría titulada *La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013*, cuyo objetivo general fue Determinar los niveles de percepción de los alumnos del sexto grado de primaria respecto de la calidad de servicio de enseñanza que viene ofertando la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán del distrito de Chorrillos, Departamento de Lima, desarrolló una investigación de tipo sustantiva - evaluativa, descriptiva simple, trabajó con una muestra empírica de 158 personas, en los resultados se halló que el 43% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en los elementos tangibles es excelente, así también un 39% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en la capacidad de respuesta es excelente, por último, en cuanto a la dimensión empatía el 37% manifiesta que la calidad de servicio es excelente.

Tello y La Torre (2013), desarrollaron la tesis: *La gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2013*, siendo el objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa de la biblioteca con la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2013, investigación no experimental correlacional de corte transversal, trabajo con una muestra de 120 estudiantes, siendo los resultados que la calidad de servicio es de un nivel excelente con un porcentaje de 62,50%, un nivel bueno con un porcentaje de 35,8% y en el nivel deficiente 1,70%, siendo los porcentajes excelente y bueno de la percepción de la calidad de ofertado de la biblioteca predominantes que contribuyen con un excelente servicio. De igual manera, en cuanto a la atención oportuna la correlación es significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) con un porcentaje de 62,00% en el nivel muy bueno, 34,20% en el nivel bueno y en el nivel regular 3,32%; en cuanto al sistema de organización presenta frecuencia absoluta con un porcentaje de 63,30% en el

nivel muy bueno, el nivel bueno presenta una frecuencia absoluta de 32,50% y el nivel regular 4,20%, por consiguiente el porcentaje muy bueno y bueno tanto en la atención oportuna y del sistema de organización de la biblioteca contribuyen con la calidad de servicio que se ofrece a los estudiantes.

Valera (2012), desarrolló su tesis de maestría: *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla –Callao*, realizó una investigación descriptiva simple, cuyo objetivo general fue: Determinar la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla, trabajo con una muestra de 501 personas, sus principales resultados indican que desde la percepción de los docentes el 48,8% de los encuestados afirman que la calidad de servicio educativo es de nivel medio, asimismo el mismo porcentaje 48,8% confirman que la calidad de servicio en la dimensión institucional es de nivel medio, así también el 46,5% opinan que la calidad de servicio educativo en la dimensión administrativa son de nivel medio, en cuanto a la dimensión pedagógica el 44,2% considera de nivel medio la calidad de servicio, en la dimensión comunitaria el 37,2% considera que es de nivel medio. En cuanto a la calidad de servicio desde la percepción de los alumnos el 49,3% confirma que es de nivel medio, en la dimensión institucional el 45,9% la considera que es de nivel medio, en la dimensión administrativa el 42,1% la considera de nivel medio, por otro lado, en la dimensión pedagógica el 44,5% tiene un nivel medio y en cuanto a la dimensión comunitaria el 40,1% de los alumnos la consideran de nivel medio.

## 1.2. Fundamentación científica.

### 1.2.1. Fundamentación científica de la variable 1: Comportamiento Organizacional

En primera instancia se definirá la variable 1 comportamiento organizacional, para ello se recurrirá a autores renombrados tales como:

Robbins y Judge (2013) quienes afirmaron que:

El Comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en el lugar de trabajo, y cómo esa conducta repercute en el desempeño de la organización. Dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y estructura. Asimismo, el Comportamiento Organizacional se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleo, puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (p.11)

La definición expuesta por los autores nos lleva a realizar el análisis de los trabajadores en sus lugares de trabajo y la función que realizan, los factores que lo afectan, la manera cómo se forman, cómo se desenvuelven y determinan ciertos hechos dentro de la empresa, los aspectos de respuesta del trabajador a la propuesta de la organización es la señal de las expectativas personales relacionadas con su labor, así como la estructura forma parte de los elementos que establecen la conducta de toda una organización. Por ello en el comportamiento organizacional existe una respuesta del trabajador a los objetivos de la empresa cumpliendo sus funciones, brindándole la capacitación necesaria y la motivación que lleva a aceptar el lugar que ocupa dentro de la organización y que la dirección es positiva, lo cual contribuye a calificar un alto nivel de organización.

Por otro lado, Amorós (2007) consideró al comportamiento organizacional como:

El campo de estudio encargado de investigar el efecto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones y tiene como finalidad aplicar todo este conocimiento para que las organizaciones trabajen con eficiencia. Al igual que Robbins refirió que el Comportamiento Organizacional se relaciona

con el trabajo, los empleados, la productividad, la rotación de puestos y el rendimiento gerencial y de los los subalternos. (p. 7)

Acorde al autor se puede decir que la relación entre el trabajo y la rotación de puestos y la productividad es un índice que señala y descubre la identificación del empleado con su organización y paralelamente podemos medir también la productividad del mismo en relación con las metas propuestas.

Desde este punto, el medir la productividad se relaciona con la metas de la organización será siempre vinculante el trabajador y la organización para los logros de ella, con una dirección adecuada tambien necesaria.

Básicamente busca la mejora para la productividad de la organización, así como reducir el ausentismo y la rotación, esta búsqueda de los medios para mejorar la productividad, tiene que ver con incrementar la satisfacción del empleado en su centro laboral, la respuesta de esta satisfacción es la calidad en el servicio.

Otro concepto que coincide con las anteriores es la que manifestó Chiavenato (2009):

El Comportamiento Organizacional es el estudio de las personas y de los grupos que actúan en las organizaciones. Asimismo, refirió que es la interacción continua y la influencia recíproca entre la persona y la organización, es un campo de conocimiento muy importante para cualquier persona que tenga que tratar con organizaciones, para construir nuevas o cambiar las actuales, para trabajar o invertir en ellas o para gerenciarlas. (p. 6)

La definición del autor sobre el Comportamiento Organizaiconal, quien precisa que es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, este concepto contribuye a valorar las relaciones laborales, a su vez este es un valor agregado que permite conocer las organizaciones a fondo y

evaluar diversos aspectos para el desarrollo del personal como es la necesidad de la capacitación o actualización en temas específicos y necesarios para la mejora en el cumplimiento de sus funciones, así se cumplirán las metas que la organización se proponga, también se podría decir que la evaluación del trabajador y del equipo de trabajo ayudará a determinar los motivos por lo que no se cumplen los objetivos propuestos por la organización sin dejar de lado otros aspectos como los intangibles que también contribuyen a la mejora en el clima organizacional, diremos que cómo puede haber un ambiente y conductas positivas en el ámbito laboral cuando no están disponibles equipos o materiales, para el cumplimiento de las metas.

Acorde con lo manifestado por García (2014)

El comportamiento organizacional es el estudio de lo que la persona hace en una organización y cómo ese comportamiento se relaciona con su rendimiento y debido a que específicamente se refiere con situaciones del empleo, poniendo énfasis en temas relacionados con el trabajo, el ausentismo, la rotación de empleo, la productividad, el rendimiento humano y la gerencia. (p. 36)

Esta definición se acerca más a lo que queremos desarrollar en esta investigación porque vamos a demostrar que las personas dentro de una organización concreta tienen cierto tipo de comportamiento y este puede calificarse en función a los resultados de la empresa.

La organización con trabajadores de un rendimiento alto logrará el cambio y como consecuencia obtendrá mayores resultados, la eficacia a la que debe llegar una organización o la baja productividad y situaciones de conflicto con el cliente / usuario será en función al tipo de comportamiento del trabajador y a las posibilidades que le brinde la organización en el desarrollo de sus actividades.

Por su parte, Alles (2007) dijo que “Los actores del Comportamiento Organizacional son las personas ya que no existen las organizaciones sin ellas”.

(pp. 19-24). En su concepto la autora rescata al elemento humano en el trabajo estudiando los comportamientos individuales y grupales colocándolos como colaboradores en el desarrollo de la organización, destacándose que las personas desempeñan un rol importante dentro de la empresa.

Las definiciones expuestas por los diferentes autores tienen mucha relación entre sí, por consiguiente, se puede afirmar que el Comportamiento Organizacional es un área de la ciencia empresarial en donde participan las personas y grupos en una organización, con el fin de obtener objetivos comunes, también lo podemos considerar como una herramienta clave dentro de la cultura empresarial, que contribuye a la producción, al servicio de calidad y al desarrollo eficiente de la organización, así como del trabajador, es una forma de medir su adecuación a los cambios y a la forma en que puede realizarse laboralmente.

Si bien el Comportamiento Organizacional es considerado una disciplina científica podría decirse que al basarse en la observación de la conducta de los individuos parecería una técnica de estudio psicológico y social al tener como herramienta la observación de la conducta (psicología) y el comportamiento dentro de un grupo concreto de personas que comparten un tipo de labor (relaciones sociales).

Evolución histórica del comportamiento organizacional.

Desde tiempos remotos siempre han existido las relaciones humanas, la gente solía trabajar en forma individual o en pequeños grupos, facilitando su manejo y control haciéndose la idea de que eran felices con el estilo de vida que tenían, considerándose en cierta forma privilegiados por contar un medio de subsistencia, las condiciones laborales no eran apropiadas ni favorables, laboraban durante horas y en ambientes deplorables y con cierto riesgo y escasez de recursos.

A pesar de que se desarrolló la revolución Industrial no mejoraron las condiciones de trabajo, pero se colocó la primera piedra como inicio del mejoramiento de los trabajadores como consecuencia del aumento de la

productividad en las empresas y la adquisición de conocimiento actualizados por parte de los encargados de la administración del personal. Esto contribuyó en la mejora de mayores salarios, reducción de horarios y satisfacción en los trabajadores.

Al respecto Davis y Newstrom (1991) afirmaron que:

Por los años 1800, el aporte de Robert Owen, fue importante para la historia del Comportamiento Organizacional, porque, se le considera uno de los primeros impulsores en tener en cuenta las necesidades humanas de los trabajadores. Se opuso al contrato de menores, orientó y enseñó a los trabajadores la importancia del aseo, higiene, mejorando sus condiciones de trabajo, propuso un centro de trabajo utópico en que se reducirían los sufrimientos de la clase trabajadora. (p.7)

Adam Smith y Charles Babbge, citados por Román (2014), llegaron a la conclusión que:

La división del trabajo aumentaría la productividad al incrementar la capacidad y destreza de cada trabajador, ahorro de tiempo que se pierde al cambio de tareas y al fomentar el invento de equipo y maquinaria que no requieren de mano de obra, a su vez Babbge, incrementó los beneficios de la división de trabajo, la reducción del tiempo necesario para completar un trabajo, la reducción del desperdicio del material en etapa de aprendizaje. (p.12)

Gracias a las teorías de Frederick W. Taylor, a inicios del siglo XX, apareció la administración como campo de estudio, que ofrecían propuestas para la estructura eficaz de las organizaciones y el diseño de las actividades administrativas.

Betancourt y Valera (2004) manifestaron que:

A fines de los años 50 las propuestas de Abraham Maslow y Mc Gregor consistieron en modificar las estructuras organizacionales y

administrativas, cuya finalidad era dar plena expresión a todo el potencial productivo de los trabajadores, hecho que captó la atención de los administradores. (p.10)

Resumiendo los aportes de las diferentes teorías, encontramos que siempre ha existido un vínculo entre las personas, y distintas formas de comunicación, específicamente cuando surge, con la revolución industrial lugares específicos de trabajo donde se reúnen personas u obreros, se profundizan las relaciones que existen entre ellos, la fuerza de trabajo que no es máquina, sino seres humanos empiezan a relacionarse porque cada uno dentro de la producción tiene funciones específicas que de todas formas lo llevará a comunicarse con el otro, incluso a pesar de algún capataz encargado del cumplimiento de la producción, no olvidemos que los supervisores surgieron para controlar que los trabajadores durante el tiempo que estén laborando cumplan con hacer su trabajo y no establezcan vínculos ni comunicación de ningún tipo, pero ello humanamente hablando es imposible, en todo lugar donde interactúan dos seres humanos se desarrollará un tipo de relación o vínculo que escapará al control.

Por ello, al reconocer que se trataba de seres humanos que ocupan un puesto de trabajo y que no por eso dejan de ser humanos cuya principal característica es comunicarse, los autores concluyen que, dentro de esta etapa de la historia, el trabajador no es una simple herramienta no es un autómatas, sino una personalidad compleja que interactúa en grupo, y que resulta difícil de entender. Por ello, el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones se ha ido fortaleciendo y desarrollándose hasta convertirse en una disciplina bien definida denominada comportamiento organizacional.

Si bien es cierto que a través de la historia, el comportamiento organizacional ha pasado por diversas formas, se puede decir, que en todo lugar, institución, organización o pequeña, mediana o gran empresa, donde interactúen más de dos personas, produce un tipo de comportamiento organizacional, si volvemos a ver en la historia los talleres, las oficinas, la industria, a pesar del clásico jefe o autoridad que ejerce el mando de manera vertical, muchas veces el

dueño que es quien dirige o el gerente o el supervisor que se encarga de transmitir las ordenes a los subordinados, ha existido un tipo de comportamiento entre quienes comparten el trabajo, hay un tipo de relación laboral generada por el mismo hecho de compartir tiempo y tareas durante horas, días, meses y a veces años, generando vínculos que llegado el momento generaron la formación de asociaciones y se originaron después los sindicatos para defender los derechos de los trabajadores y combatir el abuso de que eran objeto.

Si no hubiera vínculos entre los mismos trabajadores simplemente nunca se habrían identificado con los padecimientos del otro, ni reconocido la necesidad de unirse para obtener beneficios comunes, de ahí que el comportamiento organizacional, las conductas entre el grupo de trabajo fueran afines para evitar las represalias que degeneraron en abusos, el trabajador en un taller o en una planta industrial sabe que debe cumplir con los objetivos propuestos por su empleador para que pueda cobrar un sueldo (sea que este fuera poco o legal) más aún podría superar las expectativas para lograr aquellas ansiadas horas extras para mejorar sus ingresos pero sería mal visto por sus compañeros, por ello este grupo humano tiene un tipo de conducta ante su empleador y tiene motivaciones propias y comunes, las propias giran alrededor de los ingresos y lo que los ha obligado a trabajar (lo vemos mejor con la revolución industrial y las condiciones en que se encontraban los trabajadores del campo que tuvieron que migrar a las ciudades) y las comunes, las motivaciones creadas como grupo cuando surgen las asociaciones que negocian con el empleador, además de la motivación que el empleador ha propuesto en algún momento como reto de productividad.

Ante quienes han seguido los estudios referidos al comportamiento de los trabajadores en diversas funciones y lugares de trabajo, vemos la necesidad de establecer que el estudio del comportamiento organizacional tiene que ver y está vinculado a la psicología, inicialmente porque es la que estudia las conductas personales, aplicadas al grupo tendría que ser la sociología que intervenga en este tipo de estudio porque ella evalúa los comportamientos del grupo pero con la especialización en las ciencias, surgirá la psicología del trabajo, ciencia

responsable de estudiar a los individuos dentro del ámbito donde desarrollan sus actividades laborales, y con mayor especialización, nuevas teorías y estudios, de ella se desprenderá el comportamiento organizacional.

Actualmente, las instituciones, empresas u organismos privados o públicos que tienen como objetivo la calidad y alcanzar los estándares propuestos, buscan mejorar el comportamiento organizacional, reconociendo en el servidor o trabajador un elemento importante para la mejora, un empleado que labora a gusto en el área asignada, que es capacitado, que tiene interés por mejorar él y su equipo de trabajo, que encuentra motivación para desarrollarse, que recibe reconocimiento por sus aportes, etc. Es un elemento importante para asumir el liderazgo de un equipo de trabajo pues motivará a sus compañeros para mejorar, además de tener también a gerentes o directores o jefes que reconozcan en el grupo de trabajo un aporte a su gestión que aproveche el aporte de quienes ya no son subalternos sino colaboradores (hasta en eso notamos el cambio que se ha dado en la administración moderna, ya no son subordinados, son colaboradores)

### Teorías del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional al igual que distintos enfoques de la ciencia administrativa se sustentó en otras teorías, que contribuyeron a su surgimiento:

#### Teoría Clásica.

Según Mancera (2016) esta teoría trata exclusivamente sobre:

Las estructuras de las organizaciones y no así el factor humano. Henry Fayol padre de la Teoría Clásica, hizo aportes importantes en los distintos niveles administrativos, y propuso formas sistemáticas que aportarán mejor las necesidades de la organización, fue quien reglamentó el comportamiento gerencial, estableció catorce principios de la

administración, siendo para la administración una parte fundamental del trabajo eficiente en cualquier empresa. (p.2)

La Teoría Clásica no da mayor importancia al ser humano, su prioridad fundamentalmente está centrada en la parte estructural y en las funciones de la organización, a fin de lograr mayor productividad y eficiencia, según Fayol toda empresa debe tener un proceso administrativo: diseñar un plan de acción para el mañana, brindar y movilizar recursos para aplicar lo propuesto; seleccionar y evaluar al personal con el fin de cumplir lo propuesto, asegurarse con el personal para que todo salga bien y garantizar que se cumpla lo planificado.

#### Teoría de la Administración Científica y Teoría de las Relaciones Humanas

Asimismo, Mancera (2016) afirmó que la Teoría de la Administración Científica:

Tiene énfasis en las tareas, consistió en aplicar métodos de la ciencia a los problemas de la administración, cuyo objetivo principal es lograr mayor eficiencia industrial, los principales métodos aplicados fueron la observación y la medición. Su creador Frederick W. Taylor (1856-1915), considerado padre de la Administración Científica, describió cuatro principios básicos: las nuevas responsabilidades de la gerencia; planeamiento, la preparación, el control y la ejecución (p.2).

Mancera (2016), cito a Elton Mayo, quien se refirió sobre las teorías de las relaciones humanas:

También conocida como escuela humanística de la administración fue desarrollada por Elton Mayo (1880-1949) quien tuvo gran apoyo de sus colaboradores en los estudios realizados en la planta de Hawthorne de la Electric Company, concluyendo que no existe relación directa entre la eficacia y cada condición de trabajo, así demostraron que poner atención al trabajador ayudaba a la productividad de la empresa. Esta teoría

constituye un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración. (p. 3)

De lo manifestado por el autor se puede decir que la administración científica dio prioridad a la aplicación de métodos de la ciencia dando poca atención al factor humano, su preocupación básica fueron las tareas de la organización y ejecución y los factores directamente relacionados con el cargo y función del operario, refiriéndose al hombre como un empleado ignorando la parte humana, el hombre era considerado como una máquina (tiempo y movimiento). También se le denomina Administración Científica por Racionalización por los dos métodos de ingeniería que aplicó a la administración y a las investigaciones experimentales que realizaban con relación al rendimiento del trabajador.

A diferencia la Teoría de las Relaciones Humanas se preocupa por el pensar y sentir del trabajador, busca el reconocimiento del hombre como ser humano haciéndole partícipe en tomar decisiones, en la comunicación entre gerentes y trabajadores, ya que mostrándoles confianza se incentivará el interés en ellos y como resultado se obtendrá mayor productividad. Es importante que todas las empresas se fundamenten en esta teoría, tomar en cuenta al factor humano sino no logrará mayor productividad.

### Teoría de los Sistemas

Mancera (2016), citó a Collado (1997) quien afirmó que:

La administración tiene que apoyarse principalmente en los sistemas. “El sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que constituyen un “todo organizado”, donde el resultado es mayor que la suma de sus partes” (p. 4). Sostuvo que este modelo simboliza a la organización como un sistema abierto y determinante en sí mismo, es la concepción de múltiples actividades con las cuales se opera cualquier organización.

## Teoría de la contingencia

Sobre la Teoría de la contingencia Mancera (2016), expuso que:

Existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente de trabajo y las técnicas administrativas apropiadas a fin de lograr los objetivos de la organización, destaca la eficiencia de las acciones administrativas ante cualquier situación. Enfatiza que no hay nada definitivo en las organizaciones: todo es relativo y siempre depende de alguna circunstancia. (p. 5)

Al analizar la teoría de los sistemas concluimos que la organización no se diseña de acuerdo con la tradicional división departamental por funciones de una empresa, sino con base en los requerimientos de los sistemas individuales, el funcionamiento de la administración de sistema está ayudado por el uso de la computadora; a través del procesamiento de datos se determinan las relaciones entre los diversos componentes.

Si una empresa prepara sus proyectos de contingencia, eso no significa que está reconociendo la ineficacia de su empresa, sino que se está previniendo para superar cualquier circunstancia que podría significar pérdidas significativas. Al respecto, debe considerarse que una empresa que utiliza adecuadamente los sistemas individuales y previene con planes de contingencia para superar alguna eventualidad, es una organización dispuesta a superar retos, preparada para responder a las circunstancias y sus individualidades permiten un desarrollo de la organización a niveles de competitividad tratando en lo posible de responder a las exigencias del mercado.

## Disciplinas que intervienen en el campo del Comportamiento Organizacional

Robbins y Judge (2013) consideraron como principales disciplinas del comportamiento organizacional:

a) la psicología, encargada de medir, explicar, y en ocasiones cambiar el comportamiento de los seres humanos y otros animales; b) la psicología social, centrada en la influencia de las personas entre sí. c) la sociología, estudia a las personas en relación con su ambiente social o su cultura. y d) la antropología, estudia las sociedades con objeto de aprender sobre los seres humanos y sus actividades. (p.13)

A su vez, Amorós (2007) adiciona otros conceptos de disciplinas como la “economía, la administración, la política social, las relaciones industriales e internacionales y la ciencia de la computación” (p.16).

De acuerdo con los autores, y como se ha señalado líneas arriba, el comportamiento organizacional implica emplear diversas disciplinas para el análisis de los individuos y grupos de personas dentro de una organización y determinar las consecuencias del comportamiento en favor o en contra del desarrollo de la institución. Como en otro apartado lo señalamos, si se habla de comportamiento organizacional estamos hablando de personas concretas, es decir trabajadores, de una organización, institución o empresa constituida no solo por trabajadores o colaboradores, también los gerentes, directores o jefes que son la autoridad en general, y de un producto o bien o servicio que se brinda a otro. Si hemos determinado los componentes nos daremos cuenta que estamos hablando de personas, individuos que desempeñan una labor dentro de una organización y que son observados por superiores y por extraños.

Conforme a García (2014), el comportamiento organizacional:

Se basa en principios, compromisos y valores éticos construidos de forma participativa y consensuada, para después convertirlos en hábitos de comportamiento, siendo orientado a las conductas colectivas que buscan una cultura de integridad, cuyo fundamento se encuentra en las normas constitucionales y legales, en los derechos humanos y en las tradiciones éticas. (p. 37)

Los principios, valores y compromisos éticos convertidos en prácticas y hábitos de comportamiento de un individuo o grupo humano en una organización como lo indica Garcia, nos permite incluir dentro de las disciplinas empleadas para el análisis del comportamiento organizacional a la ética del individuo y sus aspectos de relación social en un entorno laboral. Debe tenerse en cuenta que su proyección es social y los valores y ética personal pasa a ser parte de la ética y de los valores organizacionales, siempre y cuando sean consensuados, es decir los acepten y sean asumidos por los directores, trabajadores y todos los integrantes de la organización, si estos son asumidos entonces la organización se regira por principios con los cuales todos se identificaran y hará más fácil alcanzar las metas propuestas por el grupo humano.

### Objetivos del comportamiento organizacional

García (2014) manifestó que:

El objetivo del comportamiento organizacional es tener esquemas que permitan la mejoría de las organizaciones y poderlas adaptar a las diferentes personas, porque el ser humano es el factor determinante para tener la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, es entonces sin duda que el estudio del cambio representa un aspecto relevante al estudiar la organización, es decir, el cambio en el comportamiento organizacional es el tema más importante. (p. 37)

Este autor plantea como objetivo del estudio del comportamiento organizacional la mejora, elemento que nos lleva a la calidad y también como resultado del estudio la propuesta de cambio y para ello se requieren estrategias que los empleadores usaran con miras a obtener la indicada mejora.

La propuesta de cambio nace de un diagnóstico sobre el comportamiento organizacional y la calidad en el servicio, este estudio debe ser aceptado para que se proceda a las estrategias de cambio, y a la planificación de actividades que mejorarán el estatus de la organización.

Para Bauzá, Ben, Yasnaya y Calvo (2009, p.4) y Amorós (2007, p. 16) definieron los principales objetivos del comportamiento organizacional:

a) Describir sistemáticamente el comportamiento de las personas en situaciones diferentes, esto permitirá que la comunicación de los directivos sea con un lenguaje común respecto al comportamiento humano en el trabajo, b) Entender el comportamiento de las personas. Es importante que los directivos conozcan y entiendan las razones personales del comportamiento de los trabajadores y aprendan a buscar el porqué de sus actitudes, c) Predecir el comportamiento futuro de los trabajadores. Las autoridades podrían predecir entre los empleados quienes son los dedicados y productivos y quienes han demostrado ausencias, retrasos o conducta no apropiadas en el trabajo, d) Controlar y desarrollar actividades humanas en el trabajo. Siendo los directivos responsables de los resultados del rendimiento, es fundamental tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de habilidades, el trabajo de equipo y la productividad de los empleados.

La definición de los principales objetivos del comportamiento organizacional gira entorno a la descripción, entendimiento, predicción y control. La descripción del comportamiento en distintas condiciones que conlleva a la comunicación efectiva entre directivos y trabajadores; luego establecer el origen del comportamiento de las personas, por ello, los directivos deben tener la capacidad de buscar el porqué de las actitudes. Los directivos están en la posibilidad de predecir el futuro comportamiento de los trabajadores si serán productivos y quienes tienen problemas y se verá la posibilidad de mejorar.

El control que ejerce el directivo es de responsabilidad porque tiene que ver con el rendimiento y éste con el resultado de la productividad, por tanto, es sumamente importante el comportamiento organizacional de un equipo de trabajo donde encontramos rendimiento, identificación, motivación y sobre todo, lo que le interesa al directivo, productividad.

Por su parte Robbins y Judge (2013) manifestaron que:

En nuestros días unos de los retos más importantes que los directivos deben enfrentar es el estudio del comportamiento organizacional, lo que significa que la organización se adapte a las personas que la conforman, en vista que el factor humano es muy importante, a fin de que la organización logre alcanzar los objetivos por la que fue creada, esto podría constituirse en un factor crítico para las organizaciones que tienen al elemento humano como su principal inversión. (p.16)

Señalar que la organización debe adaptarse a las personas que la conforman porque el aspecto humano es importante, nos indica la importancia del elemento humano y sus características en la organización, sin embargo, esto tiene que ir ligado con los propósitos de la empresa, con los fines y metas, definitivamente el elemento humano ocupa un lugar preponderante porque los directivos ya entendieron que no son bienes, muebles o máquinas que no sienten ni piensan sino que hacen lo que les dicen, pero es un elemento, no lo es todo aprovechando sus características personales cada uno contribuye de una u otra manera con la organización, aporta al equipo de trabajo sus características propias pero siempre orientadas a un fin común, si solo nos quedamos con el elemento humano sin una planificación ni estrategias pues no se logrará la calidad deseada como lo decíamos antes, cada elemento aporta de si para un todo y ese es el objetivo principal de la empresa, en este caso será la calidad del servicio.

Los directivos como intermediarios de la empresa son los llamados permanentemente a dar a conocer los objetivos de ella de tal forma que no se pierda de vista lo que se quiere lograr y motivarán a los trabajadores para alcanzar los logros, una vez conseguidos vendrá el reconocimiento y la propuesta de nuevas metas que mejoren otros aspectos de la organización, podría decirse que el equipo de trabajo especializado pasará a formar parte de un equipo de trabajo global e integrado y así destacar de cada quien lo mejor para bien de la empresa.

A su vez Faris (2013) consideró como objetivos del comportamiento organizacional: “a) La productividad del trabajador, b) El ausentismo, c) La rotación, d) El comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO), e) La satisfacción laboral, y f) El mal comportamiento en el centro laboral” (p. 69).

De lo expuesto, se puede decir que el objetivo del comportamiento organizacional es tener esquemas que permitan la mejoría de las organizaciones y poderlas adaptar a las diferentes personas, porque el elemento humano es el factor determinante para tener la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

#### Importancia del estudio del comportamiento organizacional

Según Robbins y Judge (2013) la importancia del Comportamiento Organizacional:

Viene de la investigación del efecto que tienen las personas, los grupos que forman y su estructura sobre el comportamiento de las organizaciones, cuyo fin es adaptar este conocimiento para mejorar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Por tanto, se debe estudiar tres áreas del comportamiento dentro de las organizaciones: los individuos, los grupos que se forman y la manera en que está estructurada. Asimismo, el Comportamiento Organizacional utiliza los datos que brindan las personas, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con el fin de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p.10)

Los autores al haber seleccionado los ámbitos en los cuales debe estudiarse el comportamiento de las organizaciones, han estructurado la manera de obtener los datos que contribuirán, luego del análisis y exposición de resultados, a determinar las políticas de eficacia en la institución.

Rubio, Negron y Valbuena (2015) consideraron como un medio estratégico que logra potenciar al ser humano, que aporta con su trabajo de

manera eficiente, aquí hace su aportación la psicología ya que es un área que estudia el comportamiento de las personas, temas como la personalidad, las actitudes, la percepción, el aprendizaje y la motivación. (p. 14)

Los autores coinciden con lo planteado en el aspecto anterior, en cuanto al aporte de la psicología y señala que es un medio estratégico para potenciar al ser humano en su aporte a la organización, realmente es un medio estratégico cuando se sabe reconocer el papel del trabajador en la organización y, cuando los responsables de la gestión establecen políticas que motiven al capital humano. Conforme a esta conclusión la presente investigación incidirá en el análisis de los individuos dentro de una empresa para ser eficientes y eficaces y convertirse en una institución de educación superior de calidad.

Según, García (2014) la importancia del comportamiento organizacional radica en:

Que las organizaciones son sistemas sociales; por tanto, si se desea dirigir las o trabajar en ellas, es importante comprender su funcionamiento. Las organizaciones relacionan ciencia, personas, tecnología y humanidad. Pero, las sociedades deben entender a las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización. (p. 36)

El aporte de García es el reconocimiento del grupo humano que labora en una empresa como un sistema social, por ello el análisis de su conducta individual y grupal devela los intereses de los trabajadores y sus motivaciones para desarrollarse en la empresa y el lugar que ocupa en sus intereses la identificación institucional, es decir, si asumen los retos de la empresa como propios esto es un pilar para la construcción de una organización de éxito y de calidad, sin descubrir la motivación del elemento humano no lograremos despertar en ellos las ganas ni el propósito de cambio hacia la calidad.

Es muy importante el comportamiento organizacional porque nos permite entender, conocer y valorar a las personas con quien trabajamos, observar su desenvolvimiento personal, su relación con los demás y como ayudan al desarrollo y gestión de la empresa o institución: Asimismo, permite que la organización se adapte a personas con diferentes esquemas de vida ocupándose de sus necesidades personales y estilos de trabajo y viceversa. Es un reto para los directivos evolucionar su filosofía y tratar a todos por igual reconociendo las capacidades e incapacidades de las personas.

Por otro lado, el comportamiento organizacional ofrece a los servidores los elementos necesarios para mejorar las condiciones personales y de trabajo, a fin de aumentar la calidad de servicio y mayor producción, para lograr el éxito y cambios positivos en la organización.

#### Variables del comportamiento organizacional

Según Robbins y Judge. (2013, p. 27) al igual que Amoros (2007, p. 17) el comportamiento organizacional se clasifica en dos principales variables: dependientes e independientes:

Las variables dependientes son los factores claves que definen y hacen énfasis a la productividad, el ausentismo, la rotación y la satisfacción en el trabajo, se utilizan estas cuatro variables como los aspectos definitivos de la eficacia de los recursos humanos, y como variables independientes: a nivel del individuo, a nivel del grupo y a nivel del sistema de la organización.

#### Dimensiones del Comportamiento Organizacional

La primera variable de la presente investigación Comportamiento Organizacional y sus correspondientes dimensiones se ha sustentado en la teoría de los autores Robbins y Judge: Comportamiento individual, Comportamiento grupal y Comportamiento Organizacional.

## Dimensión 1: Comportamiento individual

Según Robbins y Judge (2013):

Las personas ingresan a las organizaciones con características personales definidas que influirán en su comportamiento en el trabajo. Estas características se refieren a los rasgos biográficos: la edad, género y estado civil; la personalidad, valores, actitudes; y niveles de aptitudes básicas. Considerando que son características innatas de la persona, la gerencia puede hacer poco para modificarlas. (p. 32)

Es cierto que no se puede modificar características innatas de la persona en la empresa, pero sí se puede lograr que la empresa despierte en el trabajador un interés por cumplir con sus objetivos, motivándolos de distintas formas, por ello el estudio del comportamiento organizacional permitirá facilitar la forma como se motivará al trabajador también tendrá actividades que le permitan llegar al individuo y no seguirá siendo uno entre otros sino parte de un engranaje que es la organización y se reconocerá como parte importante dentro de la organización. Estos estudios son importantes para que la institución sepa qué hacer para lograr sus propósitos y tener un equipo de trabajo productivo.

Desde aquí es posible determinar el tipo de comportamiento en una institución pública midiendo los estándares de calidad y elaborando el plan de desarrollo de la institución, aunque en este tipo de gestión se hace difícil la identificación y la motivación pero debe buscarse la manera de lograr esa motivación con el estímulo adecuado.

La institución, tendrá además que proponer para sus actividades estrategias de valoración del elemento humano, a través del estudio del comportamiento organizacional, sabemos que en las instituciones públicas muchas veces no se parte de este principio y la estructura de ellas parte de criterios que son dirigidos desde otras instancias, o con los criterios propios de los funcionarios quienes por más profesionales que puedan ser no realizan estudios de la realidad de la institución y al final nos damos cuenta que hemos idealizado

lo que queremos ser y no de lo que somos. El estudio del comportamiento organizacional es un elemento que parte de una realidad no de un supuesto, y para ello tiene sus instrumentos de medición aplicables entre ellos las encuestas, de estas podemos hallar un sinnúmero de elementos clave para iniciar los planes estratégicos. Si no consideramos el valor que el CO tiene para mejorar, partiremos sobre un terreno inseguro y desconocido para edificar una empresa u organización de calidad.

Díaz (2012) al respecto afirmó que:

Las variables a nivel individual, se relaciona con las características que posee una persona desde su nacimiento, como sus valores, actitudes, personalidad y sus propias habilidades que pueden ser modificables por la organización y que influirán en su comportamiento dentro de la empresa. (p.21)

La duda que podría generarse en este aspecto es si la empresa tiene la capacidad para modificar los rasgos propios de una persona que ingresa a laborar en ella. Al respecto podría decirse que tendríamos dos alternativas, una que el que ingresa a trabajar a una empresa se identifica con ella y quiere trabajar en ella para brindar su aporte calificado, lo que es válido y muy importante para la empresa; la otra alternativa sería que la empresa entrene al personal que ingresa a laborar en ella y su objetivo será que conozca de tal manera las metas y objetivos de ella que pueda identificarse plenamente para dar de sí lo mejor, como aquella frase que escuchamos decir “nadie ama lo que no conoce” y sería aplicable en este caso para beneficio de empresa y trabajador.

Indicadores de la Dimensión Comportamiento Individual

Indicador 1. Personalidad.

Cloninger (2014) definió a la personalidad como las “causas internas que subyacen al comportamiento individual y a la experiencia de la persona. La

descripción de la personalidad considera las formas en que debemos caracterizar a un individuo.” (p. 3)

La personalidad, “son características psicológicas que crean, guían y controlan el comportamiento de las personas, hace que cada individuo sea único.” (Dailey, 2012, p. 15)

La personalidad es un sello del individuo que lo lleva a establecer vínculos con otros individuos, este sello compuesto de rasgos innatos o heredados constituyen a un ser único, si bien es cierto los psicólogos señalan que existen rasgos comunes que determinan las inclinaciones de los sujetos a cierto tipo de comportamiento, este sello los hace seres únicos. Ciertos rasgos de la personalidad de aquellos que pretenden laborar en cierta organización son valorados en tanto contribuyan a la mejora en la institución y permitan establecer vínculos positivos con sus compañeros o miembros del equipo de trabajo.

Indicador 2. Actitud.

Chiavenato (2009) definió a la actitud como “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas. Las actitudes influyen poderosamente en las decisiones de las personas.” (p. 225-226)

La actitud desde el punto de vista de la administración o psicología del trabajo, no solo es un estado mental de alerta, es la forma de actuar frente a cierta circunstancia que se presenta dentro de las labores que se realizan o una tendencia a actuar de una manera determinada ante un estímulo. Cuando hablamos de comportamiento organizacional tenemos que hablar necesariamente de la actitud del miembro del equipo de trabajo o trabajador porque la respuesta que dará permitirá evaluar su influencia no solo en decisiones sino en quienes comparten el ambiente de trabajo.

### Indicador 3. Satisfacción

Para Rubio et al. (2015):

La satisfacción laboral está relacionada con las actitudes, es importante y decisiva en el comportamiento y los resultados de los individuos, también determina el grado de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnicas-organizativas que se adopten e implementen. (p.8)

En este sentido la satisfacción tiene relación directa con las actitudes en el comportamiento organizacional, las decisiones económicas, sociales y técnicas afectan a cada uno de los trabajadores y directivos de una institución.

### Dimensión 2. Comportamiento grupal,

Según Robbins y Judge (2013), “el comportamiento de las personas que forman parte de un grupo es muy diferente que cuando están solas. Los patrones de comunicación, liderazgo, poder y política, así como los niveles de conflicto, influyen en el comportamiento del grupo” (p. 32).

Para Faris (2013) el comportamiento del grupo, son “características psicológicas y conductuales de las personas que interaccionan con las variables ambientales de la organización. Los aspectos organizacionales, el marco organizacional que envuelve la conducta del individuo y de los grupos determinan el comportamiento organizacional” (p. 67).

Si bien es cierto que un individuo puede ser envuelto por el comportamiento organizacional también destaca el hecho de que, así como el individuo no determina el comportamiento del grupo, el grupo tampoco determina el comportamiento del individuo, salvo casos en los cuales el grupo haya sido

suficientemente entrenado para dar una respuesta ante las propuestas de la organización.

Debe tenerse en cuenta que una persona que ingresa a trabajar en una empresa y permanece en ella por años la considera “casi de su propiedad” y hará las cosas como se las enseñaron hace años y no considerará la necesidad del cambio o la adecuación a las estrategias actuales. Este trabajador por más bueno que pueda ser impedirá el desarrollo de la empresa, por esta característica, no será un buen elemento para un equipo de trabajo porque no podrá integrarse a los propósitos de los demás, siempre será el que cree saber más y que guarda la tradición perjudicando el desarrollo de todos: empresa, directivos y trabajadores. Necesitará un reentrenamiento que lo haga descubrir que los años han pasado y que para lo que hace hay nuevas formas de hacerlo en menor tiempo y de mejor calidad, una vez descubra que sí puede haber cambios, el siguiente paso será hacerlo reconocer que existen otros que también quieren hacer lo mejor por la empresa y por ello pueden aunarse esfuerzos en bien de la organización, de esta manera puede recuperarse un trabajador valioso que se ha identificado con la empresa pero que no ha evolucionado con ella.

Indicadores de la Dimensión Comportamiento Grupal.

Indicador 1. Liderazgo

Amorós (2007) manifestó que:

En la actualidad los investigadores aún no logran estar de acuerdo sobre este tema, por tanto, existen diversas definiciones sobre el liderazgo. En los aspectos en los que sí existe acuerdo es en que el liderazgo incluye un proceso de influencia. Por consiguiente, lo definió como la capacidad de influir en un grupo para que logren sus objetivos propuestos. (p.145)

Para Dubrin (2008) el liderazgo en el trabajo:

Es influir y persuadir a las personas a fin de lograr metas valiosas, eso implica ayudar a generar cambios edificantes, también lo define como la habilidad de inspirar apoyo y confianza necesarias en las personas para lograr las metas y objetivos de la organización. (p. 148)

El liderazgo que se da en un equipo de trabajo más que en un grupo de trabajo es ejercido y debe serlo por quienes ocupan un lugar de dirección, si el directivo no puede ejercer el tipo de liderazgo democrático y se inclina por el autoritarismo por considerar su estatus dentro de la organización se generan los conflictos laborales y de relaciones de trabajo, además que se da un resquebrajamiento del comportamiento organizacional.

Aquel que de una u otra forma está al frente de un equipo de trabajo debe ser un líder innato que motive en representación de la empresa a sus integrantes, ayude y sea parte del equipo, muchas veces podemos descubrir que en un equipo de trabajo quien ejerce el liderazgo no necesariamente es el que tiene cargo sino uno del equipo y al ser descubierto por quien ejerce la dirección adopta hasta dos posturas, o quiere competir destacando su autoridad o lo deja actuar teniendo acceso a lo que llamamos la coordinación y se constituye en una relación positiva de trabajo en equipo en bien de la organización.

Una organización con líderes adecuados en sus equipos de trabajo se desarrolla porque aprovecha la oportunidad de aquellos que se identifican con su labor y con las metas de la empresa, entonces se estará emprendiendo el camino al éxito.

Indicador 2. Trabajo en equipo

Al respecto Briola, (2012) afirmó que “El trabajo en equipo es una comunicación constante entre los profesionales que lo conforman por lo que la

comunicación pasa a ser una variable clave para el buen funcionamiento del mismo". (p.1)

Toro (2015) sostuvo que el trabajo en equipo:

Es una herramienta que nos da a conocer las limitaciones, capacidades, maneras de pensar y de enfrentar diversas situaciones, por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, basándose en la tolerancia por diferencias, convivencia, respeto, permitiendo obtener beneficio de una forma más eficiente de cada una de las ideas que en forma individual no tendrían significancia en la organización. (p.23)

Los autores tienen planteamientos que pueden integrarse en el hecho de que una empresa moderna tiene que contar con equipo de trabajo, a veces hasta especializados, para lograr sus metas, esto significa que en cada equipo se integrarán los trabajadores conforme a sus habilidades, capacidades, aptitudes, estudios que es una mejor manera de ganar, cada equipo contará con un líder y todos los equipos se integrarán para un propósito común.

El equipo de trabajo partirá de la selección de sus integrantes, de los propósitos del equipo y del área en la cual deben laborar, para ello la empresa seleccionará a su personal, primero a los que vienen laborando se les dará una capacitación y actualización, segundo reclutará para los puestos vacantes y también según las características de cada uno de ellos lo entrenará para formar parte del equipo. Cuando se encuentran en esta etapa, es cuando se observará a quienes ejercen liderazgo y pueden asumir puestos directivos para conducir al equipo de trabajo.

Indicador 3. Solución de Problemas (toma de decisiones)

Para Chiavenato (2009):

Los grupos, toman buena parte de las decisiones. Permiten una gran diversidad de opiniones para la toma de decisiones, porque incrementan

los conocimientos y las capacidades de varias personas. La diversidad rinde una riqueza intelectual superior y crea más opciones valiosas para la toma de decisiones. (p. 282)

Según Vallejo, (2010)

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o propuestas para resolver situaciones diferentes de la vida, en diversos contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial; cada instante se toman decisiones, la diferencia entre cada una consiste en el proceso o la manera en la cual se llega a ellas. (p. 96)

Como ha sido señalado los equipos de trabajo tienen mejor toma de decisiones porque existe la contribución de cada uno de sus integrantes para visualizar diversos aspectos que no pueden ser reconocidos por una sola persona. Las propuestas de sus integrantes que finalmente son individuos que aportan su experiencia, sus aptitudes y criterios son valiosas y deben integrarse en una discusión que conduzca a conclusiones importantes para la toma de decisiones, es distinto si una sola persona por más experiencia que tenga asume la responsabilidad de solucionar determinado problema sin una visión amplia del asunto y de las posibilidades de respuesta que pueda existir.

En una empresa se solucionan los problemas asumiendo las responsabilidades de esa decisión a través de una persona que dirige el equipo de trabajo pero que al final esta decisión es una integración de todas las ideas surgidas del equipo de trabajo, por tanto una empresa que intenta ser líder en su rubro deberá tomar en cuenta el valor que tiene el equipo de trabajo para dar solución a los problemas.

Dimensión 3. Comportamiento institucional.

Para Robbins y Judge (2013):

Es el diseño de la organización formal; la cultura interna de la organización y las políticas y prácticas de recursos humanos de ésta (como los

procesos de selección, programas de capacitación y desarrollo, y métodos de evaluación del desempeño, etc.) (p.32)

Son las que se relacionan o se encuentran en la organización como un todo. Debe plantearse en forma holística, es decir que incluya todo el sistema institucional. (Chiavenato, 2009, p.11)

El comportamiento organizacional en las instituciones públicas se presenta como una suma de características particulares, propias o individuales. Crear un ambiente o comportamiento adecuado para beneficio de la institución no constituye en las entidades del estado algo prioritario, el servidor muchas veces no se integra a un equipo de trabajo, desarrolla sus funciones por obligación y simplemente cumple su rol en la medida de lo posible, esto debe llamar mucho la atención porque un trabajador sin motivación no produce, los trabajadores que encuentran motivación, estímulos y reconocimiento tienen otra visión de su labor dentro de la institución, se sienten identificados y asumen que son parte de ella, además tenemos aquellos que se establecen como obstáculos al cambio y modernidad pero con quienes no se emplean estrategias de ayuda para superar estos problemas, se ha dicho que el estudio del comportamiento organizacional no es prioridad en las instituciones públicas por ello no hay mecanismos de acción que fomente el cambio y la mejora en todos los aspectos del trabajador, quedando esto como una tarea pendiente por parte de la autoridad.

Indicadores de la Dimensión Comportamiento institucional.

Indicador 1. Infraestructura.

La infraestructura es importante para brindar un lugar adecuado no solo al trabajador, en caso de una institución educativa al docente y al estudiante, cuando no se cuenta con ambientes ventilados, equipados, modernos pues el docente ni el estudiante contará con las herramientas o instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades administrativas y académicas.

El desarrollo de la infraestructura en una entidad pública pasa por muchos procesos y, a veces, por muchos años de trámites para su ejecución. Es de todos conocidos que los proyectos para construcción en el sector público deben ser debidamente sustentados para ser aceptados y proporcionar los fondos necesarios, entre tanto se tiene que emplear lo existente.

Este elemento tan importante como el humano en una institución, en ocasiones es sobredimensionado dejando de lado otro aspecto de la organización, todos los elementos que la forman tienen un papel que cumplir y son necesarios, despertar el interés por la mejora en términos generales debe incluir la infraestructura, el equipamiento y otros elementos tangibles.

## Indicador 2. Cumplimiento de Planes Estratégico y Operativo

El Plan Estratégico y Plan Operativo son instrumentos de gestión cuya finalidad lograr cambios profundos sobre la situación actual y conducir a la institución a una situación ideal. En dichos documentos se consideran la visión, la misión, valores, análisis situacional, diagnóstico, matriz FODA, objetivos, indicadores, metas y estrategias. El Plan Estratégico y Plan Operativo están apoyados, para realizar el monitoreo, por el Balanced Scorecard (BSC), el cual nos muestra los avances de las metas institucionales para el logro del mejoramiento continuo.

En este aspecto existe poco interés por parte de los responsables de las áreas en informar sobre su gestión por ello la evaluación del Plan Operativo pasa por el apoyo y criterio del personal administrativo y no por un interés real de la autoridad.

Anualmente no se presenta mucho cambio en las actividades de las dependencias ni en el presupuesto, motivo por el cual no se dan resultados reales en su evaluación.

### Indicador 3. Metas de trabajo

Resultado cuantificable que se alcanza en un periodo de tiempo. Implica la definición de qué se desea lograr, en qué cantidad, en cuánto tiempo y con qué calidad.

Para Rubio, et al. (2014) “representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a las cuales se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (p. 13).

Las metas de trabajo son elaboradas independientemente por las dependencias para ser consolidadas a nivel institucional, las metas de trabajo como tal deben ser analizadas en función de lo que se quiere lograr en una institución, estas metas se relacionan con las metas institucionales y el plan de calidad a fin de determinar las actividades que a corto, mediano o largo plazo posibilitarán el desarrollo de la misma.

### El Comportamiento organizacional en instituciones educativas

Quesada (2014) infirió que “el comportamiento dentro de las organizaciones debe ser eficiente y oportuna, de lo contrario la organización no funciona adecuadamente y pone en riesgo su supervivencia” (p. 43).

En toda organización el comportamiento fluye a través de las relaciones humanas y para que estas relaciones sean positivas, es importante que exista la confianza y seguridad por parte de los directivos, personal docente y administrativo, que los usuarios o clientes se sientan seguros del servicio que reciben o esperan.

En las instituciones educativas el comportamiento organizacional se da en el estudio de sus agentes: docentes, estudiantes y personal administrativo, cada

uno constituye un equipo de trabajo que labora para beneficio de la institución, del sistema educativo y del desarrollo del país.

Los docentes integrados en equipos de trabajo multidisciplinarios con un líder asignado como coordinador, planifican y ejecutan sus actividades de manera conjunta, en ellos es necesario que exista la actitud de trabajo grupal y la cultura de información y comunicación para intercambiar ideas y propuestas para beneficio del educando. Los estudiantes como fin de la actividad educativa, también constituyen grupos de trabajo con los que interactúan los docentes, asimismo el personal administrativo desempeña un papel importante en la gestión administrativa.

El comportamiento organizacional en la administración pública.

Al respecto Ramírez (2016) manifestó que,

En las instituciones públicas existen niveles de relación laboral, entre los cuales están los de dirección (cargos de confianza), los nombrados, los contratados a plazo fijo (en planillas), los CAS (Contrato Administrativo de Servicio) y de servicios diversos, existiendo en la mayoría de los casos una rivalidad entre ellos, que impide lograr un buen comportamiento organizacional, debido a que los servidores públicos nombrados conocen el manejo de la administración, aunque equivocadamente o con métodos y criterios totalmente desactualizados. En cuanto a los asesores, la mayoría vienen designados del partido gobernante de turno, cuyos conocimientos en administración pública es cuestionable e impreciso, con respecto a los que si conocen (p.1).

Asimismo, sostuvo que frecuentemente al comenzar una nueva administración se trabaja con ganas y energías de cambiar en un ambiente proactivo, propositivo, que logre resultados próximos, pero generalmente después de un tiempo determinado, dicha energía disminuye porque no se tiene un norte definido.

Ramírez (2016) también refirió que:

Las actitudes de los colaboradores públicos frente al cambio, es inerte, debido a que muchas actividades y acciones de la administración se han venido haciendo por tradición o costumbre; por consiguiente, la resistencia al cambio es un mal generalizado en nuestra sociedad y por ende en el sector público. (p.1)

En ese contexto, por muchos años fue importante el tema de excelencia, actualmente la gestión de las entidades públicas no debe estar únicamente orientada a la satisfacción de los clientes, usuarios y contribuyentes; debe orientarse a la calidad de la gestión pública, así como del público interno, del servidor público, del colaborador o del talento humano que se puede generar, del producto o servicio, que el público usuario consumirá.

Una de las alternativas en el sector privado es la motivación económica por contar con los medios de manera más inmediata, por ello encontramos en dicho sector al “empleado del mes” o al colaborador del mes, pero en la gestión pública es más difícil hacerlo por la forma en que se maneja el presupuesto de las instituciones públicas en donde ni siquiera existe un reconocimiento por horas extras, por ejemplo

Asimismo, considerando que los servidores públicos se rigen por leyes específicas, por ejemplo, la aún vigente D.L. 276 donde se establece que a igual función igual remuneración se hace más complicado expresar un reconocimiento económico al servidor que destaca en el cumplimiento de sus funciones y constituye un colaborador importante que con su productividad logra las metas propuestas. Cabe señalar que entre las actividades de los Planes Operativos puede incluirse el reconocimiento a los servidores destacados, pero será política de cada una de las instituciones públicas y a través de sus áreas de bienestar o asistencia social o de recursos humanos o personal por las que puede canalizarse cierto tipo de reconocimiento al trabajador, con todo, de manera particular debe reconocerse que el clima organizacional logrado en una entidad privada difiere

mucho de una pública, porque para el trabajador el mayor reconocimiento a su labor y productividad debe ser económico y mientras ésta sea la motivación, pues será más difícil lograr un clima organizacional tendiente a logros importantes.

La determinación de la existencia de una cultura de la información en las entidades públicas juega un rol importante para brindar un buen servicio, en las entidades del Estado, por su naturaleza se maneja mucha información, pero muchas veces esta no es sistematizada, por ello adquiere un valor importante el conocimiento de la información y su transmisión. Aquellos que manejan información y no la ponen a disposición de otros para mejorar el servicio constituyen un peligro porque restringe el desarrollo, la información debe estar al alcance de todos porque además genera indicadores para estudios posteriores de mejora por ello en una cultura de información es indispensable procesar y sistematizar la información para que sea de acceso general.

El manejo de la información a todo nivel es indispensable para poder desarrollar procesos, crearlos, modificarlos o mejorarlos y la autoridad o el servidor tendrán la oportunidad de acceder a aspectos importantes que contribuirán a la mejora en la atención al usuario-cliente.

Por ello, la comunicación e información es un aspecto vital que promueve la mejora y calidad en la organización, particularmente en la gestión pública, más aún cuando podemos valernos de todos los medios electrónicos disponibles como lo ha determinado el mismo gobierno a través de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) y el llamado gobierno electrónico con el manejo de plataformas y software puestos a disposición de las entidades públicas y entre ellas.

Fundamentación técnica de la Variable 1: Comportamiento organizacional.

#### Misión

Ser una Universidad líder en la formación de profesionales de educación, de administración, de turismo y de hotelería con un elevado nivel humanístico, científico y tecnológico; con principios y valores éticos y morales, con capacidades

de liderazgo, competitividad e innovación, que ejerza la autoridad intelectual que la sociedad necesita para la reflexión y actuación bajo las exigencias y el rigor científico en busca del reconocimiento de la comunidad Nacional e Internacional y la acreditación Institucional.

#### Visión

Ser una comunidad académica de excelencia, con espíritu crítico, líder en la educación, practicante y difusora de valores dirigidos a la consolidación de una sociedad multicultural, democrática, reconocida en los ámbitos Nacional e Internacional por la calidad de su producción científico, tecnológico y de innovación, posicionamiento de sus estudios de Posgrado y su participación en el desarrollo nacional.

Normas Universitarias del Trabajo administrativo.

Ley N° 30220-Ley Universitaria

Del personal administrativo

Capítulo xv

Personal no docente

Artículo 132° Personal no docente

El personal no docente presta sus servicios de acuerdo a los fines de la universidad. Le corresponde los derechos propios del régimen laboral público o privado según labore en la universidad pública o privada.

La gestión administrativa de las universidades públicas se realiza por servidores públicos no docentes de los regímenes laborales vigentes.

Resolución N° 377-2015-R-UNE y sus modificatorias, de fecha 02 de febrero del 2015, promulgó el Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Capítulo iv

Personal no docente

Artículo 139.- Personal no docente

El personal no docente de la UNE EGYV presta sus servicios de acuerdo con los fines de la Universidad. La gestión administrativa de la universidad se realiza por servidores públicos no docentes de los regímenes labores vigentes.

Los trabajadores no docentes cumplen actividades como profesionales, técnicos y auxiliares. Están sujetos al régimen de los trabajadores del sector público y la labor que desempeñan constituye carrera administrativa.

#### 1.2.2. Fundamentación científica de la variable Calidad de servicio administrativo.

Para entender la calidad, es importante conocer los aportes de los grandes maestros fundadores de las diferentes filosofías, así como el entorno en que se evolucionó,

Deming, difusor del concepto de calidad total, citado por (Rojas, 2013) manifestó que sus investigaciones introdujeron en la industria japonesa los nuevos principios de la gestión y revolucionaron su calidad y productividad su nombre está relacionado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial. La filosofía del doctor Deming se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios. Asimismo, afirmó que desarrolló catorce puntos para la gestión de la calidad, aplicados a cualquier organización pequeñas o las más grandes, que brindan servicio o producción, pueden ser para determinadas áreas o para toda la empresa:

- a) Proponer mejora del producto para ser competitivo y permanecer en el campo empresarial;
- b) Adoptar una nueva filosofía. aceptar nuevos retos, asumir responsabilidades y liderar para el cambio;
- c) Suspender la dependencia de la inspección masiva;
- d) Eliminar la práctica de hacer negocios sobre la base del precio;
- e) Buscar áreas de oportunidad para mejorar la calidad y productividad, a bajos costos,
- f) Implantar métodos modernos de entrenamiento en el trabajo;
- g) Implementar supervisiones que fomente el trabajo en equipo, a fin de mejorar la calidad y productividad;
- h) Eliminar el temor;
- i) Romper barreras entre

departamentos, la comunicación debe ser eficaz en la empresa; j) Eliminar slogans y metas enfocadas a incrementar la productividad sin proveer métodos; k) Eliminar estándares de trabajo que prescriben cuotas numéricas ya que sí la principal meta es la cantidad, la calidad se va a ver afectada; l) Eliminar barreras entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo; m) Implementar un programa riguroso de educación y entrenamiento para nuevos conocimientos y habilidades, para tener personal especializado; n) Crear una estructura en la alta dirección que impulse diariamente los trece puntos anteriores. (pp. 7-11)

Crosby citado por Suárez (2015) sostuvo que el proceso de mejoramiento de calidad se inicia del comportamiento de la alta dirección, y de una filosofía de que todas las personas de la organización comprendan sus propósitos. Para lograr este cambio de mejorar la calidad en la organización, se basó en cuatro principios:

a) Definir la calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos, b) El sistema que causa la calidad es la prevención, c) El único estándar de rendimiento válido es los cero defectos. d) La única medida válida de la actuación de la organización es el coste de la calidad. (pp. 26-27)

Asimismo, Rojas (2003) manifestó que la aportación más importante de Juran consiste en tres procesos indispensables para la administración de la calidad, llamada "Trilogía de Juran": a) Control de calidad; b) Mejora de nivel o cambio significativo; y c) Planeación de la calidad.

Para Juran la calidad no ocurre por accidente, sino debe ser planificada, desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer los requerimientos de los clientes.

Es cierto que la calidad no ocurre por accidente, sino se planificará partiendo de estudios posteriores a encuestas, reconociendo la necesidad de

mejorar y con el objetivo primordial de alcanzar la calidad del servicio o producto, analizando propuestas a través de las sugerencias, no solo del cliente también del trabajador que lo atiende y recibe directamente la información.

De igual manera Rojas (2003) citó a Kaoru Ishikawa, quien:

Puso énfasis en los métodos estadísticos y prácticos para la industria, específicamente su trabajo se sustenta en la recolección de datos, siendo su aporte más valioso a) Creación del diagrama causa-efecto, que lleva su nombre espina de Ishikawa o espina de pescado; b) Demostró la importancia de las herramientas de calidad. Círculos de calidad; y c) Enfoque del mejoramiento continuo de los procesos. (p. 14-16)

#### Calidad de servicio

Para definir calidad de servicio iniciaremos conceptualizando que es la calidad.

Para Deming (1989), citado por Rojas, (2003) “la calidad es el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo adecuado a las necesidades del cliente” (p. 47).

Es cierto, que las necesidades del cliente pueden variar de uno a otro y hacer una medición es difícil y como lo señala muchas veces el cliente puede buscar calidad a bajo precio y el producto no responder a las expectativas y generar malestar en el cliente.

Para Crosby (1987) la calidad es “cumplir con los requerimientos que necesite el cliente con un mínimo de errores y defectos”, es hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer. Incluye a la alta dirección como a los niveles más bajos de la organización” (p. 11).

Tomando lo anterior asociado con lo señalado por Crosby la calidad se medirá con ciertos estándares para lograr “cumplir con los requisitos”, y satisfacer los distintos requerimientos que tienen los clientes.

Ishikawa (1986) citado por Rojas (2003) mencionó que la:

Calidad tiene que ser construida en cada diseño y en cada proceso. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente. (p. 41)

El control de calidad como elemento para hacer un seguimiento a un producto es determinante en una empresa de bienes, quizás se haga más difícil cuando se trata de servicios. Pero para alcanzar estos fines, en su totalidad todos los departamentos incluyendo a los trabajadores desde la alta dirección hasta el nivel más bajo, tienen que trabajar juntos, implementar, actualizar sistemas que faciliten y coadyuven a poner en prácticas las directivas, reglamentos y normas internas.

Por su parte Horovits (1995, p. 1) al decir que la calidad se define como nivel de excelencia para satisfacer a su clientela clave, es hacerse la pregunta ¿cuál es el nivel de excelencia? y como se define a la “clientela clave”, no sería discriminatorio la búsqueda de la calidad para un grupo determinado de clientes y la calidad debe alcanzar a todos los productos o servicios para satisfacción de los clientes.

Casermeiro (2012) manifestó que “la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos” (p. 8).

“Necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente”, debe tomarse en cuenta que estas necesidades difieren de un individuo a otro por ello

es indispensable contar con los instrumentos que proporciona el marketing para conocer en la mayoría de los clientes que consumen nuestro producto o hacen uso de nuestro servicio, lo que desean.

Ahora bien la calidad ha sido definida bajo diferentes concepciones, por tanto, se puede decir que calidad es una forma de hacer las cosas para satisfacer y cumplir con los requerimientos que el cliente necesita o requiere, atenderlo con un mínimo de errores y defectos, mejorar día a día los procesos para la obtención de buenos resultados, asimismo, la calidad es un asunto muy importante para las empresas que buscan ser competitivas, y en el caso de las instituciones buscan la excelencia en los servicios que ofrecen tanto al usuario interno como al externo.

Servicio.

Para Horovitz (1994) el servicio “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza” (p. 2).

Según Mejías, Teixeira, Rodríguez y Arzola (2010) sostuvieron que el servicio es “un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un cliente; esto es de vital importancia porque ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes; además son un determinante esencial de la calidad de vida” (p.2).

El servicio se entiende como un conjunto de actividades que satisfacen las necesidades del cliente, actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer no solo las necesidades, sino también los deseos y expectativas, la diferencia que existe entre una empresa de servicios y de productos, es cuestionable, ya que la única diferencia es en la falta del producto físico; en conclusión, la finalidad es satisfacer las necesidades de un cliente de forma personal o por una máquina, con el mismo cliente o sobre un bien de él, o de una actividad de determinado tipo, realizada por la administración de forma directa o indirectamente

Todas las empresas sean de bienes o de servicios contribuyen a la calidad de vida del cliente, por ello se explica que surgen como una necesidad del cliente.

### Calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2004) conceptualizaron que la calidad de servicio:

Es exceder las expectativas y necesidades requeridas en cada uno de los momentos por el cliente o usuario, en este caso estudiante – personal administrativo. También indicaron que está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. (p. 16).

Independientemente de los sistemas, los procedimientos, las TICs y la infraestructura con que cuente una organización, es importante la calidad del servicio que se brinda, que es evaluada por los clientes o usuarios.

Galviz (2011) definió que la calidad del servicio es "la calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos y sus percepciones" (p.44)

Para Quispe (2012) "La calidad de servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar. La calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores, cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades del cliente" (p. 56)

Mejías, Teixeira, Rodríguez y Arzola (2010) sostuvieron que la calidad de servicio es de vital importancia para el éxito de cualquier organización debido a que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a productividad, reducción de costos,

motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes. (p. 3)

De acuerdo a las definiciones de los diversos autores la calidad de servicio es un todo que abarca las diferentes características de calidad, cortesía, oportunidad o rapidez de atención al cliente, dicha acción no solo es para satisfacer las necesidades de los clientes, sino ofrecerles un servicio que sea igual o mejor y cubra las expectativas y necesidades en cada servicio que lo requiera. La calidad de servicio ofrecida es evaluada por los clientes en tanto y cuando se sienta satisfecho con lo obtenido.

Normas de calidad de servicio.

Suárez (2015) señaló que:

Si se desea mantener un control es necesario desarrollar normas de calidad del servicio y para ser operativas tienen que: a) Expresarse desde la perspectiva del cliente: la norma debe ser descrita en términos de resultados para el cliente, especificándose las acciones que tienen que realizar cada trabajador dentro de la organización cuya finalidad es satisfacer al cliente. b) Poseer atributos personales, la amabilidad, la atención, la cortesía. c) Servicio a toda la organización, las normas deben ser utilizadas por todos. (pp. 30-31)

Al igual Horovitz (1995) coincide con Suárez (2015) al señalar que:

Se debe desarrollar las normas de calidad del servicio, si se desea mantener un control y saber si se mantiene una promesa. Las normas no es más que, un punto de partida de una puesta en práctica que debe afectar a todas las dimensiones de la empresa, sin excepción. La calidad no admite aproximaciones, todo debe tenerse en cuenta (p. 49)

Las normas de calidad en el servicio son elementos básicos para la conformidad del cliente, éstas pueden establecer pautas mínimas necesarias para

iniciar un contacto con el cliente y que conforme se presenten las circunstancias o requerimientos por parte de ella, irá cambiando o mejorando si la empresa ha determinado alcanzar estándares altos de calidad pues tendrá que ir modificando sus normas para adecuarse en primer lugar al requerimiento del cliente y en segundo a la competencia del mercado. Esto se explica si es una sola empresa la que brinda determinado servicio exclusivo, contar con las normas básicas será suficiente siempre y cuando no haya quejas por parte del usuario, si a esta empresa le surge competencia en el mismo tipo de servicio y esta competencia para entrar en el mercado supera las debilidades de la existente entonces tendrá que haber un cambio empezando por cambiar y mejorar la atención en el servicio que se brinda para retener clientes, como primera opción y adicionalmente, para conseguir nuevos clientes.

#### Características de calidad del servicio

Parasuraman et. al. (1985) manifestaron como características principales del servicio:

La intangibilidad, algunos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Una empresa presenta dificultades para comprender cómo los clientes perciben la calidad de sus servicios. La inseparabilidad, el usuario puede ver el proceso de producción del servicio y el resultado final, evaluando al concluir la calidad del proceso. (p. 120)

Alvarado y Hernández (2010) manifestaron que la calidad de servicio se refiere:

No sólo a la calidad del producto, que en el caso particular de la administración pública son los servicios que presta, sino a la calidad integral (calidad total), la cual se tiene como una cultura de excelencia en la acción de todas las actividades institucionales, dimensionadas en

calidad en el servicio, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en la responsabilidad social. (p. 49)

Si bien es cierto las limitaciones para calificar la calidad del servicio, actualmente es posible someter a evaluación para lograr acreditar su calidad como empresa de servicio, para ello existen los estándares que permiten evaluar y calificar una empresa sea cual fuera el tipo de servicio que brinda.

De acuerdo con Parasuraman et. al, porqué la calidad del servicio es difícil de evaluar, porque no es objetivo sino subjetivo cuando se trata de atención al público; por ejemplo, si nosotros nos acercamos a una ventanilla para realizar determinado proceso como es una solicitud, partiendo de la manera como te hacen esperar será nuestro contacto con quien atiende, si hicimos colas durante más de 30 minutos parados, estaremos predispuestos a exigir la atención rápida y a veces de mala manera, si no hicimos cola y nos apersonamos directamente a la ventanilla será distinta nuestra visión y nuestra disposición será más positiva en la atención que nos brinden, así sea la misma persona que atienda y obtengamos la misma información; por ello se dice que es difícil medir la calidad porque en los dos casos podemos aplicar una encuesta a la misma persona y para el primer momento dirá que la atención es deficiente que no se atiende bien, en el segundo caso será lo contrario, es decir las circunstancias subjetivas contribuyen a la calificación.

Se habla también de una calidad integral, es decir, que abarca todos los ámbitos de la organización la calidad total en una empresa no solo será en medir el servicio que brinda, la atención al cliente, la infraestructura la gestión, la capacidad de los empleados, seguridad, etc. Si es así, tenemos que una organización puede ser calificada total o parcialmente, si es en el bien o servicio en si o en cuanto a la atención al cliente o en su tipo de organización.

A todo ello, tenemos que tener en cuenta la necesidad de contar con estrategias que permitan dar a conocer los beneficios que se tienen y el interés de la organización por ocupar un lugar importante en el mercado.

Para concluir diremos que la calidad en el servicio es sumamente importante para el desarrollo de una empresa, teniendo en cuenta que debe responder a los retos del mercado actual, para ello sus metas deben establecer la obligación de cumplir con los estándares de calidad total, lo que le garantizará una posición en el mercado y así entrar en competencia con otras empresas que brindan el mismo servicio, para ello no solo se tendrá que preocupar de las mejoras del servicio y de la organización, también del desarrollo de estrategias de difusión de los logros obtenidos y de las metas para desarrollarse, esta es una opción válida para sostenerse en un mercado tan competitivo.

#### Calidad de servicio administrativo

En las instituciones el principal objetivo es brindar satisfacción de los requerimientos y expectativas de los clientes internos y externos, el concepto de la calidad en el servicio se entiende la satisfacción total de las necesidades del cliente a través de la realización de actividades netamente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio requerido.

Según Quispe (2012), afirmó que:

Para entender en que consiste la calidad de los servicios es necesario considerar tres factores básicos: cliente, servicio y proceso. Llamamos clientes a todas las personas beneficiadas de los servicios, procesos y productos que ofrece la empresa, al hacer esta diferencia, la filosofía de la calidad en el servicio confiere a todos los trabajadores de la institución mayor responsabilidad y compromiso para realizar eficientemente sus funciones y ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de todos los clientes y equipo multidisciplinario. (p. 54-55).

Debemos tener presente que el fin último de la institución o empresa, de cualquier tipo de actividades que realice, es satisfacer al cliente, por tanto, los trabajadores de las organizaciones deben estar capacitados, tener aptitudes, y

habilidades para atender al usuario, deben conocer sus funciones y desempeñarlas eficientemente a fin de evitar que realicen trámites innecesarios, por falta de orientación, debemos recordar que una reacción del cliente por un buen o mal servicio, es inmediata, por tanto un usuario descontento influye en la buena o mala imagen de la institución por el servicio recibido. La calidad surge cuando el usuario siente satisfacción al ser atendido y el trabajador a su vez por otorgar un buen servicio.

#### Dimensiones de la variable 2: Calidad de servicio administrativo

La segunda variable de la presente investigación Calidad de servicio administrativo y sus correspondientes dimensiones: Capacidad de respuesta, Empatía y Elementos Tangibles, se basan la teoría de los autores Parasuraman et. al.

Parasuraman et al., luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación, identificándose en diez determinantes de la calidad de servicio: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación y Comprensión del cliente. (Botello et al. 2010, p. 6). Los autores encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, realizaron estudios estadísticos que permitieron reducirlas a cinco: a) Confianza o empatía; b) Fiabilidad; c) Seguridad; d) Capacidad de respuesta; y e) Tangibilidad.

#### Dimensión 1, Capacidad de respuesta.

Según Guevara (2013) definió que “la capacidad de respuesta, es disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p.55).

Guanilo (2013) afirmó que:

Es otorgar a los clientes la información o servicio que requieren, en el momento, en el lugar y forma que ellos desean y resolver las incidencias con rapidez y eficacia. Escuchar a los clientes es un requisito indispensable para todas las compañías con éxito. (p. 1)

Acorde con lo sustentado por los diferentes autores, es la disposición que deben tener los empleados de ofrecer un servicio, atender a los clientes con respecto, amabilidad, proveer el servicio en forma rápida, con prontitud, siendo las universidades instituciones que brindan servicio a una diversidad de clientes (estudiantes, docentes y público) y que cada vez más son más exigentes en sus requerimientos, consideró que en un servicio público es una de las dimensiones más difícil de alcanzar buenas evaluaciones.

Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.

Indicador 1. Disposición a ayudar.

Para Verdú (2013):

Decisión natural, y voluntaria a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad. Significa no sentirse menospreciado por responder a los requerimientos o, exigencias, de los clientes. No significa servilismo, sino, una motivación rigurosamente profesional con propósitos claros: la satisfacción de los clientes y el beneficio de la empresa. (p. 1)

Al respecto, la disposición a ayudar debe ser política del personal que atiende en ventanilla, pero no es exclusiva tampoco, si bien es cierto que el personal de ventanilla o quien atiende vía telefónica, trata directamente con el cliente, el trato con los documentos, también merecen atención y disposición de ayudar. Quienes están encargados de atender al público usuario y todo aquel que tiene contacto con personas que han iniciado procedimientos, en primer lugar,

debe estar capacitado en los procesos, pero eso es mínimo, también debe tener el criterio para orientar y ayudar al usuario, sin interferir en las funciones de otros, pero además debe estar dispuesto a realizar las consultas necesarias para que la atención que brinda sea óptima. Para esto último, considero que no se logra con la capacitación ni con los estudios solamente, es la experiencia y la predisposición personal de dar más, es la satisfacción de haber dado más para bien del cliente y mejora en la visión de la organización. Sabemos que ello debe partir de una motivación personal que nace de la identificación institucional y el reconocimiento muchas veces no considerado importante.

Indicador 2. Comunicación clara y eficaz.

Según Devoto (2013), “es la existencia de información para los usuarios en un lenguaje entendible, claro y preciso y también la disposición de escucharlos. Prestar atención verdadera (percibir y entender) a las expresiones de las personas” (p.10)

Cruz y Fernández (2012) manifestaron que la comunicación es esencial para la integración de las funciones administrativas, establecidas en la planeación, organización y control de los objetivos estratégicos de una institución. La buena comunicación permite compartir la información, ya que si bien la información es poder, este poder no tiene sentido si se mantiene oculto (p. 9)

La comunicación resulta esencial para la buena marcha interna y externa de la organización, es fundamental, el idioma en la comunicación ya que las personas pueden hacer preguntas y aclarar cualquier aspecto, así como tener presente el tono de voz, hay que aprender y saber escuchar, en vista que la comunicación es importante para las instituciones, al momento de escuchar a un cliente no nos podemos permitir estar desconcentrados o distraídos, debemos estar 100% atentos con el cliente y enfocados en lo que nos está solicitando.

### Indicador 3. Atención oportuna

Es la realización de las promesas hechas al cliente en el tiempo previsto, coordinación oportuna, proactiva y conjunta de servicios en el más breve plazo. No dejar esperando al cliente al teléfono, sin explicación y en silencio. Es importante tener en cuenta los compromisos de las oficinas ofrecidas al cliente o usuario.

### Dimensión 2. Empatía

Valera (2012) “La empatía es la capacidad del proveedor del servicio para dar atención individualizada” (p.22).

Para Guevara (2013) es una muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. (p. 62)

Es la capacidad de ser sensible, comprender, darse cuenta de los sentimientos, pensamientos, experiencias y significados de otra persona, sin que estos sentimientos, pensamientos y experiencias hayan sido necesariamente comunicados de una manera objetiva y explícita. Para el ser humano es sumamente importante el reconocimiento como individuo, ser único, y como tal debemos ser tratados en cualquier ámbito, por ello la empatía como elemento dentro de la administración y el trato con el cliente, pasados los años ha desempeñado un papel importante. Es un valor agregado en una organización y contribuye a la calidad en el servicio

Indicadores de la dimensión empatía.

### Indicador 1. Atención personalizada

La atención personalizada es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último.

Servicio hecho a la medida del cliente, significará más tiempo y dedicación, así como el contacto permanente para conocer sus requerimientos y saber qué esperan del servicio ofrecido.

Como resultado de la empatía, a nivel de organización se da la atención personalizada, es decir el empleado responsable de la atención al cliente dedicará un tiempo determinado y la atención adecuada. Este tipo de atención ha generado en las empresas, especialmente en los bancos y financieras una atracción al cliente, porque se siente que es importante para la organización, que se preocupan de sus necesidades, y eso contribuye a una visión distinta de la empresa.

El considerar la atención personalizada es un plus para cualquier empresa, lo importante es que el empleado que atiende conozca los procesos y tenga un mínimo de trato con el público, presencia y empatía. La empresa moderna debe siempre considerar este tipo de atención para lograr calificar su servicio como de calidad porque demuestra la preocupación por alcanzar los estándares de calidad.

De esta forma, el cliente descubre que es importante para la organización y este tipo de organización se gana, a pesar de las condiciones en las que pueda servir la empresa, un reconocimiento e identificación que crea vínculos con el servicio o el producto.

## Indicador 2. Conveniencia de horario

Cumplimiento del horario de atención, puntualidad, respeta el orden de llegada de los usuarios y atención fuera del horario establecido, si se requiere algún trámite.

Cuando hablamos de atención personalizada también tenemos que conocer el horario en que se atiende y en las condiciones en que se atiende sobre todo cuando hay mayor afluencia de personas.

La atención al cliente requiere un horario y un lugar indispensable adecuado, si hablamos de la atención al alumnado de una institución educativa, estos horarios deben estar de acuerdo a la disponibilidad del usuario aunque en la administración pública las normas legales establecen siete horas mínimas de atención al público esto hace que generalmente se establezca como horario de atención de 8 de la mañana a 4 de la tarde, lamentablemente el horario de clases coincide con dichas horas por ello se haría necesario que el personal que atiende a estudiantes trabajara por turnos para llegar hasta las 6 de la tarde y el sábado como opción adicional.

Una vez establecido el horario este debe ser respetado, la atención debe ser en orden de llegada, establecer una ventanilla de atención preferencial y el personal tener el criterio de evaluar cuando se puede atender fuera del horario, sin perjuicio de generar complicaciones si hubiera plazos legales establecidos y en coordinación con las áreas que tuvieran que atender los requerimientos del cliente.

Por ello, tenemos que evaluar cuál es la mejor disposición para atender a los usuarios, un horario flexible para atención distinta a los servidores que no tienen contacto con el público, es decir, reconocer las características de la organización y los requerimientos para dar una buena atención.

Indicador 3. Demuestra interés por los problemas de los estudiantes

Devoto (2013) sostuvo lo siguiente:

Esfuerzo de conocer y comprender las necesidades del cliente. en el ámbito público se debería considerar dos niveles: los directivos públicos, deberían esforzarse por conocer y entender los requerimientos de los usuarios de los servicios públicos, y los servidores que atienden al público deben contar con conocimientos, y tener cierta autonomía para decidir en situaciones en que se requiera. (p. 10)

Es importante que el estudiante sienta que es de interés del servidor administrativo solucionar sus problemas y que no pasa desapercibido, hacerlos sentir seguros que se solucionará o se buscará alternativas a sus inquietudes y que se sientan satisfechos del servicio recibido.

### Dimensión 3. Elementos tangibles

Devoto (2013) manifiesto que:

Son todas las evidencias físicas del servicio (apariciencia del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, etc.) en algunos servicios estos elementos tangibles son importantes para una buena prestación. (redes, computadoras, aunque algunos elementos tangibles no sean tan relevantes inciden en la calidad del proceso (comodidad en los ambientes) (p. 11)

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar”. En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad, son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos

Cómo podemos hablar de calidad en el servicio cuando carecemos de los bienes que permitan cumplir con las expectativas del cliente, equipos informáticos, fotocopiadoras, escáner, fax, material de escritorio, mobiliario, etc., aunque parezca no indispensables, son necesarios, también los ambientes adecuados modernos, limpios, personal capacitados, de buen trato, que se comunique adecuadamente, con presencia, todos son elementos de calificación en la calidad, como se indica es la representación física del servicio.

Las organizaciones deben preocuparse por estos aspectos si quieren calificar a los estándares de calidad total, podemos brindar un producto bueno o un buen servicio pero si estos no van acompañados de otros elementos como el

de la atención, el horario, empleados calificados, de buen trato y presencia, oficinas o ambientes amplios, limpios, con equipos y materiales de escritorio necesarios, pues nos daremos cuenta que estamos tratando con una empresa seria, que se preocupa de todos los aspectos y merece nuestra confianza por tanto puedo contratar sus servicios, si la imagen es distinta se creará la duda de que a pesar de tener buenos productos y el servicio es bueno como organización no se muestra como responsable y esa duda genera que prefiramos aquella que nos brinda confianza, finalmente la confianza es la que determina la preferencia del usuario.

Indicadores de la dimensión elementos tangibles.

#### Indicador 1. Infraestructura

Chenet, (2013) sobre infraestructura manifestó:

Conjunto de recursos materiales que se utilizan en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, oficinas, etc., desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes, profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudio. (p. 50)

#### Indicador 2. Equipamiento tecnológico

Según Gonzales (2010):

El uso de la tecnología permite que el proceso administrativo sea más rápido con menos costos lo que ayudaría al administrador de empresas a tomar decisiones más concretas para así hacer una compañía más productiva y ayudarla a ser más productiva y competitiva. (p. 2)

El uso de las TICs en las instituciones actualmente es fundamental a fin de lograr una estabilidad en el mercado y ser rentables, además de que

prácticamente sin el uso de estas herramientas los procesos de las organizaciones serían más complejos, el control de la información no sería la adecuada lo que sería un grave problema para el desarrollo mismo de las empresas, al igual es importante tener espacios cómodos que permitan ofrecer un servicio oportuno, ambientes limpios y ventilados, así como, la apariencia del colaborador

## Calidad en la Administración Pública

Mariño (2013), afirmó que:

Tradicionalmente la Administración pública ha sido criticada específicamente como prestadora de servicios. Los ciudadanos reiteradamente manifiestan que las burocracias públicas son lentas, ineficaces y poco transparentes. En el sector privado el concepto de calidad es indisoluble del concepto de cliente. Es el cliente externo quien define la calidad y es en torno al cliente que se estructuran los procesos, métodos y procedimientos de la organización. Esta premisa relaciona calidad y cliente que paga por el producto o servicio. En el sector público, el concepto cliente no tiene por qué identificarse con quien recibe o soporta el servicio. (p. 46)

Según Alvarado et al. (2010):

La calidad en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano-usuario. Representa, al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla. La profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva y con los cuales se posibilita el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del ciudadano-usuario, ante la

acción de los empleados, funcionarios o servidores de la administración pública. (p. 48)

La calidad para la Administración Pública es la capacidad de una entidad pública para ofrecer sus servicios cuya única finalidad es satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible. La Modernización para la Administración Pública es la capacidad de una entidad pública para emplear las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, para hacer más accesibles y rápidos sus servicios a los ciudadanos; por tanto, la calidad es una línea de gestión, y la modernización es una línea instrumental, que sirve de apoyo a la línea de gestión.

Como lo dice Mariño en el sector privado el concepto de calidad es indisoluble del concepto de cliente, lo que quiere decir que la calidad la define el cliente y es alrededor de él que deben formularse los procesos, métodos y procedimientos de la organización, desde aquí relacionamos la calidad con el cliente, no podemos hablar de calidad sin considerar las necesidades del cliente puesto que es quien paga por el producto o el servicio, en el sector público no necesariamente es así, incluso no hablamos de cliente, sino de usuario que es quien recibe el servicio.

Según Alvarado, la calidad en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los funcionarios o servidores públicos a las demandas y requerimientos del ciudadano-usuario, por tanto no vincula la calidad con el cliente, sino con la capacidad de los empleados o servidores públicos para dar respuesta a las demandas del ciudadano-usuario; por ello, el Estado se preocupa por mejorar la atención al ciudadano en sus instituciones, mediante normas legales que establecen los principios para modernizar y mejorar la atención, ello implica no solo al personal, también al uso de los medios de que se dispone y a la revisión permanente de los procesos para satisfacer al usuario cumpliendo los plazos previstos.

## La Universidad como centro de servicios

La escuela, como institución desde sus inicios fue creada con un objetivo básico, prestar un servicio. Al respecto, Cruz (1997) sostuvo que:

La escuela nació como una oferta de servicio, producto de una necesidad que requería ser satisfecha. La escuela "... nace para proporcionar un servicio, el servicio de la formación y educación de valores, aptitudes y habilidades profesionales o habilidades para el servicio, preparar a las generaciones y preservar el conocimiento, llevar a la humanidad hacia un crecimiento y un ascenso constante y hacer fuertes a las sociedades en conocimientos tecnológicos y científicos. Capaces de impulsar su crecimiento, aumentando así la capacidad histórica del saber". Es por ello, que podemos distinguir que con el nacimiento de la escuela ya viene implícita su visión y misión del futuro (p.4).

Para Cruz (1997):

Con los avances de la civilización nacen las universidades y centros de formación superior que cumplen servicios de la misma naturaleza que las escuelas en general, pero con mayor grado de especialización y profesionalización, robusteciendo la misión de las escuelas de proporcionar a la sociedad el servicio educativo especializado. Por eso, en el presente milenio no desaparecerán las escuelas ni las universidades, por el contrario, incrementará su importancia en la producción del conocimiento y de la investigación. (p.5)

Las universidades por su misión social son verdaderos centros de servicios, una red muy compleja y dinámica de servicios que está al servicio de los clientes, donde los trabajadores son asociados para satisfacer los requerimientos de los usuarios, que están al servicio de la universidad y viceversa. (Mayorga, 2014, p. 131)

Según Mayorga (2014, p. 133)

Los productos universitarios no son bienes tangibles sino servicios de conocimiento, definición apropiada para englobar el resultado más importante de la universidad, aunque debe considerarse su acepción más amplia para hacer referencia a las habilidades, competencia, saber hacer, información y conocimiento propiamente dichos que transmiten las universidades a sus beneficiarios.

Desde la definición de Mayorga, en referencia a que los productos universitarios no son bienes tangibles sino servicios de conocimiento, se puede establecer que la Universidad es una organización que brinda un servicio, por tanto, calificada para ser evaluada según los estándares de calidad en el servicio. En la universidad no hablamos de cliente, hablamos de usuarios que hacen no solo uso del servicio que se brinda, sino que tienen contacto con nosotros para la gestión de diversos procedimientos; por tanto, el usuario es todo aquel que se apersona a una oficina o ventanilla a realizar un procedimiento determinado.

Los estudiantes, los docentes, los servidores, son usuarios en algún momento dentro de la institución, pero también se tiene como usuarios a aquellos que solicitan información y proceden de las instituciones vinculadas al ámbito.

Al respecto, todos aquellos que realizan procedimientos en la institución son usuarios, entonces, ante esta variedad, el requerimiento de calidad por parte de cada uno de ellos es distinta, la institución tendrá que evaluar sus procedimientos para que los servidores estén capacitados para responder a los requerimientos que se presenten, por ello cuenta mucho la experiencia y el conocimiento de los servidores, el buen trato y la presencia, los ambientes, los equipos que permitan agilizar los procesos, el material, el horario que se establezca para atender y una política de reconocimiento para motivar a quien contribuye a calificar el servicio como de calidad.

La universidad como centro de servicio, nos habla de una organización preparada para servir en la gestión, en la administración, en las aulas, brindar un servicio que califique como de calidad integral, por los usuarios internos y por los externos, con servidores dispuestos a cumplir con sus funciones de la mejor forma, para ello ofreciendo ambientes adecuados, equipos, mobiliario y estímulos.

### 1.2.3. Fundamentación técnica de la variable Calidad de servicio administrativo.

Ante la situación actual de las entidades públicas, el Estado peruano se ha declarado en proceso de modernización - Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, con el fin de modernizar su gestión, al respecto las políticas nacionales definen los objetivos prioritarios para normar la cuarta política de Estado del Acuerdo Nacional, el cual dice: “Estado eficiente, transparente y descentralizado”.

Es iniciativa del estado en respuesta a la necesidad de los ciudadanos la búsqueda de la calidad en el servicio para lo cual viene implementando mecanismos que conduzcan a la modernización de la gestión pública sustentado en tres ejes transversales: el gobierno electrónico, el gobierno abierto y la articulación interinstitucional con lo cual las entidades públicas puedan cumplir con sus competencias y funciones haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación. Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM que aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.

Para nuestro caso se hace primordial el objetivo específico 4 referido a la implementación de la gestión por procesos y la promoción de la simplificación administrativa lo que mejorará la imagen de las instituciones ante los ciudadanos.  
(p.11)

Al respecto destaca la publicación del “Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” que luego del estudio que identifica y sistematiza buenas prácticas en diversas entidades públicas en la

categoría de Atención a la ciudadanía además de prácticas internacionales en esta materia. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, publicada el 12 de agosto del 2015. (p. 14-15)

Existen Normas Legales que nos muestran la preocupación del Estado por la mejora en su servicio al ciudadano las que deben ser adoptadas necesariamente por las universidades públicas y que requieren de su difusión entre los servidores que son los directos responsables de la atención. En consecuencia, el Estado, en los últimos años ha asumido la responsabilidad de hacer realidad las políticas que conduzcan a una gestión de calidad en las instituciones públicas y este proceso se viene dando en etapas, incluso proporcionando presupuesto para su desarrollo.

### 1.3. Justificación

Este estudio presenta justificación teórica, en los aportes teóricos de autores renombrados como Robbins y Judge (2013) (Comportamiento organizacional) y Parasuraman et al. (2004) (Calidad de servicio administrativo), estos datos podrán ser generalizados para incorporarse al conocimiento científico y a su vez pueden ser utilizados por otras investigaciones en cuanto traten sobre las mismas variables.

Asimismo, este estudio contiene justificación práctica, por cuanto sus resultados permiten determinar la relación estrecha y constante que existe entre las variables comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo, contribuyendo así a elevar la calidad del servicio administrativo en la universidad en estudio.

También se consideró la justificación metodológica, porque se utilizó la metodología científica de diseño no experimental para la recolección de datos se construyeron dos cuestionarios previamente validados y con una alta confiabilidad, en cuanto al cuestionario de comportamiento organizacional se redactó los ítems en base al aporte de Robbins y Judge (2013) quienes clasifican

el comportamiento organizacional en tres dimensiones: individual, grupal e institucional; por otro lado en cuanto al cuestionario de calidad de servicio administrativo se redactó los ítems en base a la clasificación de Parasuraman et al.: capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, estos instrumentos se publican en este documento para la utilización en futuras investigaciones.

En cuanto a la justificación social, este estudio tiene beneficios en el campo de aplicación lo cual constituye un aporte al proceso de licenciamiento y contribuye en el cumplimiento del plan de calidad de la universidad.

#### 1.4. Realidad Problemática

Debido al desarrollo constante en las innovaciones y los avances científicos, se ha demostrado gran interés por la calidad de los productos y de los servicios a nivel internacional, enfrentándose a un inmenso reto el plantear cambios en todos los aspectos.

Este modelo de calidad, en las últimas décadas ha tenido influencia en las instituciones que brindan servicio, específicamente en los grandes consorcios educativos, surgió una manera de competir, esto es a través de los estándares internacionales, una competencia nacional con metas altas lo que nos ha llevado a incluir en la nueva ley universitaria un organismo que regule con estos modelos a todas las universidades, sin tomar en cuenta algunos aspectos importantes como el de su propia realidad y los objetivos para los que fueron creadas.

El reto expresado en el Objetivo Estratégico N° 5 del Proyecto Educativo Nacional al 2021, (p. 12): *“Nos proponemos asegurar una educación superior de calidad que brinde aportes efectivos al desarrollo socioeconómico y cultural del país a partir de una adecuada fijación de prioridades y teniendo como horizonte la inserción competitiva del Perú en el mundo”*, nos lleva al modelo de Gestión de la Calidad Total, en ese sentido la función primordial de una institución educativa es lograr el éxito de los futuros profesionales, es satisfacer las necesidades del estudiante; por tanto, se debe propiciar investigaciones que permitan conocer más

de cerca cuáles podrían ser esas necesidades que requieren atención, a fin de evaluar y realizar las acciones pertinentes encaminadas a lograr la mejora de la calidad.

Frente a este propósito, nos encontramos con la pregunta de cuál será la necesidad del estudiante, si al final este proceso debe terminar con el producto que la universidad entrega a la sociedad, es decir, un profesional; si seguimos la línea de lo que quieren los estudiantes no aterrizaremos en la realidad de nuestras instituciones, porque dirán que requieren laboratorios de última generación, por ejemplo, y la competencia, en este nivel, es desproporcionada entre las universidades públicas y las privadas, al punto que es preferible estudiar en un instituto de alto nivel privado que en una universidad pública. La pregunta, entonces, debería ser qué tipo de profesionales necesita nuestro país para posesionarlos en el mercado internacional, cómo puede competir una universidad pública cuyos procesos para equipar laboratorios o aulas puede demorar hasta dos años pasando por todos los filtros que tiene el sistema para evitar la corrupción cosa que de una u otra forma no se garantiza, con una empresa privada, si una universidad de gestión privada tiene mayores facilidades para contar con todo lo que necesita vía financiamiento interno o externo para conseguir lo último en tecnología; estamos hablando de una realidad dispareja.

Como institución de educación superior, la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle no es ajena de los problemas que enfrenta el sistema de educación superior de nuestro país y con el propósito de mejorar debe buscarse la calidad total en el servicio que se ofrece a la comunidad interna y externa, especialmente a los estudiantes, en las diferentes facultades y en la escuela de posgrado.

Por ello, se ha tenido la oportunidad de observar directamente la problemática que se presenta, en cuanto a la atención, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y cumplimiento de los documentos de gestión por parte del personal administrativo, existiendo quejas y reclamos especialmente en el periodo de los procesos de matrícula, Ante estas consideraciones, la presente

investigación pretende analizar y evaluar el Comportamiento Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio Administrativo mediante un instrumento que recoja la inquietud e insatisfacción de los estudiantes en relación con las expectativas que genera su carrera, además se quiere conocer los aspectos positivos y negativos de los procedimientos en la institución con el fin de evaluarlos y reestructurarlos para mejora del servicio, teniendo en cuenta las limitaciones manifestadas en cuanto a capacitación del personal o equipos e infraestructura; finalmente, dadas las conclusiones a las que se llegue, aportar con recomendaciones para contribuir a que se logre mejorar la calidad de servicio administrativo, de esta forma superar las observaciones y alcanzar la acreditación de sus carreras profesionales y sumarse a las acciones conducentes al licenciamiento de la universidad.

#### 1.5. Formulación del Problema.

A fin de desarrollar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

##### Problema General

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?

##### Problemas específicos

##### Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?

##### Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?

### Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?

### Hipótesis

#### Hipótesis general

Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

#### Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

##### Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

##### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

### Objetivos

#### Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

## Objetivos específicos

### Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

### Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

### Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad del servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables:

Las variables son parte fundamental de la hipótesis, porque orientan la investigación a la construcción de las dimensiones e indicadores, que posteriormente serán sometidos a medición.

En la presente investigación se consideró dos variables: Comportamiento organizacional y Calidad de servicio administrativo.

### Definición conceptual de las Variables:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 93) una variable es como una propiedad que puede cambiar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Asimismo, manifestó que las variables adquieren valor para la investigación científica cuando éstas llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría.

#### Variable 1: Comportamiento Organizacional

La primera variable de la presente investigación se sustenta en los autores Robbins y Judge quienes afirmaron que el Comportamiento Organizacional es el estudio del comportamiento humano en su centro laboral; asimismo, lo definen como la interacción entre las personas y la organización.

#### Variable 2: Calidad de Servicio Administrativo

Esta segunda variable y sus respectivas dimensiones se basa en los autores Parasuraman et. al., quienes afirmaron que calidad de servicio es exceder las expectativas y necesidades requeridas por el cliente o usuario.

## 2.2. Operacionalización de las variables:

Para Hernández, et al. (2010) la definición operacional “es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable. (p. 111)

La operacionalización de las variables está vinculada a la técnica de la encuesta que se utilizó para la recolección de datos. Siendo compatible con los objetivos de la investigación.

Tabla 1

*Operacionalización de variable 1: Comportamiento Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Rangos
D1 Comportamiento Individual	-Personalidad -Actitud -Satisfacción	1,2,3 4,5,6, 7,8,9,10	Ordinal Tipo Likert		
D2 Comportamiento Grupal	-Liderazgo -Trabajo en equipo -Solución de problemas -	11,12,13 14, 15 16,17,18	5) Totalmente de Acuerdo 4) De acuerdo 3) Poco de acuerdo 2) En desacuerdo 1) Total desacuerdo	Bueno Regular Malo	93 – 125 59 – 92 25 – 58
D3 Comportamiento institucional	- Infraestructura -Cumplimiento de Planes Estratégico y Operativo -Metas de trabajo	19, 20 21,22, 23 24,25			

Tabla 2

*Operacionalización de variable 2: Calidad de servicio administrativo*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Rangos
D1 Capacidad de respuesta	- Disposición a ayudar -Comunicación clara y eficaz - Atención oportuna	1,2,3 4,5,6,7 8,9,10,11,12	Ordinal Tipo Likert		
D2 Empatía	-Atención personalizada -Conveniencia de horario -Demuestra interés por los problemas de los estudiantes	13,14,15 16,17,18 19,20,21	5) Totalmente de Acuerdo 4) De acuerdo 3) Poco de acuerdo 2) En desacuerdo 1) Total Desacuerdo	Eficiente Poco eficiente Deficiente	93 – 125 59 – 92 25 – 58
D3 Elementos tangibles	-Infraestructura -Equipamiento tecnológico	22,23,24 25			

### 2.3 Metodología:

La metodología científica representa la manera de organizar el proceso de investigación, controlar sus resultados y presentar posibles soluciones a un problema que conlleva la toma de decisiones; es decir, se ocupa de normas del proceso de investigación, que pretenden su validez lógica. (Bueno, 2003, p.16)

#### Método hipotético deductivo

El método de la presente investigación es hipotético deductivo.

Según Mayorga, (2014) es un proceso lógico del pensar que conduce las tareas del investigador, incentivado en su afán de producir nuevos conocimientos y acercarse a la verdad. Este proceso lógico se sintetiza de la siguiente manera: parte de conocimientos previos, se revisa la literatura, se plantea problemas de investigación, formula hipótesis, contrasta las hipótesis con la evidencia de los hechos y se toman decisiones con respecto a la hipótesis. (p. 167)

#### Enfoque cuantitativo

Es de enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et. al. p. 4)

#### Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo básica.

Según Hernández, et. al. (2010) la investigación es de tipo básica ya que contribuye al conocimiento científico y parte de estudios ya realizados. (p. 136)

Es básica porque aportará nuevos conocimientos sobre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes en la Universidad Nacional de Educación.

Nivel.

La presente investigación es descriptiva, correlacional y transversal.

Es descriptiva porque busca especificar la percepción de los estudiantes sobre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

Al respecto, Hernández, et. al. (2010, p.81) señaló que la “investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

Es correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que existe entre las dos variables que se estudia. Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación. En este tipo de estudio no supone relación de causa efecto; es decir, una no origina a la otra.

Los estudios correlacionales tienen “la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p.81).

El presente trabajo de investigación es transversal, porque se recopilaban los datos en un solo día y en un solo momento.

Según Hernández et. al. (2010, p. 151), es transversal porque son estudios que recopilan datos en un momento único, también denominado transeccional. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

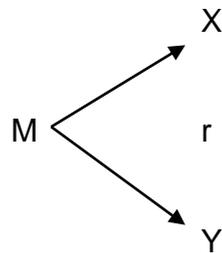
## Diseño

El presente estudio es de diseño no experimental.

Es no experimental ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudios, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, et. al. 2010, p. 149)

La presente investigación es no experimental porque se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador.

En la presente investigación correlacional se aplicará el siguiente diseño:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Comportamiento organizacional
- Y : Calidad de servicio administrativo
- r : Correlación entre las variables

### 2.4. Población, muestra y muestreo:

Población.

De acuerdo a Hernández, et. al. (2010, p. 174) “la población es el conjunto de elementos que son posibles de ser analizados, dentro de una

situación problemática”. En este caso la población está conformada por 350 estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación.

Tabla 3

*Población y muestra del estudio*

<b>Estudiantes</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Educación Inicial-Niñez Temprana	230	123
Educación Inicial-Retardo Mental	120	60
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>183</b>

Nota.- Fuente estadística de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos de la UNE

Muestra.

Según Hernández, et al. (2010) “la muestra es un subgrupo de la población previamente delimitada. El elegir el tipo de muestra depende de los objetivos de estudio y del esquema de investigación” (p. 175).

Para Hurtado (2000), es una parte representativa de la población que se selecciona para ser estudiada, ya que la población es demasiado grande como para analizarla en su totalidad. (p.21)

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde

**N** = Tamaño de la población

**Z<sub>α</sub>** = Nivel de confianza

$p$  = Probabilidad de éxito o proporción esperada

$q$  = Probabilidad de fracaso

$d$  = Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

En el presente trabajo de investigación se tiene que:

$N = 350$

$Z_{\alpha} = 1.96$  (valor  $Z_{\alpha}$  cuando el nivel de confianza deseado es 95%)

$p = 0.5$  ( $p + q = 1$ , se considera que  $p = 50\%$ )

$q = 0.5$  (se considera que  $q = 50\%$ )

$d = 0.05$  (el error máximo admisible es 5%)

Reemplazando los datos en la fórmula se tiene que la muestra calculada es de 183.

Muestreo.

El muestreo es el conjunto de operaciones que se realizan para seleccionar a los integrantes de la muestra. Una vez determinado el tamaño de la muestra el investigador deberá decidir a quienes selecciona y mediante qué procedimiento. (Hurtado, 2000, p. 176)

Se trató de un muestreo probabilístico, al respecto Hernández et. al. (2010) menciona que “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos”. (p. 176)

El muestreo empleado en la presente investigación fue el aleatorio simple.

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

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados para la presente investigación facilitó obtener información válida y confiable.

Según Hurtado (2000), “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el

investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p.164).

### Técnicas

Para Bueno (2003), las técnicas de investigación constituyen una operación especial por los cuales se procede a recolectar o recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación. (p. 17)

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

### Instrumentos

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, en este caso se aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable, que contenía las preguntas necesarias, contando con la autorización de la autoridad respectiva, en este caso, la Decana de la Facultad de Educación Inicial, se procedió de forma aleatoria a aplicar dicho instrumento a los estudiantes ingresando aula por aula.

Para Hurtado (2000) un cuestionario es un conjunto de preguntas formuladas en base a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. (p. 469)

Hernández, et, al, (2010) definió al cuestionario como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p. 217)

Ficha técnica del instrumento.

Variable 1: Comportamiento organizacional

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Comportamiento organizacional

Datos generales.

Título:	Cuestionario sobre Comportamiento Organizacional
Autor:	Br. Ana María Ocampo Pizarro
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable Comportamiento Organizacional.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio administrativo.
Estructura:	<p>La escala consta de 25 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert: 5) Totalmente de Acuerdo, 4) De acuerdo, 3) Poco de acuerdo, 2) En desacuerdo y 1) Total desacuerdo.</p> <p>Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva sobre la variable comportamiento organizacional.</p>

Variable 2: Calidad de servicio administrativo

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Calidad de servicio administrativo

Datos generales:

Título: Cuestionario sobre Calidad de servicio administrativo

Autor: Br. Ana María Ocampo Pizarro

Procedencia: Lima – Perú, 2017

Objetivo: Describir las características de la variable Calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación.

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

Estructura: La escala consta de 25 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert: 5) Totalmente de Acuerdo, 4) De acuerdo, 3) Poco de acuerdo, 2) En desacuerdo y 1) Total desacuerdo. Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva sobre calidad de servicio administrativo.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, et. al. (2010), “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 201)

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el proceso de validación de cada uno de los instrumentos de la presente investigación se tuvo en cuenta para cada ítems, relevancia, pertinencia y claridad.

Tabla 4

*Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Comportamiento organizacional*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Tabla 5

*Validez del cuestionario sobre Variable 2: Calidad de servicio administrativo*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Confiabilidad.

Para Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una muestra piloto de 30 estudiantes. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Tabla 6

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 7

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Comportamiento individual</i>	,743	10
<i>Comportamiento grupal</i>	,917	8
<i>Comportamiento institucional</i>	,894	7
<b><i>Comportamiento organizacional</i></b>	<b>,941</b>	<b>25</b>

Como se observa en la tabla 7, las dimensiones Comportamiento individual, tiene alta confiabilidad, Comportamiento grupal y Comportamiento institucional, muestran muy alta confiabilidad. Asimismo, la variable *Comportamiento organizacional* también tiene confiabilidad muy alta. Por consiguiente, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 8

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de servicio administrativo*

<b>Dimensión / variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
<i>Capacidad de respuesta</i>	,870	12
<i>Empatía</i>	,808	9
<i>Elementos Tangibles</i>	,826	4
<b><i>Calidad de servicio administrativo</i></b>	<b>,929</b>	<b>25</b>

Como se puede observar en la tabla 8, las dimensiones Capacidad de respuesta, Empatía y Elementos tangibles presentan confiabilidad muy alta. Igualmente, la variable Calidad de servicio administrativo tiene confiabilidad muy alta. Por consiguiente, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable

#### Construcción de baremos

Baremo viene a ser una tabla de cálculos donde se establece niveles o escalas, que nos permitirán ubicar a qué escala o nivel pertenece una medición. Los baremos para cada una de las variables, teniendo en cuenta sus dimensiones, son:

Tabla 9

*Baremos de la variable Comportamiento organizacional*

<b>Categorías</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>
Comportamiento individual	10 – 23	24 – 37	38 – 50
Comportamiento grupal	8 – 19	20 – 29	30 – 40
Comportamiento institucional	7 – 16	17 – 26	27 – 35
<b><i>Comportamiento organizacional</i></b>	<b>25 – 58</b>	<b>59 – 92</b>	<b>93 – 125</b>

*Nota.* Valores obtenidos con el Programa Estadístico SPSS, versión 22

Tabla 10

*Baremos de la variable Calidad de servicio administrativo*

Categorías	Deficiente	Poco eficiente	Eficiente
Capacidad de respuesta	12 – 28	29 – 44	45 – 60
Empatía	9 – 21	22 – 33	34 – 45
Elementos tangibles	4 – 9	10 – 15	16 – 20
<b>Calidad de servicio administrativo</b>	<b>25 – 58</b>	<b>59 – 92</b>	<b>93 – 125</b>

*Nota.* Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS, versión 22

## 2.6. Métodos de análisis de datos:

El método utilizado en la presente investigación fue el hipotético deductivo, porque partió de conocimientos previos, se revisó la literatura, se planteó problemas de investigación, se formuló hipótesis, y se contrastó las hipótesis con la evidencia de los hechos y se tomaron decisiones con respecto a la hipótesis.

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 30 estudiantes con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Comportamiento organizacional y Calidad de servicio administrativo.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por variables y por dimensiones, cuyos resultados ha sido mostrado e interpretados en las tablas 7 y 8.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 183 estudiantes de educación inicial, quienes respondieron en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Posteriormente, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 183 estudiantes, a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español.

Asimismo, los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de Rho Spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: Comportamiento organizacional y Calidad de servicio administrativo.

## 2.7. Aspectos éticos

La presente investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo. Respetándose la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Este estudio incluye en su contenido citas textuales y parafraseadas, consignando los respectivos autores, asimismo se identifica los autores de las dimensiones que fueron utilizados para la construcción de los instrumentos los que fueron validados y confiabilizados para su aplicación.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultado descriptivo

La estadística descriptiva es un grupo de métodos utilizados para organizar, mostrar y describir datos utilizando tablas, gráficos y medidas.

#### Nivel descriptivo de la variable Comportamiento organizacional

Tabla 11

*Distribución de niveles de la variable Comportamiento organizacional según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Bueno	[93 - 125]	40	21,9%
Regular	[59 - 92]	105	57,4%
Malo	[25 - 58]	38	20,8%
Total		183	100.0%

Nota. Base de datos

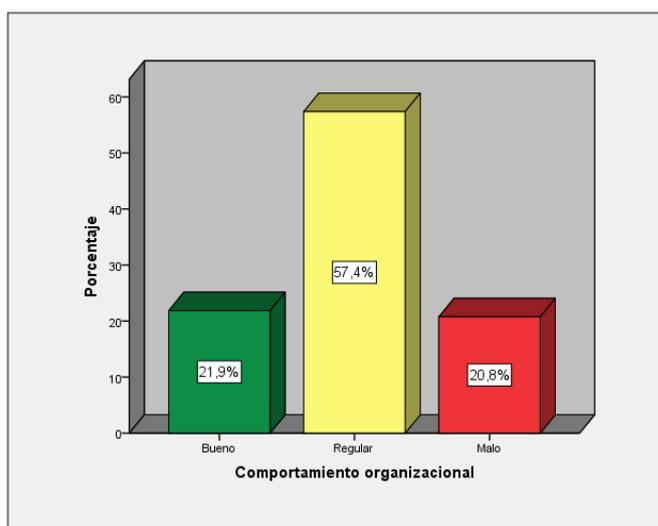


Figura 1. Niveles de la variable Comportamiento organizacional

En la tabla 11 y la figura 1, se observa que de los 183 encuestados, el 57,4% considera regular el comportamiento organizacional según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 21,9% considera bueno el Comportamiento organizacional y el 20,8% considera malo el Comportamiento organizacional.

Tabla 12

*Distribución de niveles de la dimensión Comportamiento individual según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Bueno	[38 - 50]	32	17,5%
Regular	[24 - 37]	116	63,4%
Malo	[10 - 23]	35	19,1%
Total		183	100.0%

Nota. Base de datos

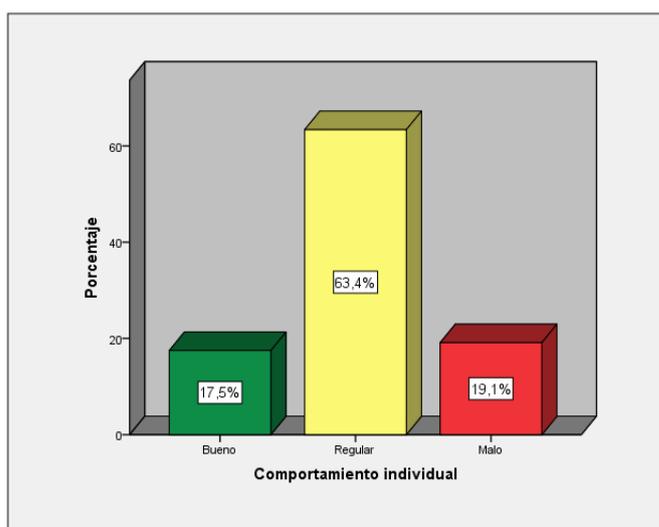


Figura 2. Niveles de la dimensión Comportamiento individual

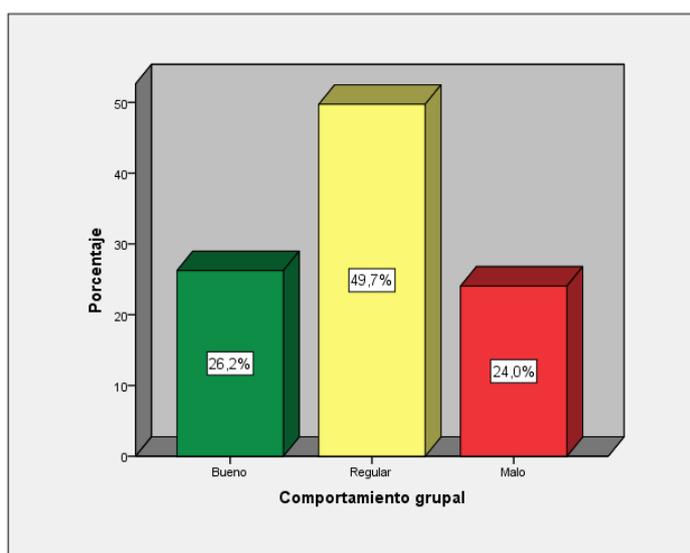
En la tabla 12 y la figura 2, se observa que de los 183 encuestados, el 63,4% considera regular el comportamiento individual, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 19,1% considera malo el comportamiento individual y el 17,5% considera bueno el comportamiento individual.

Tabla 13

*Distribución de niveles de la dimensión Comportamiento grupal según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Bueno	[30 - 40]	48	26,2%
Regular	[20 - 29]	91	49,7%
Malo	[8 - 19]	44	24,0%
Total		183	100.0%

*Nota.* Base de datos



*Figura 3.* Niveles de la dimensión Comportamiento grupal

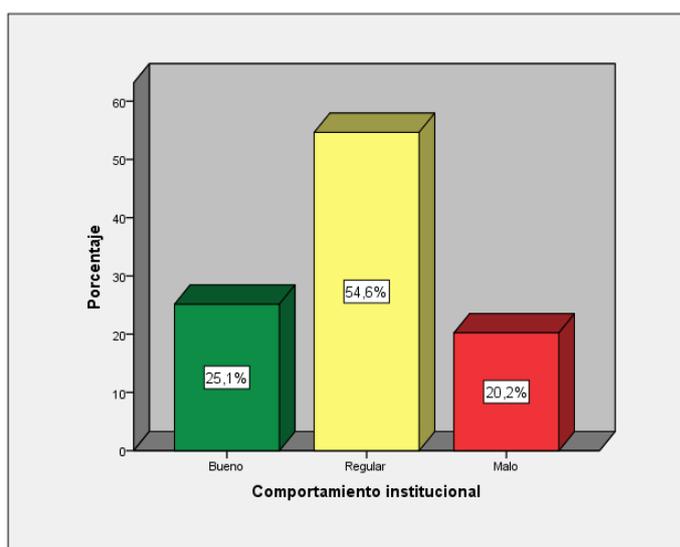
En la tabla 13 y la figura 3, se observa que de los 183 encuestados, el 49,7% considera regular el comportamiento grupal, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 26,2% considera bueno el comportamiento grupal y el 24% considera malo el comportamiento grupal.

Tabla 14

*Distribución de niveles de la dimensión Comportamiento institucional según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Bueno	[27 - 35]	46	25,1%
Regular	[17 - 26]	100	54,6%
Malo	[7 - 16]	37	20,2%
Total		183	100.0%

*Nota.* Base de datos



*Figura 4.* Niveles de la dimensión Comportamiento institucional

En la tabla 14 y la figura 4, se observa que de los 183 encuestados, el 54,6% considera regular el comportamiento institucional, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 25,1% considera bueno el comportamiento institucional y el 20,2% considera malo el comportamiento institucional.

## Nivel descriptivo de la variable Calidad de servicio administrativo

Tabla 15

*Distribución de niveles de la variable Calidad de servicio administrativo según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Eficiente	[93 - 125]	58	31,7%
Poco eficiente	[59 - 92]	87	47,5%
Deficiente	[25 - 58]	38	20,8%
Total		183	100,0%

Nota. Base de datos

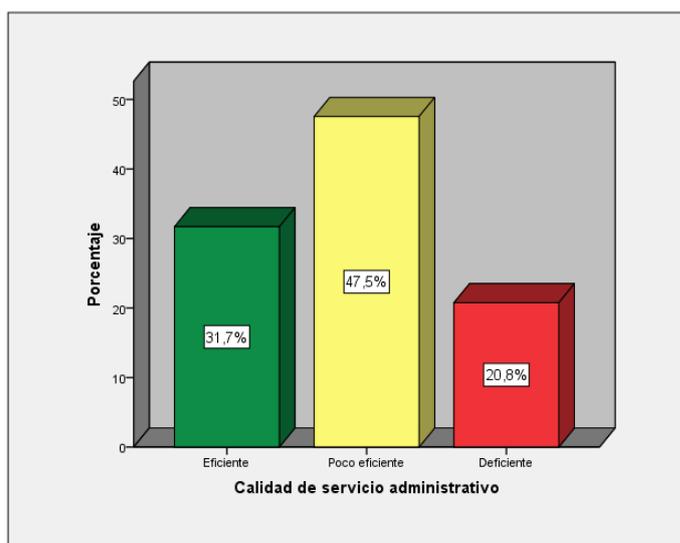


Figura 5. Niveles de la variable Calidad de servicio administrativo

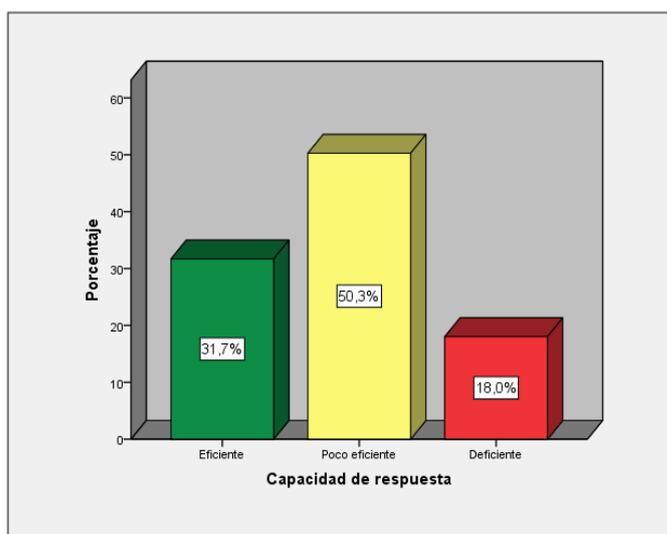
En la tabla 15 y la figura 5, se observa que de los 183 encuestados, el 47,5% considera poco eficiente la calidad de servicio administrativo, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 31,7% considera eficiente la calidad de servicio administrativo y el 20,8% considera deficiente la calidad de servicio administrativo.

Tabla 16

*Distribución de niveles de la dimensión Capacidad de respuesta según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
Eficiente	[45 - 60]	58	31,7%
Poco eficiente	[29 - 44]	92	50,3%
Deficiente	[12 - 28]	33	18,0%
Total		183	100.0%

*Nota.* Base de datos



*Figura 6.* Niveles de la dimensión Capacidad de respuesta

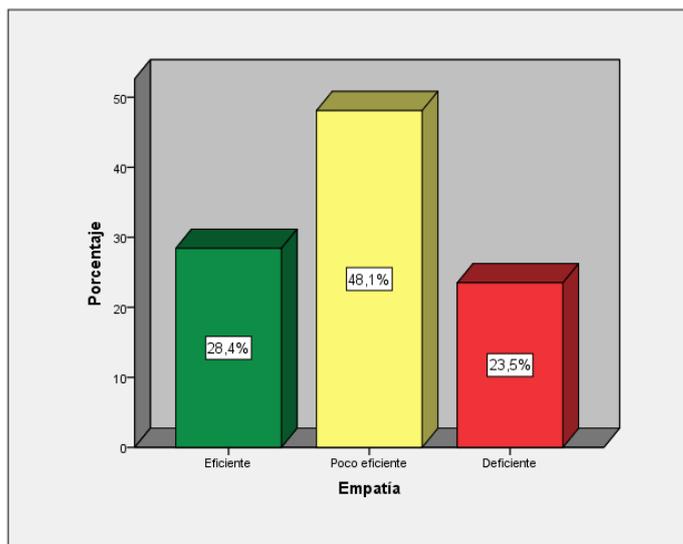
En la tabla 16 y la figura 6, se observa que de los 183 encuestados, el 50,3% considera poco eficiente la calidad de servicio en la capacidad de respuesta, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 31,7% considera eficiente la calidad de servicio en la capacidad de respuesta, y el 18% considera deficiente la calidad de servicio en la capacidad de respuesta.

Tabla 17

*Distribución de niveles de la dimensión Empatía según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
Eficiente	[34 - 45]	52	28,4%
Poco eficiente	[22 - 33]	88	48,1%
Deficiente	[9 - 21]	43	23,5%
Total		183	100.0%

*Nota.* Base de datos



*Figura 7.* Niveles de la dimensión Empatía

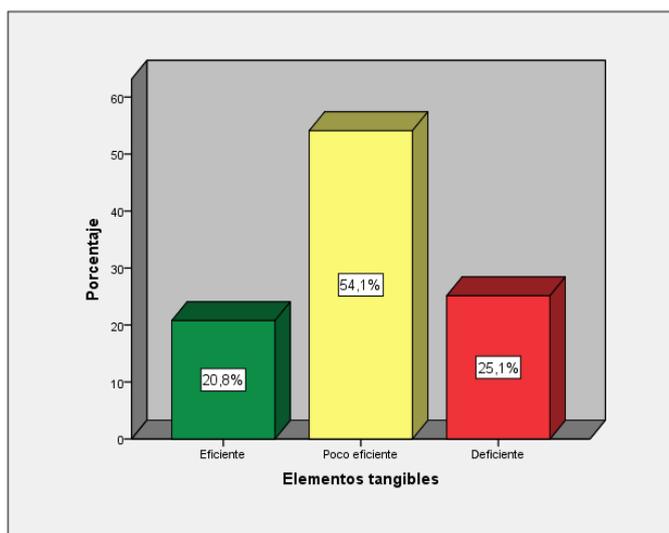
En la tabla 17 y la figura 7, se observa que de los 183 encuestados, el 48,1% considera poco eficiente la calidad de servicio en la empatía, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 28,4% considera eficiente la calidad de servicio en la empatía y el 23,5% considera deficiente la calidad de servicio en la empatía.

Tabla 18

*Distribución de niveles de la dimensión Elementos tangibles según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*

Niveles	Rangos	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
Eficiente	[16 - 20]	38	20,8%
Poco eficiente	[10 - 15]	99	54,1%
Deficiente	[4 - 9]	46	25,1%
Total		183	100.0%

*Nota.* Base de datos



*Figura 8.* Niveles de la dimensión Elementos tangibles

En la tabla 18 y la figura 8, se observa que de los 183 encuestados, el 54,1% consideran poco eficiente la calidad de servicio en los elementos tangibles, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 25,1% considera deficiente la calidad de servicio en los elementos tangibles, y el 20,8% considera eficiente la calidad de servicio en los elementos tangibles.

## Tablas de contingencia o tablas cruzadas variable 1 vs variable 2

Las tablas de contingencia describe conjuntamente dos o más variables. Esto se efectúa al convertir las frecuencias observadas en frecuencias relativas o porcentajes (Hernández et.al, 2010, p. 321)

Tabla 19

*Tabla de contingencia Comportamiento organizacional \* Calidad de servicio administrativo*

Comportamiento organizacional	Calidad de servicio administrativo						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	0	0,0%	3	1,6%	37	20,2%	40	21,9%
Regular	0	0,0%	84	45,9%	21	11,5%	105	57,4%
Malo	38	20,8%	0	0,0%	0	0,0%	38	20,8%
Total	38	20,8%	87	47,5%	58	31,7%	183	100%

Nota. Base de datos

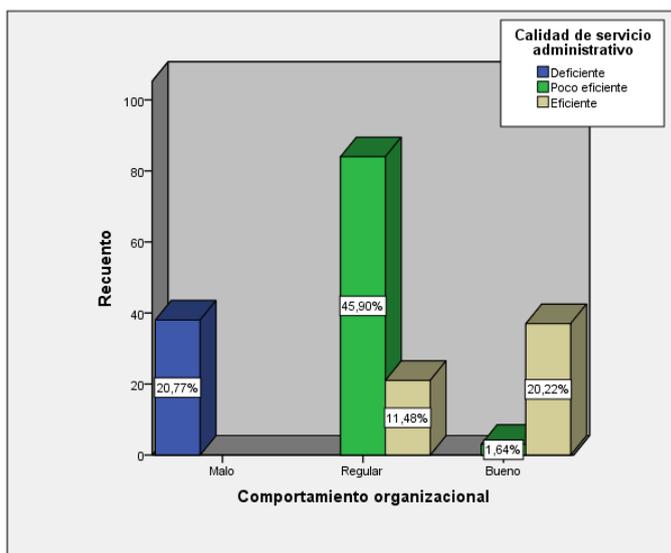


Figura 9. Diagrama Comportamiento organizacional \* calidad de servicio administrativo

En la tabla 19 y la figura 9 se observa, que el 20,2% considera bueno el comportamiento organizacional, también percibe una eficiente calidad de servicio administrativo, otro 1,6% considera bueno el comportamiento organizacional y también percibe que es poco eficiente la calidad de servicio administrativo; por

otro lado el 11,5% considera regular el comportamiento organizacional y percibe una eficiente calidad de servicio administrativo, el 45,9% considera regular el comportamiento organizacional también percibe que es poco eficiente la calidad de servicio administrativo y por último el 20,8% considera malo el comportamiento organizacional por tanto percibe una deficiente calidad de servicio administrativo.

Tabla 20

*Tabla de contingencia Comportamiento organizacional \* Capacidad de respuesta*

Comportamiento organizacional	Capacidad de respuesta						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	0	0,0%	9	4,9%	31	16,9%	40	21,9%
Regular	0	0,0%	78	42,6%	27	14,8%	105	57,4%
Malo	33	18,0%	5	2,7%	0	0,0%	38	20,8%
Total	33	18,0%	92	50,3%	58	31,7%	183	100%

Nota. Base de datos

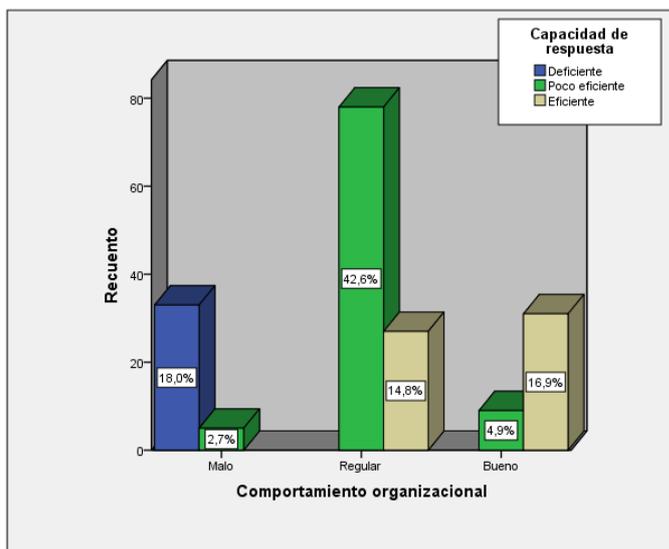


Figura 10. Diagrama Comportamiento organizacional \* Capacidad de respuesta

En la tabla 20 y la figura 10 se observa, que el 16,9% considera bueno el comportamiento organizacional también percibe una eficiente capacidad de respuesta, otro 4,9% considera bueno el comportamiento organizacional también percibe que es poco eficiente la capacidad de respuesta, por otro lado el 14,8% considera regular el comportamiento organizacional también percibe una eficiente capacidad de respuesta, otro 42,6% considera regular el comportamiento

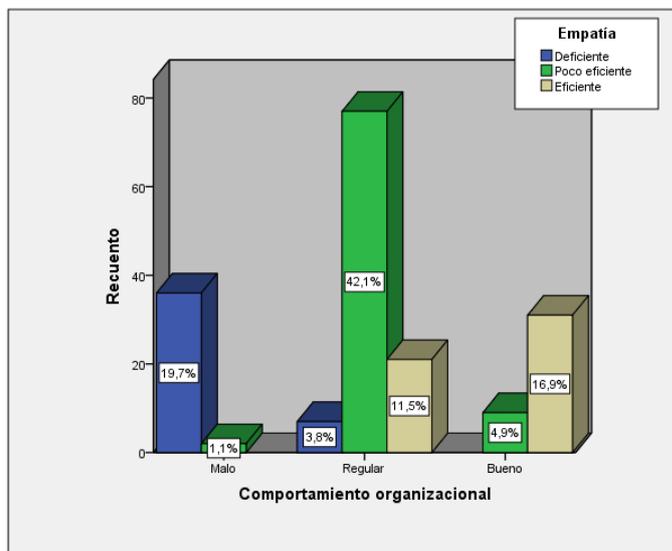
organizacional también percibe que es poco eficiente la capacidad de respuesta, un 2,7% que considera malo el comportamiento organizacional percibe poco deficiente la capacidad de respuesta y un 18% que considera malo el comportamiento organizacional percibe una deficiente capacidad de respuesta.

Tabla 21

*Tabla de contingencia Comportamiento organizacional \* Empatía*

Comportamiento organizacional	Empatía						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	0	0,0%	9	4,9%	31	16,9%	40	21,9%
Regular	7	3,8%	77	42,1%	21	11,5%	105	57,4%
Malo	36	16,7%	2	1,1%	0	0,0%	38	20,8%
Total	43	23,5%	88	48,1%	52	28,4%	183	100%

*Nota.* Base de datos



*Figura 11.* Diagrama Comportamiento organizacional \* Empatía

En la tabla 21 y la figura 11 se observa, que el 16,9% considera bueno el comportamiento organizacional también percibe una eficiente empatía, otro 4,9% considera bueno el comportamiento organizacional percibe que es poco eficiente la empatía, por otro lado el 11,5% considera regular el comportamiento organizacional percibe una eficiente empatía, otro 42,1% considera regular el comportamiento organizacional también percibe que es poco eficiente la empatía un 3,8% considera regular el comportamiento organizacional también percibe

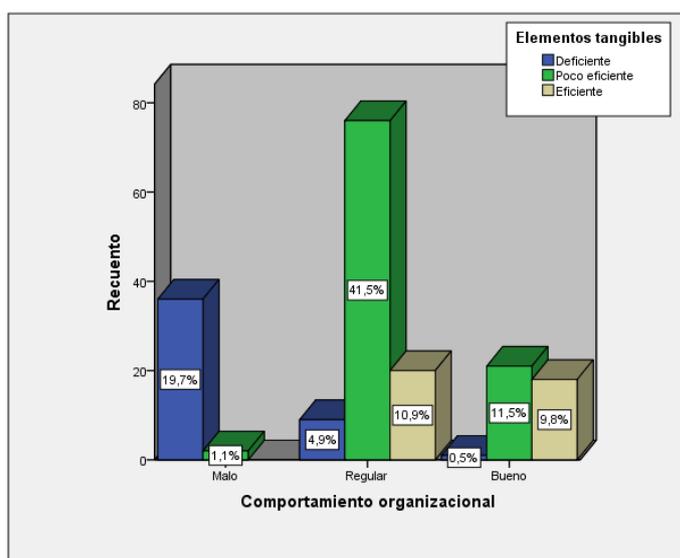
deficiente la empatía y por último un 1,1% que considera malo el comportamiento organizacional percibe poco eficiente la empatía y un 16,7% que considera malo el comportamiento organizacional también percibe una deficiente empatía.

Tabla 22

*Tabla de contingencia Comportamiento organizacional \* Elementos tangibles*

Comportamiento organizacional	Elementos tangibles						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	1	0,5%	21	11,5%	18	9,8%	40	21,9%
Regular	9	4,9%	76	41,5%	20	10,9%	105	57,4%
Malo	36	19,7%	2	1,1%	0	0,0%	38	20,8%
Total	46	25,1%	99	54,1%	38	20,8%	183	100%

*Nota.* Base de datos



*Figura 12.* Diagrama Comportamiento organizacional \* Elementos tangibles

En la tabla 22 y la figura 12 se observa, que el 9,8% considera bueno el comportamiento organizacional también percibe que son eficientes los elementos tangibles, otro 11,5% considera bueno el comportamiento organizacional percibe que son poco eficientes los elementos tangibles, un 0,5% considera bueno el comportamiento organización también percibe que es deficiente los elementos tangibles, por otro lado el 10,9% considera regular el comportamiento organizacional también percibe que es eficiente los elementos tangibles, otro 41,5% considera regular el comportamiento organizacional también percibe que

es poco eficiente los elementos tangibles, un 4,9% considera regular el comportamiento organizacional también percibe que es deficiente los elementos tangibles y por último un 1,1% que considera malo el comportamiento organizacional percibe que son poco eficientes los elementos tangibles y un 19,7% que considera malo el comportamiento organizacional también percibe que son deficientes los elementos tangibles.

### **Nivel inferencial**

A partir de los datos encontrados en la estadística descriptiva se elabora la contrastación de hipótesis y se toma decisiones.

### **Prueba de hipótesis o Contrastación de hipótesis**

“La contrastación de las hipótesis es la parte del proceso de investigación mediante la cual el investigador selecciona y aplica métodos y técnicas que le van a permitir y demostrar o comprobar si la o las hipótesis propuestas son verdaderas o falsas”. (Bueno, p.67)

#### Prueba de hipótesis general

Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>

Tabla 23

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comportamiento organizacional \* Calidad de servicio administrativo

			Comportamiento organizacional	Calidad de servicio administrativo
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Calidad de servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota. Base de datos SPSS, versión 22*

Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho = 0,706 entre las variables: Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación positiva alta, entonces, a mayor Comportamiento organizacional mayor será la calidad de servicio administrativo.

Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017

Prueba de hipótesis específica 1

- Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.
- H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>

Tabla 24

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comportamiento organizacional \* Capacidad de respuesta*

			Comportamiento organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho = 0,685 entre las variables: Comportamiento organizacional y Capacidad de respuesta, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación positiva moderada, entonces, a mayor Comportamiento organizacional mayor será la capacidad de respuesta.

Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

#### Prueba de hipótesis específica 2

Ho. No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>

Tabla 25

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comportamiento organizacional \* Empatía*

			Comportamiento	
			organizacional	Empatía
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Empatía	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0,683$  entre las variables: Comportamiento organizacional y Empatía, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación positiva moderada, entonces, a mayor Comportamiento organizacional mayor será la empatía.

Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

Prueba de hipótesis específica 3

$H_0$ . No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

$H_1$ . Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Tabla 26

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comportamiento organizacional \* Elementos tangibles*

			Comportamiento organizacional	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Base de datos SPSS, versión 22

Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $Rho = 0,614$  entre las variables: Comportamiento organizacional y Elementos tangibles, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación positiva moderada, entonces, a mayor comportamiento organizacional mayor será los elementos tangibles.

Decisión estadística:

La significancia de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

## **IV. Discusión**

Al observar los resultados y en función al objetivo de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, se realizaron análisis descriptivo e inferencial, en cuanto al descriptivo se analizaron mediante frecuencias y porcentajes en cuanto a la estadística inferencial se pudo contrastar tanto la hipótesis general como específicas y es en función de éstas que se realiza la discusión de resultados, en primera instancia se logró demostrar la hipótesis general que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 ( $Rho\ Spearman = 0,706$ ,  $p < 0,05$ , siendo correlación positiva alta), sobre la variable comportamiento organizacional Robbins y Judge (2013) quienes afirmaron que el Comportamiento Organizacional es el estudio del comportamiento humano en su centro laboral; asimismo, lo definen como la interacción entre las personas y la organización. Sobre la calidad de servicio administrativo Parasuraman et al. (2004) sostuvo que es exceder las expectativas y necesidades requeridas por el cliente o usuario. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad.

En cuanto a las estadísticas descriptivas se halló que el 57,4% de los encuestados considera de nivel regular el comportamiento organizacional y un 47,5% considera poco eficiente la calidad de servicio administrativo, al respecto se hallaron resultados similares en otros estudios, como Serrano (2016), quien en su tesis sobre la Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, sus hallazgos en la calidad de servicio administrativo en cuanto a la confiabilidad y la responsabilidad la calidad de servicio es de nivel promedio, asimismo en cuanto a la empatía la calidad del servicio administrativo también tiene un nivel promedio, al igual en la tangibilidad se pudo apreciar que la calidad de servicio administrativo es de nivel promedio.

Como se puede apreciar en ambos resultados existe similitud ya que se considera regular o de nivel promedio el funcionamiento de cada una de las variables, se atribuye estos resultados a la existencia de otras variables intervinientes que pueden estar afectando y no son controladas por el investigador.

Por otro lado, en lo que respecta a la hipótesis específica 1, se logró hallar que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,685,  $p < 0,05$ ; siendo correlación positiva moderada), en referencia a la capacidad de respuesta Guevara (2013) definió que la capacidad de respuesta es la disposición de ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. En los estadísticos descriptivos se halló que el 50,3% manifiesta que es poco eficiente la capacidad de respuesta en los servicios administrativos según estudiantes de educación inicial. Al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Moreira (2013), sobre las Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo Práctico, quien concluyó que no se cuenta con la suficiente experiencia para brindar un buen servicio al usuario, por tanto, el servicio que ofrece es deficiente; para mejorar en este aspecto no solo se requiere la capacitación sino evaluar la necesidad de reubicar al personal a otras áreas para ganar experiencia y tener un monitoreo permanente de sus avances en cursos de actualización.

De la misma manera, se hallaron resultados similares en el estudio de Suárez (2015) sobre El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2011 – 2012, donde halló un  $p$ -valor = 0,008 > 0,05 la correlación entre capacidad de respuesta y procedimientos es significativa además según R de Pearson = 0,966 esta relación es muy alta

Por su parte Mariño (2013) en su tesis sobre el Estudio de funciones y actividades del personal administrativo y su incidencia en el proceso de calidad de los

servicios de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato concluyó que los empleados confirman que en la facultad no existe una manual de funciones que sirva como guía en la organización, coordinación ejecución y control de las tareas de cada uno de los empleados. Los empleados también perciben que existe una alta insatisfacción de la mayoría de los estudiantes al momento de realizar los trámites, por ello reconocen que debe ser mejorada y simplificada.

Con relación a la hipótesis específica 2, también se pudo hallar que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 ( $Rho\ Spearman = 0,683, p < 0,05$ ; siendo correlación positiva moderada), sobre la empatía se puede decir según Guevara (2013) “como interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes”, en los estadísticos descriptivos se halló que el 48,1% considera poco eficiente la calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial, al respecto se hallaron resultados diferentes en la tesis de Guevara (2013) quien en su tesis de maestría titulada: La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013 halló que la satisfacción que tienen los estudiantes de la institución educativa sobre el servicio prestado por los directivos, docentes y personal administrativo, es excelente.

Resultado similar se halló en la tesis de Suárez (2015), en cuanto a la relación entre empatía y equipamiento el  $p\text{-valor} = 0,005 > 0,05$  la correlación es significativa además según  $R$  de Pearson = 0,976 esta relación es muy alta.

Por otro lado en el estudio de Valera (2012), sobre la Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla –Callao, sustentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, se hallaron resultados similares, ya que la comunidad educativa percibe la calidad del servicio en educación y el administrativo en un nivel medio, en este caso las pruebas aplicadas arrojan algunas flaquezas que deben ser evaluadas y corregidas para elevar el nivel de percepción del servicio, señalaremos que se trata de una

encuesta a la comunidad educativa, es decir preguntamos a los mismos integrantes de la comunidad respecto a cómo ven el servicio que se brinda, si el resultado del estudio dice que lo ven medio, entonces ellos mismos no están convencidos de lo que la institución brinda, o reconocen que aún tienen debilidades y se requiere un plan de mejora para ellos mismos verse superar los estándares de calidad.

En tanto se puede deducir que existe diferencia en los resultados, se asume esto ya que hay una diferencia en el tipo de gestión o en el nivel educativo del encuestado; sin embargo, cuando se iguala el nivel educativo y el tipo de gestión se puede ver que los resultados son similares como el caso de Valera.

Por último, en lo concerniente a la hipótesis específica 3, se halló que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 ( $Rho$  Spearman = 0,614,  $p < 0,05$ , siendo correlación positiva moderada), en cuanto los elementos tangibles según Devoto (2013) son todas las evidencias físicas del servicio (aparición del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, etc.) en algunos servicios estos elementos tangibles son importantes para una buena prestación. (redes, computadoras, aunque algunos elementos tangibles no sean tan relevantes inciden en la calidad del proceso (comodidad en los ambientes).

Quesada (2014), en su trabajo investigación para optar al grado de maestría 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 halló que la relación entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional con  $p$ -valor = 0,000 y una correlación  $Rho$  Spearman = 0,616, también se halló que existe relación entre la dirección por excepción pasiva y el comportamiento organizacional con una correlación  $Rho$  Spearman = 0,612 y un  $p$ -valor = 0,000; por otro lado se halló que existe relación entre la dirección por excepción activa y el comportamiento organizacional con  $p$ -valor = 0,000 y una correlación  $Rho$  Spearman = 0,474, por último se halló que la

dirección por contingencia tiene relación con el comportamiento organizacional con  $p\text{-valor} = 0,000$  y una correlación Rho Spearman = 0,603.

En los estadísticos descriptivos se halló que 54,1% consideran poco eficiente la calidad de servicio de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Tello y La Torre (2013), sobre La gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2013, en esta investigación los autores respaldan la evidencia que ha resultado de la contrastación de la hipótesis general, determinando la relación favorable de la gestión y la atención en la biblioteca, entre sistema de organización y la percepción de la calidad de servicio ofertado además de existir relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre la atención oportuna y la percepción de la calidad de servicio. Asimismo, Suárez (2015), halló que en la dimensión elementos tangibles e infraestructura el  $p\text{-valor} = 0,017 > 0,05$  la correlación es significativa además según R de Pearson = 0,942 esta relación es muy alta, los resultados son muy similares.

Para reforzar este resultado tenemos a Tumino y Poitevin (2013), en su tesis sobre Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio, donde halló que la correlación según el análisis de regresión se pudo hallar con un nivel crítico de sig. = 0,000 que las variables están linealmente relacionadas. Asimismo se pudo observar que uno de los factores que tiene mayor importancia es lo correspondiente a la organización de la enseñanza que tiene un 18% de aceptación, por otro lado se pudo observar que solo un 30% de los encuestados manifiestan que es de vital importancia la calidad de servicio para su formación. .

## **V. Conclusiones**

- Primera: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,706,  $p < 0,05$ , siendo correlación positiva alta).
- Segunda: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,685,  $p < 0,05$ ; siendo correlación positiva moderada).
- Tercera: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,683,  $p < 0,05$ ; siendo correlación positiva moderada).
- Cuarta: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,614,  $p < 0,05$ ; siendo correlación positiva moderada).

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Demostrada la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio administrativo en la Universidad Nacional de Educación, se recomienda al personal administrativo participar en talleres relacionados a la calidad, atención y servicio al cliente, que conduzcan a la mejora en sus relaciones laborales para alcanzar excelentes estándares de calidad en el servicio y seguir laborando de manera ardua contribuyendo a la mejora en la educación y en términos de gestión, que las autoridades de la universidad dispongan una revisión de los procedimientos sobre los plazos de atención para mejorar el servicio que se brinda al estudiantes
- Segunda: Se determinó también la relación entre el comportamiento organizacional y la capacidad de respuesta, por ello, se sugiere a las autoridades de la Universidad asumir el reto de construir estrategias de motivación laboral para que los servidores administrativos se identifiquen plenamente con los objetivos institucionales y promover a través de un programa integral de becas, premios de reconocimiento e incentivos, dentro de las normas legales vigentes, que motiven al personal en una gestión de calidad en la atención a los usuarios.
- Tercera: También se pudo hallar la relación entre el comportamiento organizacional y la empatía, se recomienda que las autoridades de la Universidad encargue a los funcionarios del área de personal organicen charlas capacitando a todo el personal administrativo en habilidades sociales para que así logren interrelacionarse con los usuarios y brindarles una atención personalizada y eficaz utilizando la empatía.
- Cuarta. Por último, se determinó la relación entre el comportamiento organizacional y los elementos tangibles, a ello se recomienda que las autoridades de la Universidad cuenten con un programa debidamente presupuestado de evaluación, renovación de equipos, y priorice los proyectos de mejora de los ambientes académicos y de servicios administrativos facilitando la atención a los estudiantes.

## **VII. Referencias**

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires. Granica
- Alvarado, L. y Hernández. (2010) *Calidad de servicio en universidades públicas venezolanas*. *Teacs*, núm. 04, pp. 47-50
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía USAT. Lambayeque-Perú.
- Bauzá, E., Ben, M., Cruz, Y., Calvo, M. (2009). *Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. Contribuciones a la Economía*. (Fecha de consulta: 10 octubre 2016). Disponible en: <http://www.eumed.net>
- Betancourt, R. y Valera, Y. (2004). *Diagnóstico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa materiales Eléctricos Monagas, C.A. (MEMCA), Maturin, Monagas*. Venezuela: Universidad de Oriente.
- Botello, J., Chaparro, E. y Bernal S. (2014). *La calidad del servicio en los clientes logísticos*. (Fecha de consulta: 26 setiembre 2016). Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis>
- Briola, M. (2012). *El trabajo en equipo y su impacto en la organización*. Recuperado el 20 de marzo de 2017, de <https://docs.google.com/file/d/0B20m6O8u8aRwclJTWGIONU1Ba2s/edit>
- Bueno, E. (2013). *La investigación científica: Teoría y metodología*. México: Universidad Autónoma de Zacatecas.
- Casermeiro, M. (2014). *La calidad en los servicios públicos. Gobierno de la provincia de Salta*. Argentina
- Chenet, M. (2012). *Mejora de la calidad del servicio educativo mediante el modelo service performance en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias empresariales de la universidad alas peruanas filial Huancaayo*. (tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima-Perú
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª Ed.) México. MacGraw-Hill

- .Cloninger, C. (2003). *Teorías de la Personalidad*. (3ª Ed.). México. Pearson.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad* McGraw-Hill. México.
- Cruz, J. (1997). *Educación y calidad total*. México. Grupo Editorial Iberoamérica.
- Cruz, Y. y Fernández, A. (2012). *Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional*. (Fecha de consulta: 10 octubre 2016). Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Gran Bretaña Heriot-Watt University..
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mac Graw Hill.
- Devoto, R. (2013). *La calidad de servicio percibida en el sector público. (investigación docente)*. Universidad Católica de Valparaíso. *Negocios Economía Ingeniería Comercial*. Chile
- Díaz, M. (2012). *Factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño de los equipos de trabajo de instituciones de educación superior. Un caso de estudio*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo*. (9ª Ed.). México. Pearson Prentice Educación.
- Faris, L. (2013). *La motivación y su relación con el comportamiento y desarrollo de los recursos humanos en la Universidad César Vallejo*. (Tesis de magíster). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima-Perú
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de servicios*. Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- García, A. (2014). *El comportamiento organizacional del gerente educativo en el centro venezolano de profesionalización (CEVEPRO). Análisis crítico*. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo. Valencia.

- Génesi, M. G., Romero, N., Tinedo, Y. (2011). *Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas*. *Negotium*, vol. 6, núm. 18, pp. 102-128.
- Gonzales, H. (2010). *Importancia de la tecnología en las empresas*". *Contribuciones a la Economía*, (Fecha de consulta: 16 noviembre 2016). Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Guanilo, E. (2013). *Gestión de calidad de los servicios administrativos universitarios*. Lima-Perú. San Marcos.
- Guevara, M. (2013). *La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª Ed.), México, McGraw-Hill/Interamericana Editores S. A.
- Horovitz, J, (1994). *La calidad del servicio*. Tomo 3. McGraw-Hill. España
- Horovitz, J, (1995). *La calidad del servicio. A la conquista del cliente*. McGraw-Hill. España.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: SYPAL.
- Mancera, R. (2016). *Teorías del comportamiento organizacional*. Recuperado el 10 de marzo de 2017, de <http://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/>
- Mariño, A. (2013). *Estudio de funciones y actividades del personal administrativo y su incidencia en el proceso de calidad de los servicios de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato (Tesis de Maestría)*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mayorga, B. (2014). *Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la oficina central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el 2012*. (tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima.
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J. y Arzola, M. (2010). *Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad*

- venezolana. Arequipa: 8th Latin American Conference for Engineering and Technology.
- Moreira, O. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo Práctico. (Tesis de Maestría)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid-España. Díaz De Santos
- Parasuraman, A. y Zeithaml, V. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.
- 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 .* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quispe, M. (2012). *El modelo administrativo del programa de maestría itinerante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” – Chincha en relación a la calidad de los servicios que reciben los estudiantes (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Ramírez, M. (2016). *Incidencia del comportamiento organizacional en la gestión pública*. (Fecha de consulta: 10 octubre 2016). Disponible en: <https://www.clubensayos.com>
- Robbins, S. y Judge (2013). *Comportamiento organizacional*. (13ª Ed.). México: Pearson
- Rojas, M. (2003). *El bienestar subjetivo en México y su relación con indicadores objetivos*. México: Universidad de las Américas.
- Román, G. (2014). *Historia del comportamiento organizacional*. Recuperado el 10 de Marzo de 2017, de <https://prezi.com/smapmi8q-amj/copy-of-evolucion-del-comportamiento-organizacional/>
- Rubio J., Negrón, M. y Valbuena, A. (2015). *Estrategia para generar crecimiento del capital humano en el marco del comportamiento organizacional en el sector público*. Civitas, vol. 3, núm. 1, p. 19. Maracaibo, Venezuela.

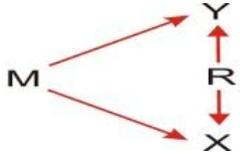
- Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador (Tesis de Maestría)*. El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tello y La Torre. (2013). *La gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2013 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. (Tesis de especialista). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Turmino, M. y Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. Reice. La Plata
- Valera, L. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Vallejo, P. (2010). *La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal administrativo de la UNE 2008-2009. (investigación docente)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima-Perú.
- Verdú, C. (2013). *Características personales para el éxito en la atención al cliente*. (Fecha de consulta: 17 de noviembre 2016). Disponible en: <https://clientelandia.wordpress.com>

## **Anexos**

**Anexo A**  
**Matriz de consistencia**

<b>TÍTULO: Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017</b>						
<b>AUTOR: Ana María Ocampo Pizarro</b>						
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.</p> <p><b>Hipótesis Especifica 2</b> Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.</p>	<b>VARIABLE 1: Comportamiento Organizacional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			D1 Comportamiento individual	-Personalidad -Actitud -Satisfacción	1,2,3 4,5,6, 7,8,9,10	Ordinal Tipo Likert  5) Totalmente de Acuerdo 4) De acuerdo 3) Poco de acuerdo 2) En desacuerdo 1) Total desacuerdo
			D2 Comportamiento grupal	-Liderazgo -Trabajo en equipo -Solución de Problemas (toma de decisiones)	11,12,13 14,15 16,17,18	
D3 Comportamiento institucional	-Infraestructura -Cumplimiento de Planes Estratégico y Operativo -Metas de trabajo	19,20 21,22,23 24,25				

Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?	Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.	Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.	<b>VARIABLE 2: Calidad de servicio administrativo</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			D1 Capacidad de respuesta	-Disposición a ayudar -Comunicación clara y eficaz -Atención oportuna	1,2,3 4,5,6,7  8,9,10,11,12	Ordinal Tipo Likert  5) Totalmente de Acuerdo  4) De acuerdo 3) Poco de acuerdo 2) En desacuerdo 1) Total desacuerdo
			D2 Empatía	-Atención personalizada -Conveniencia de horario -Demuestra interés por los problemas de los estudiantes	13,14,15 16,17,18 19,20,21	
D3 Elementos tangibles	-Infraestructura -Equipamiento tecnológico	22,23,24 25				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL												
<p><b>Tipo</b> El estudio es de tipo básica, nivel descriptiva, correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observó los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149).</p> <p>En la presente investigación correlacional se aplicará el siguiente diseño:</p>  <p>Dónde: M : Muestra de Estudio X : Comportamiento organizacional Y : Calidad de servicio administrativo r : Correlación</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo constituida por 350 estudiantes de la carrera profesional de educación inicial.</p> <p><b>Tipo de muestra</b> La muestra fue 183 estudiantes de la carrera profesional de educación inicial.</p> <p>Tabla 4 <i>Muestra del estudio</i></p> <table border="1" data-bbox="913 751 1368 975"> <thead> <tr> <th>FEI</th> <th>Alumnos</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Educación Inicial- Niñez Temprana</td> <td>123</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Educación Inicial - Retardo Mental</td> <td>60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>183</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Muestreo</b> El muestreo utilizado es aleatorio simple.</p>	FEI	Alumnos	Total	Educación Inicial- Niñez Temprana	123		Educación Inicial - Retardo Mental	60		Total		183	<p>Variable 1: <b>Comportamiento organizacional:</b> <b>Instrumento:</b> Se aplicó un cuestionario</p> <p>Variable 2: <b>Calidad de servicio administrativo:</b> Se aplicó un cuestionario</p> <p>Autor(a): Br. Ana María Ocampo Pizarro</p> <p><b>Técnica:</b> La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.</p> <p><b>Escala de los instrumentos:</b> 5.Totalmente de Acuerdo 4. De acuerdo 3.Poco de acuerdo 2.En desacuerdo 1.Total desacuerdo</p>	<p>.</p> <p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 22.0, en donde se elaboró tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contrastación de las hipótesis, se utilizó el estadístico de correlación Rho Spearman, con un nivel de confianza de 95% una significancia bilateral de 0,05.</p> <p>Los resultados fueron obtenidos de la muestra estadística constituida por 183 estudiantes.</p>
FEI	Alumnos	Total													
Educación Inicial- Niñez Temprana	123														
Educación Inicial - Retardo Mental	60														
Total		183													

**Anexo B: Instrumento de Medición**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EDUCACIÓN INICIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION, 2017**

**ESTIMADO ESTUDIANTE:** La información que nos proporcionará será sólo de conocimiento del investigador; por tanto, evalúa el comportamiento organizacional en la Facultad de Educación Inicial, de forma objetiva y veraz, respondiendo a las preguntas en forma anónima.

**Indicación:**

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero por pregunta.

5 = Totalmente de Acuerdo	4 = De acuerdo	3 = Poco de acuerdo	2 = En desacuerdo	1 = Total desacuerdo
---------------------------	----------------	---------------------	-------------------	----------------------

**I. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**I.1. COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL**

N°	ÍTEMES	5	4	3	2	1
<b>I.1.1. PERSONALIDAD</b>						
01	¿Consideras que el personal administrativo es ordenado y disciplinado en las actividades que realizan?					
02	¿Consideras que el personal administrativo son personas serenas y experimentan emociones bastante estables?					
03	¿Percibes que el personal administrativo se siente libre para discutir las cuestiones relacionadas a su trabajo con su superior?					
<b>I.1.2. ACTITUD</b>						
04	¿El personal administrativo establece un diálogo natural y amigable con el estudiante?					
05	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte del personal administrativo?					
06	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte de las autoridades?					
<b>I.1.3. SATISFACCIÓN</b>						
07	¿Consideras que el personal administrativo es objetivo y responsable en el desempeño de sus actividades laborales?					
08	¿Te sientes satisfecho por la atención y el trato que brinda el personal administrativo?					
09	¿Percibes que los empleados se sienten motivados por las autoridades?					
10	¿Consideras que en la institución reconocen el trabajo de los empleados?					

**I.2. COMPORTAMIENTO GRUPAL**

N°	ÍTEMES	5	4	3	2	1
<b>I.2.1. LIDERAZGO</b>						
11	¿Percibes que existen buenas relaciones entre los empleados y las autoridades?					
12	¿Consideras que las autoridades están comprometidas con aspectos de organización, orden y limpieza?					
13	Crees que la gestión de las autoridades es buena de acuerdo a los intereses de la institución.					
<b>I.2.2. TRABAJO EN EQUIPO</b>						
14	¿Percibes que cuándo hay un problema en la Facultad lo resuelven en equipo?					
15	¿Consideras que existe integración en el equipo de trabajo de la Facultad?					

<b>I.2.3. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (Toma de decisiones)</b>						
16	¿Las autoridades solucionan inmediatamente los problemas académicos?					
17	¿El personal administrativo te apoya en resolver tus problemas administrativos?					
18	¿El personal administrativo cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus actividades laborales?					
<b>I.3. COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>I.3.1. INFRAESTRUCTURA</b>						
19	¿Las autoridades se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de la infraestructura administrativa y académica?					
20	¿El ambiente que se respira en la institución es agradable?					
<b>I.3.2. CUMPLIMIENTO DE PLANES ESTRATEGICO Y OPERATIVO</b>						
21	¿Consideras que el trabajo que vienen realizando las autoridades es eficaz, en términos de gestión?					
22	¿Se cumplen los cronogramas establecidos para los procesos académicos?					
23	¿La información que se publica es actualizada y útil para los trámites académicos y administrativos de los estudiantes?					
<b>I.3.3. METAS DE TRABAJO</b>						
24	¿Los responsables emiten un boletín informativo sobre logros y metas de la gestión académico-administrativo?					
25	¿En la institución se esfuerzan en cumplir los objetivos académicos y administrativos?					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO EN EDUCACIÓN INICIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION, 2017

**ESTIMADO ALUMNO:** La información que nos proporcionará será sólo de conocimiento del investigador; por tanto, evalúa la calidad del servicio administrativo en la Facultad de Pedagogía y Cultura Física, de forma objetiva y veraz, respondiendo a las preguntas en forma anónima.

**Indicación:**

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero por pregunta.

5 = Totalmente de Acuerdo	4 = De acuerdo	3 = Poco de acuerdo	2 = En desacuerdo	1 = Total desacuerdo
---------------------------	----------------	---------------------	-------------------	----------------------

**II. CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO****I.1. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
<b>I.1.1. DISPOSICIÓN A AYUDAR</b>						
01	¿Consideras que el personal administrativo siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes?					
02	¿Durante el tiempo que realizaste tu trámite el personal administrativo te brindó un trato cordial y amable?					
03	¿La actitud del personal comunica la intención de mejora en la calidad de sus servicios?					
<b>I.1.2. COMUNICACIÓN CLARA Y EFICAZ</b>						
04	¿Consideras que el personal mantiene una comunicación efectiva y uniforme?					
05	¿La publicación de avisos de trámites y requisitos es comprensible y clara?					
06	¿La atención vía telefónica es eficiente?					
07	¿Consideras que es necesario un buzón de sugerencias para manifestar tu opinión?					
<b>I.1.3. ATENCIÓN OPORTUNA</b>						
08	¿El personal administrativo responde oportunamente a las preguntas de los usuarios?					
09	¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los estudiantes?					
10	¿En las oficinas se realizan los procesos del trámite en los plazos establecidos?					
11	¿Consideras que la organización de los documentos en la Facultad, conduce a una atención eficiente?					
12	¿Existe predisposición de las autoridades a propiciar colaboración con los estudiantes?					

**II.2. EMPATÍA**

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
<b>II.2.1. ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>						
13	¿Se ofrece una atención personalizada a los problemas académicos de los estudiantes?					
14	¿Los servidores administrativos son siempre amables con los estudiantes y usuarios externos?					
15	¿Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?					
<b>II.2.2. CONVENIENCIA DE HORARIO</b>						
16	¿El personal administrativo cumple con el horario de atención?					

	establecido?					
17	¿Los servidores administrativos respetan el orden de llegada de los usuarios, para atenderlos?					
18	¿El horario de trabajo administrativo es conveniente para los usuarios?					
<b>II.2.3. DEMUESTRA INTERES POR LOS PROBLEMAS DE LOS ESTUDIANTES</b>						
19	¿Ante un problema el personal administrativo muestra interés en solucionarlo?					
20	¿Los servidores administrativos comprenden las necesidades de los usuarios?					
21	¿Consideras que debe haber una forma de evaluar el desempeño laboral del personal administrativo?					
<b>III.3. ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>II.3.1. INFRAESTRUCTURA</b>						
22	¿Las instalaciones físicas de las oficinas administrativas son adecuadas?					
23	¿Las oficinas y áreas de atención al público se muestran limpias?					
24	¿Los servidores administrativos muestran una apariencia apropiada?					
<b>II.3.2. EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO</b>						
25	¿El equipamiento de las oficinas son aparentemente modernos?					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

**Anexo C**  
**Base de datos de la prueba piloto**

**Variable 1: Comportamiento Organizacional**

N°	D1: A NIVEL INDIVIDUAL										D2: A NIVEL GRUPAL								D3: A NIVEL INSTITUCIONAL						
	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
1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	2	5	3	3	5	2	3	4	1	5	3	4	2
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
6	4	4	4	5	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	4	2	4	4	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
8	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
10	4	5	3	5	1	1	5	4	3	3	3	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
11	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2
12	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	2	4	4	3	4	5	4	3
13	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3
14	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2	2	1	2	2	2
15	5	4	3	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4
16	4	3	1	4	5	3	5	4	1	5	3	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	2	3	1
17	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
18	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
19	2	3	3	3	4	3	4	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1
20	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5
21	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3
22	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3
23	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	4	1
24	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2
25	1	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3
26	1	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
29	2	1	1	3	5	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1
30	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2

## Variable 2: Calidad de servicio administrativo

N°	D1: CAPACIDAD DE RESPUESTA												D2: EMPATIA									D3: ELEMENTOS TANGIBLES				
	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	
1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	
2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	
3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3	
4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	5	3	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
6	2	3	2	1	2	3	5	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	1	
7	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	
8	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
9	5	5	5	4	4	2	5	5	5	3	2	3	4	5	4	4	4	1	4	4	4	1	3	4	1	
10	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	4	2	5	3	3	2	3	4	3	3	4	2	1	1	3	3	4	3	2	4	3	4	
12	2	1	2	2	3	2	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	1	
13	4	5	3	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	2	4	
14	5	2	3	3	2	1	4	1	4	3	5	2	4	3	2	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	
15	2	4	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
17	3	3	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	
18	5	4	3	5	4	2	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	
19	5	4	3	3	4	2	3	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	
20	2	1	2	2	2	1	5	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	2	2	3	2	
21	4	4	4	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	5	2	3	4	2	2	3	2	
22	4	4	4	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	5	2	3	4	2	2	3	2	
23	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	3	3	3	1	
24	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	1	3	3	4	2	
25	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
26	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	
28	5	4	4	5	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	1	5	3	4	5	3	4	3	2	2	3	
29	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	4	
30	2	4	4	2	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	

Anexo D  
Base de datos de la muestra

Variable 1: Comportamiento Organizacional

N°	D1: A NIVEL INDIVIDUAL										D2: A NIVEL GRUPAL								D3: A NIVEL INSTITUCIONAL						
	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
1	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	1	2	3	3	
3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
4	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	
5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	
6	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
7	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
8	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5
9	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
10	4	4	3	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
11	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2
12	4	4	3	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
13	4	4	4	3	1	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	1
14	5	4	5	5	1	1	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3
15	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4
16	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2
19	5	4	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
20	5	4	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
21	4	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4
22	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1
23	3	4	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3
24	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
26	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2
27	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
28	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
29	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
30	4	4	4	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
31	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
35	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
36	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
37	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2
38	3	2	2	1	1	2	2	4	4	1	1	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3
39	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4
40	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	5	3	3	1	2	2
41	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
42	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3

43	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
44	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	2	5	3	3	5	2	3	4	1	5	3	4	2
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
46	4	4	4	5	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	3	4	2	4	4	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
48	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
50	4	5	3	5	1	1	5	4	3	3	3	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
51	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
52	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
53	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4
54	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
55	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
56	2	3	3	2	4	4	3	3	4	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	2	3
57	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3
58	3	4	3	4	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
60	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
61	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
62	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
63	4	3	3	4	3	3	4	5	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3
64	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	3
65	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	5
66	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
67	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2
68	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
69	4	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	1	4	2	5	4	3	4	3
70	4	3	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5	3
71	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2
72	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	2	4	4	3	4	5	4	3
73	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3
74	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2	2	1	2	2	2
75	5	4	3	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4
76	4	3	1	4	5	3	5	4	1	5	3	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4	2	3	1
77	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
78	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
79	2	3	3	3	4	3	4	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1
80	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5
81	2	4	3	5	4	2	4	5	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4
82	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3
83	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	1
84	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
85	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3
86	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
87	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
88	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3

91	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
92	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	4	2	4	4	2	1	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	2	1	4	3
94	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4
95	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4
96	2	3	3	4	1	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
97	3	4	4	5	2	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4
98	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4
99	2	3	2	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2
100	1	2	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3
101	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3
102	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3
103	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	4	1
104	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2
105	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	1	3	3
106	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3
107	3	1	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3
108	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
109	2	1	1	3	5	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1
110	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
111	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1
112	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5
113	2	1	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	1	3
114	2	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3
115	1	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	2	2	1	3
116	3	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1
117	3	3	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2
118	4	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	4
119	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3
120	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3
121	5	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2
122	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2
123	3	4	4	3	5	5	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4
124	5	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
125	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	
126	3	3	2	3	5	5	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3
127	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
128	7	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
129	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5
130	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4
132	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	3	4	3	2	5	5	4	4	3	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
134	4	5	4	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5
135	4	4	4	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
136	3	3	3	2	4	4	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
138	5	4	4	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	2	4
139	4	4	2	3	3	1	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1
140	4	3	2	4	5	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5

141	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
142	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	2	3	3	
143	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	
144	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	
145	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	1	
146	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	
147	4	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	5	2	2	2	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	
150	3	3	3	3	5	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	3	4	2	3	
151	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	
152	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
153	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
154	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	
155	4	5	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	
158	3	4	3	4	1	2	3	5	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	1	3	
159	3	4	4	5	2	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
160	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	
161	2	3	2	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	
162	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
163	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	
164	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	
165	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	4	1	
166	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	
167	1	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	
168	1	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	
169	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	
170	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
171	2	1	1	3	5	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	
172	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	
173	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1
174	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	
175	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	
176	2	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	
177	4	2	3	3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	
178	3	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1	
179	3	3	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	
180	4	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	4	
181	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
182	3	2	2	1	1	2	2	4	4	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	
183	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	

## Variable 2: Calidad de servicio administrativo

N°	D1: CAPACIDAD DE RESPUESTA												D2: EMPATIA								D3: ELEMENTOS TANGIBLES				
	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
1	4	3	3	4	4	1	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	1	4	4	5	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	1	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	1	4	4	5	4	4	4	4
3	3	2	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	2	3	1	4	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2
6	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
8	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	5	5	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
13	4	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	1	3	3
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4
15	5	4	4	5	1	1	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4
16	3	3	3	4	4	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4
17	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4
20	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4
21	5	4	4	5	5	1	5	4	3	3	4	4	3	4	3	2	5	2	3	4	5	4	4	5	4
22	3	2	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3
23	4	3	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1	4	1	2	3	4	3	3	4	4
24	3	1	1	2	3	1	5	2	3	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	3	5	1	4	3	3
25	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	5	3	4	3	2
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	4	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
31	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
32	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4
33	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3
34	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
35	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4
37	2	1	3	2	2	1	5	3	2	2	3	4	2	4	2	3	2	1	1	2	5	3	5	5	1
38	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
39	3	3	1	1	3	2	5	3	3	1	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	5	3	3	4	5
40	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3
41	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3
42	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4

43	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3
44	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	5	3	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
46	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
47	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
48	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
49	5	5	5	4	4	2	5	5	5	3	2	3	4	5	4	4	4	1	4	4	4	1	3	4	1
50	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
51	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
52	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
53	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3
54	3	2	3	3	3	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	5	2	2	2	3
55	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	4
56	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	
57	4	4	4	3	4	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
58	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3
59	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
60	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
62	3	3	2	3	4	2	5	3	4	1	1	1	1	1	1	3	4	4	2	3	5	3	3	5	3
63	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4
66	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
67	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3
68	2	1	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	3	2
69	2	3	2	3	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	3	1
70	5	4	3	3	4	2	5	4	5	3	4	5	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5
71	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2
72	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5
73	4	5	3	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	2	4
74	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3
75	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
77	3	3	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2
78	5	4	3	5	4	2	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5
79	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	3	1
80	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
81	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	5	3
82	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
87	2	4	3	2	5	5	4	4	3	5	2	3	5	2	5	5	5	3	3	2	3	5	5	3	5
88	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
89	4	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2
90	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3

91	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4
92	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3
93	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4
94	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4
95	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	2	3
96	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
98	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2
99	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1
100	2	2	1	1	2	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1
101	4	4	4	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	5	2	3	4	2	2	3	2
102	4	4	4	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	5	2	3	4	2	2	3	2
103	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	3	3	3	1
104	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
105	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
106	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
108	5	4	4	5	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	1	5	3	4	5	3	4	3	2	2	3
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2
111	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
112	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
113	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1
114	4	2	2	3	2	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3
115	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1
116	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	5	1	1	1	1
117	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1
118	3	2	3	3	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1
121	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	3	4	3	3	4	2	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4
123	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
124	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
125	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3
126	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3
128	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
129	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5
130	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
131	2	2	2	3	2	2	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	5	3	4	4	5
132	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3
133	5	4	5	5	5	3	5	4	2	4	4	5	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2
134	2	5	3	2	2	2	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3
135	3	4	5	3	3	2	5	3	4	2	5	5	2	2	5	2	5	5	2	3	2	3	3	3	3
136	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
137	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5
138	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
139	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1
140	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2

141	3	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	
142	2	2	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	3	
143	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
144	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	
145	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
146	4	3	3	3	4	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	
147	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	1	1	3	
148	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4	
149	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
150	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	5	4	3	5	4	4	3	4	
151	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	
152	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	2	4	5	2	1	2	3	2	4	3	5	4	4	3	4	
153	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	2	2	5	3	4	3	4	
154	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	
156	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	
157	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
158	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
159	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	
160	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
161	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
162	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
163	3	3	2	3	4	2	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	2	3	5	3	3	5	3
164	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
166	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	
167	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	
168	4	2	4	2	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	4	3	4	3	
169	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	
170	2	3	2	3	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	3	1	
171	1	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	1	
172	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	
173	2	1	2	2	3	2	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	1	
174	4	5	3	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	2	4	
175	5	2	3	3	2	1	4	1	4	3	5	2	4	3	2	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	
176	2	4	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
177	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
178	3	3	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	
179	1	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	
180	5	4	3	3	4	2	3	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	
181	5	5	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
182	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
183	5	5	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	

**Anexo E:  
Certificados de validez de contenido de los instrumentos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</b>								
1	¿Consideras que el personal administrativo es ordenado y disciplinado en las actividades que realizan?	/		/		/		
2	¿Consideras que el personal administrativo son personas serenas y experimentan emociones bastante estables?	/		/		/		
3	¿Percibes que el personal administrativo se siente libre para discutir las cuestiones relacionadas a su trabajo con su superior?	/		/		/		
4	¿El personal administrativo establece un diálogo natural y amigable con el estudiante?	/		/		/		
5	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte del personal administrativo?	/		/		/		
6	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte de las autoridades?	/		/		/		
7	¿Consideras que el personal administrativo es objetivo y responsable en el desempeño de sus actividades laborales?	/		/		/		
8	¿Te sientes satisfecho por la atención y el trato que brinda el personal administrativo?	/		/		/		
9	¿Percibes que los empleados se sienten motivados por las autoridades?	/		/		/		
10	¿Consideras que en la Facultad reconocen el trabajo de los empleados?	/		/		/		
<b>COMPORTAMIENTO GRUPAL</b>								
11	¿Percibes que existe buenas relaciones entre los empleados y las autoridades de la Facultad?	/		/		/		
12	¿Consideras que las autoridades están comprometidas con aspectos de organización, orden y limpieza?	/		/		/		
13	Crees que la gestión de las autoridades es buena de acuerdo a los intereses de la Facultad.	/		/		/		
14	¿Percibes que cuándo hay un problema en la Facultad lo resuelven en equipo?	/		/		/		

15	¿Consideras que existe integración en el equipo de trabajo de la Facultad?	/		/		/	
16	¿Las autoridades solucionan inmediatamente los problemas académicos?	/		/		/	
17	¿El personal administrativo te apoya en resolver tus problemas administrativos?	/		/		/	
18	¿El personal administrativo cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus actividades laborales?	/		/		/	
<b>COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Las autoridades se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de la infraestructura administrativa y académica?	/		/		/	
20	¿El ambiente que se respira en la facultad es agradable?	/		/		/	
21	¿Consideras que el trabajo que viene realizando las autoridades es eficaz, en términos de gestión?	/		/		/	
22	¿Se cumplen los cronogramas establecidos para los procesos académicos?	/		/		/	
23	¿La información que se publica es actualizada y útil para los trámites académicos y administrativos de los estudiantes?	/		/		/	
24	¿Los responsables de la Facultad emiten un boletín informativo sobre logros y metas de la gestión académico-administrativo?	/		/		/	
25	¿En la Facultad se esfuerzan en cumplir los objetivos académicos y administrativos?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION .....

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... 18 de NOV ..... del 2016 .....

  
 Dr. Freddy Ochoa Tataje  
 METODOLOGIA INVESTIG. C.  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</b>								
1	¿Consideras que el personal administrativo es ordenado y disciplinado en las actividades que realizan?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que el personal administrativo son personas serenas y experimentan emociones bastante estables?	✓		✓		✓		
3	¿Percibes que el personal administrativo se siente libre para discutir las cuestiones relacionadas a su trabajo con su superior?	✓		✓		✓		
4	¿El personal administrativo establece un diálogo natural y amigable con el estudiante?	✓		✓		✓		
5	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte del personal administrativo?	✓		✓		✓		
6	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte de las autoridades?	✓		✓		✓		
7	¿Consideras que el personal administrativo es objetivo y responsable en el desempeño de sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
8	¿Te sientes satisfecho por la atención y el trato que brinda el personal administrativo?	✓		✓		✓		
9	¿Percibes que los empleados se sienten motivados por las autoridades?	✓		✓		✓		
10	¿Consideras que en la Facultad reconocen el trabajo de los empleados?	✓		✓		✓		
<b>COMPORTAMIENTO GRUPAL</b>								
11	¿Percibes que existe buenas relaciones entre los empleados y las autoridades de la Facultad?	✓		✓		✓		
12	¿Consideras que las autoridades están comprometidas con aspectos de organización, orden y limpieza?	✓		✓		✓		
13	Crees que la gestión de las autoridades es buena de acuerdo a los intereses de la Facultad.	✓		✓		✓		
14	¿Percibes que cuándo hay un problema en la Facultad lo resuelven en equipo?	✓		✓		✓		

15	¿Consideras que existe integración en el equipo de trabajo de la Facultad?	✓		✓		✓	
16	¿Las autoridades solucionan inmediatamente los problemas académicos?	✓		✓		✓	
17	¿El personal administrativo te apoya en resolver tus problemas administrativos?	✓		✓		✓	
18	¿El personal administrativo cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus actividades laborales?	✓		✓		✓	
<b>COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Las autoridades se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de la infraestructura administrativa y académica?	✓		✓		✓	
20	¿El ambiente que se respira en la facultad es agradable?	✓		✓		✓	
21	¿Consideras que el trabajo que viene realizando las autoridades es eficaz, en términos de gestión?	✓		✓		✓	
22	¿Se cumplen los cronogramas establecidos para los procesos académicos?	✓		✓		✓	
23	¿La información que se publica es actualizada y útil para los trámites académicos y administrativos de los estudiantes?	✓		✓		✓	
24	¿Los responsables de la Facultad emiten un boletín informativo sobre logros y metas de la gestión académico-administrativo?	✓		✓		✓	
25	¿En la Facultad se esfuerzan en cumplir los objetivos académicos y administrativos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MS. JUAN CARLOS TARAZONA GUILLEN    DNI: 06978022

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de Nov. del 2016.

  
**Mr. Juan Carlos Tarazona Guillén**  
**CIP 210417**  
**Docente - UAP**

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL</b>								
1	¿Consideras que el personal administrativo es ordenado y disciplinado en las actividades que realizan?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que el personal administrativo son personas serenas y experimentan emociones bastante estables?	✓		✓		✓		
3	¿Percibes que el personal administrativo se siente libre para discutir las cuestiones relacionadas a su trabajo con su superior?	✓		✓		✓		
4	¿El personal administrativo establece un diálogo natural y amigable con el estudiante?	✓		✓		✓		
5	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte del personal administrativo?	✓		✓		✓		
6	¿En algún momento ha sentido que existe discriminación debido a su género o preferencias personales, por parte de las autoridades?	✓		✓		✓		
7	¿Consideras que el personal administrativo es objetivo y responsable en el desempeño de sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
8	¿Te sientes satisfecho por la atención y el trato que brinda el personal administrativo?	✓		✓		✓		
9	¿Percibes que los empleados se sienten motivados por las autoridades?	✓		✓		✓		
10	¿Consideras que en la Facultad reconocen el trabajo de los empleados?	✓		✓		✓		
<b>COMPORTAMIENTO GRUPAL</b>								
11	¿Percibes que existe buenas relaciones entre los empleados y las autoridades de la Facultad?	✓		✓		✓		
12	¿Consideras que las autoridades están comprometidas con aspectos de organización, orden y limpieza?	✓		✓		✓		
13	Crees que la gestión de las autoridades es buena de acuerdo a los intereses de la Facultad.	✓		✓		✓		
14	¿Percibes que cuándo hay un problema en la Facultad lo resuelven en equipo?	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
1	¿Consideras que el personal administrativo siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes?	/		/		/		
2	¿Durante el tiempo que realizaste su trámite el personal administrativo te brindo un trato cordial y amable?	/		/		/		
3	¿La actitud del personal comunica la intención de mejora en la calidad de sus servicios?	/		/		/		
4	¿Consideras que el personal mantiene una comunicación efectiva y uniforme?	/		/		/		
5	¿La publicación de avisos de trámites y requisitos es comprensible y clara?	/		/		/		
6	¿La atención vía telefónica es eficiente?	/		/		/		
7	¿Consideras que es necesario un buzón de sugerencias para manifestar tu opinión?	/		/		/		
8	¿El personal administrativo responde oportunamente a las preguntas de los usuarios?	/		/		/		
9	¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los estudiantes?	/		/		/		
10	¿En la Facultad se realiza los procesos del trámite en los plazos establecidos?	/		/		/		
11	¿Consideras que la organización de los documentos en la Facultad, conduce a una atención eficiente?	/		/		/		
12	¿Existe predisposición de las autoridades a propiciar colaboración con los estudiantes?	/		/		/		
	<b>EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se ofrece una atención personalizada a los problemas académicos de los estudiantes?	/		/		/		
14	¿Los servidores administrativos son siempre amables con los estudiantes y usuarios externos?	/		/		/		
15	¿Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?	/		/		/		
16	¿El personal administrativo cumple con el horario de atención establecido?	/		/		/		
17	¿Los servidores administrativos respetan el orden de llegada de los usuarios, para atenderlos?	/		/		/		

18	¿El horario de trabajo administrativo es conveniente para los usuarios?	/		/		/	
19	¿Ante un problema el personal administrativo muestra interés en solucionarlo?	/		/		/	
20	¿Los servidores administrativos comprenden las necesidades de los usuarios?	/		/		/	
21	¿Consideras que debe haber una forma de evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de la facultad?	/		/		/	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Las instalaciones físicas de las oficinas administrativas son adecuadas?	/		/		/	
23	¿Las oficinas y áreas de atención al público se muestran limpias?	/		/		/	
24	¿Los servidores administrativos muestran una apariencia apropiada?	/		/		/	
25	¿El equipamiento de las oficinas son aparentemente modernos?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION .....

.....18 de Nov del 2016.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Dr. Freddy Ochoa Tataje  
 METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
1	¿Consideras que el personal administrativo siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes?	✓		✓		✓		
2	¿Durante el tiempo que realizaste su trámite el personal administrativo te brindo un trato cordial y amable?	✓		✓		✓		
3	¿La actitud del personal comunica la intención de mejora en la calidad de sus servicios?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras que el personal mantiene una comunicación efectiva y uniforme?	✓		✓		✓		
5	¿La publicación de avisos de trámites y requisitos es comprensible y clara?	✓		✓		✓		
6	¿La atención vía telefónica es eficiente?	✓		✓		✓		
7	¿Consideras que es necesario un buzón de sugerencias para manifestar tu opinión?	✓		✓		✓		
8	¿El personal administrativo responde oportunamente a las preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
9	¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los estudiantes?	✓		✓		✓		
10	¿En la Facultad se realiza los procesos del trámite en los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
11	¿Consideras que la organización de los documentos en la Facultad, conduce a una atención eficiente?	✓		✓		✓		
12	¿Existe predisposición de las autoridades a propiciar colaboración con los estudiantes?	✓		✓		✓		
	<b>EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se ofrece una atención personalizada a los problemas académicos de los estudiantes?	✓		✓		✓		
14	¿Los servidores administrativos son siempre amables con los estudiantes y usuarios externos?	✓		✓		✓		
15	¿Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?	✓		✓		✓		
16	¿El personal administrativo cumple con el horario de atención establecido?	✓		✓		✓		
17	¿Los servidores administrativos respetan el orden de llegada de los usuarios,	✓		✓		✓		

	para atenderlos?	✓		✓		✓	
18	¿El horario de trabajo administrativo es conveniente para los usuarios?	✓		✓		✓	
19	¿Ante un problema el personal administrativo muestra interés en solucionarlo?	✓		✓		✓	
20	¿Los servidores administrativos comprenden las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓	
21	¿Consideras que debe haber una forma de evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de la facultad?	✓		✓		✓	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Las instalaciones físicas de las oficinas administrativas son adecuadas?	✓		✓		✓	
23	¿Las oficinas y áreas de atención al público se muestran limpias?	✓		✓		✓	
24	¿Los servidores administrativos muestran una apariencia apropiada?	✓		✓		✓	
25	¿El equipamiento de las oficinas son aparentemente modernos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ME. JUAN CARLOS TARAZONA GUILLÉN ..... DNI: 06978022 .....

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

18 de Nov. del 2016



Msr Juan Carlos Tarazona Guillén  
CIP 210417  
Docente - UAP

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
1	¿Consideras que el personal administrativo siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes?	✓		✓		✓		
2	¿Durante el tiempo que realizaste su trámite el personal administrativo te brindo un trato cordial y amable?	✓		✓		✓		
3	¿La actitud del personal comunica la intención de mejora en la calidad de sus servicios?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras que el personal mantiene una comunicación efectiva y uniforme?	✓		✓		✓		
5	¿La publicación de avisos de trámites y requisitos es comprensible y clara?	✓		✓		✓		
6	¿La atención vía telefónica es eficiente?	✓		✓		✓		
7	¿Consideras que es necesario un buzón de sugerencias para manifestar tu opinión?	✓		✓		✓		
8	¿El personal administrativo responde oportunamente a las preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
9	¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los estudiantes?	✓		✓		✓		
10	¿En la Facultad se realiza los procesos del trámite en los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
11	¿Consideras que la organización de los documentos en la Facultad, conduce a una atención eficiente?	✓		✓		✓		
12	¿Existe predisposición de las autoridades a propiciar colaboración con los estudiantes?	✓		✓		✓		
<b>EMPATIA</b>								
13	¿Se ofrece una atención personalizada a los problemas académicos de los estudiantes?	✓		✓		✓		
14	¿Los servidores administrativos son siempre amables con los estudiantes y usuarios externos?	✓		✓		✓		
15	¿Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?	✓		✓		✓		
16	¿El personal administrativo cumple con el horario de atención establecido?	✓		✓		✓		
17	¿Los servidores administrativos respetan el orden de llegada de los usuarios, para atenderlos?	✓		✓		✓		

18	¿El horario de trabajo administrativo es conveniente para los usuarios?	✓		✓		✓	
19	¿Ante un problema el personal administrativo muestra interés en solucionarlo?	✓		✓		✓	
20	¿Los servidores administrativos comprenden las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓	
21	¿Consideras que debe haber una forma de evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de la facultad?	✓		✓		✓	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Las instalaciones físicas de las oficinas administrativas son adecuadas?	✓		✓		✓	
23	¿Las oficinas y áreas de atención al público se muestran limpias?	✓		✓		✓	
24	¿Los servidores administrativos muestran una apariencia apropiada?	✓		✓		✓	
25	¿El equipamiento de las oficinas son aparentemente modernos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Rafaela Teodosia Huerta Camones DNI: 07650762

Especialidad del validador: Metodología de Investigación

18 de Nov del 2016

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*R. Huerta*

Firma del Experto Informante.

-----Especialidad-----  
Dra. Rafaela T. Huerta Camones  
Docente Principal  
UNE - EGYV

**Anexo F:**  
**Cartas de presentación y autorización para el desarrollo del trabajo de investigación**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

02 de mayo de 2017

Carta P. 021 – 2017 EPG – UCV ATE

Señor(a)

**Dra. Luz Marina Sito Justiniano**

**Decana de la Facultad de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"**

De nuestra consideración:

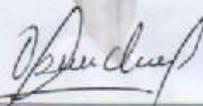
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ANA MARÍA OCAMPO PIZARRO** identificada con DNI N.° **07658217** y código de matrícula N.° **7000951598**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Comportamiento Organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de Educación Inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



  
**Mg. Oscar Luis Chaca Ramos**  
Secretario Académico – ATE  
Universidad César Vallejo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION  
Enrique Guzmán y Valle  
"Alma Mater del Magisterio Nacional"



FACULTAD DE EDUCACIÓN INICIAL  
DECANATO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

La Cantuta, 09 de mayo del 2017.

Carta N° 009-2017-D-FEI

Señorita  
Ana María OCAMPO PIZARRO  
Estudiante de la Escuela de Posgrado UCV

Presente.-

**ASUNTO:** Autorización a solicitud con respecto a conceder permiso y brindar facilidades para que pueda desarrollar trabajo de investigación.

**REF.** : Carta P. 021-2017-EPG-UCV ATE

De mi mayor consideración:

Por este medio y en respuesta a la Carta de la referencia, le informo que este despacho no tiene inconveniente en autorizar su solicitud con respecto a conceder permiso y brindar facilidades para que pueda desarrollar su trabajo de investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial deferencia y estima personal.

Atentamente,



D<sup>ca.</sup> Luz Marina SITO JUSTINIANO  
Decana (e)

\*\*  
C.c.  
Archivo.  
f/ing



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTOR:

Br. Ana María Ocampo Pizarro

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

## Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017”
  
2. **AUTOR:** Br. Ana María Ocampo Pizarro.
  
3. **RESUMEN:** El desarrollo de la presente investigación partió del problema general ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?, cuyo objetivo general fue Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017. La investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal, correlacional, con una población de 350 estudiantes y una muestra de 183. Se aplicó como instrumento dos encuestas una para la variable comportamiento organizacional y otra para la variable calidad de servicio administrativo, este instrumento fue validado por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach para Comportamiento organizacional = 0,941 y para Calidad de servicio administrativo = 0,929, del mismo modo se tomó el método de análisis de prueba no paramétrica, y se realizó con la prueba Rho Spearman obteniendo un resultado  $r = 0.706^{**}$ , a un nivel de significancia del  $p < 0,05$ . Los resultados concluyeron que: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.
  
4. **PALABRAS CLAVE:** Comportamiento organizacional – Calidad de servicio administrativo.

**5. ABSTRACT:** The development of the present investigation was based on the general problem: What is the relationship between organizational behavior and quality of administrative service according to initial education students at the National University of Education, 2017, whose general objective was to determine the relationship between behavior organizational and administrative service quality according to initial education students at the National University of Education, 2017. The research is of a basic type, with a non-experimental, transversal, correlational design, with a population of 350 students and a sample of 183. applied as instrument two surveys for the variable organizational behavior and another for the variable administrative quality of service, this instrument was validated by expert judgment and its reliability was determined by the Cronbach Alpha statistic for Organizational Behavior = 0.941 and for Quality of Service ad In the same way, the non-parametric test analysis method was used, and it was performed with the Rho Spearman test, obtaining a result  $r = 0.706^{**}$ , at a significance level of  $p < 0.05$ . The results concluded that: There is a significant relationship between organizational behavior and quality of administrative service according to initial education students at the National University of Education, 2017.

**6. KEYWORDS:** Organizational Behavior - Quality of administrative service.

**7. INTRODUCCIÓN:** Debido al desarrollo constante en las innovaciones y los avances científicos se ha demostrado gran interés por la calidad de los productos y de los servicios a nivel internacional, enfrentándose a un inmenso reto el plantear cambios en todos los aspectos. Como institución de educación superior la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle no es ajena de los problemas que enfrenta el sistema de educación superior de nuestro país y con el propósito de mejorar debe buscarse la calidad total en el servicio que se ofrece a la comunidad interna y externa, especialmente a los estudiantes, en las diferentes facultades y en la escuela de posgrado. Asimismo, teniendo en cuenta la exigencia de la SUNEDU el licenciamiento que debe cumplir la institución Por ello, se ha tenido la oportunidad de observar directamente la problemática en cuanto a la atención, seguridad,

capacidad de respuesta, empatía y cumplimiento de los documentos de gestión por parte del personal administrativo, existiendo quejas y reclamos especialmente en el periodo de los procesos de matrícula, Ante ello, la presente investigación pretende analizar y evaluar el Comportamiento Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio Administrativo mediante un instrumento que recoja la inquietud e insatisfacción de los estudiantes en relación con las expectativas que genera su carrera.

Se consignaron antecedentes nacionales e internacionales, entre los internacionales tenemos: Serrano (2016), en su tesis de maestría titulada: Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. Moreira (2013), en su tesis de maestría titulada: Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo Práctico, en los antecedentes nacionales: Guevara (2013) en su tesis de maestría titulada: La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013. Tello y La Torre (2013), desarrollaron su tesis de maestría titulada: La gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2013.

En cuanto a la fundamentación en primer lugar tenemos las definición de comportamiento Organizacional según Robbins y Judge (2013) quienes afirmaron que: El Comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en el lugar de trabajo, y como repercute esa conducta en el desempeño de la organización. Dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y estructura. Asimismo, el CO se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleo, puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (p.11) las dimensiones del Comportamiento Organizacional son: Dimensión 1: Comportamiento individual, Según Robbins y Judge (2013): Las personas ingresan a las

organizaciones con características personales definidas que influirán en su comportamiento en el trabajo. Estas características se refieren a los rasgos biográficos, como la edad, género y estado civil; los rasgos de la personalidad, valores, actitudes; y niveles de aptitudes básicas. Considerando que son características innatas de la persona, la gerencia puede hacer poco para modificarlas. (p. 32)

Dimensión 2. Comportamiento grupal, según Robbins y Judge (2013), “el comportamiento de las personas que forman parte de un grupo es muy diferente que cuando están solas. Los patrones de comunicación, liderazgo, poder y política, así como los niveles de conflicto, influyen en el comportamiento del grupo” (p. 32).

Dimensión 3. Comportamiento institucional, para Robbins y Judge (2013): Los grupos son más que la suma de sus miembros, las organizaciones son más que la suma de los grupos que las forman. El diseño de la organización formal; la cultura interna de la organización y las políticas y prácticas de recursos humanos de ésta (es decir, procesos de selección, programas de capacitación y desarrollo, y métodos de evaluación del desempeño) tienen un efecto en las variables dependientes. (p. 32).

Por otro lado la variable Calidad de servicio administrativo. Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (2004) la calidad de servicio es exceder las expectativas y necesidades requeridas por el cliente o usuario. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible, pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad. (p.16).

En cuanto a las dimensiones de la variable 2: Calidad de servicio administrativo, Dimensión 1, Capacidad de respuesta. Según Guevara (2013) definió que “la capacidad de respuesta, es disposición de ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido” (p.55).

Dimensión 2. Empatía: Guevara (2013) “definió como interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes” (p. 62).

Dimensión 3. Elementos tangibles: Devoto (2014) manifiesto que: Todas las evidencias físicas del servicio (aparición del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, etc.) en algunos servicios estos elementos tangibles son importantes para una buena prestación. (redes, computadoras, aunque algunos elementos tangibles no sean tan relevantes inciden en la calidad del proceso (comodidad en los ambientes). (p. 11)

Asimismo referente a la justificación, este estudio presenta justificación teórica, se sintetizan aportes teóricos de autores renombrado como Robbins y Judge (2013) (Comportamiento organizacional) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (2004) (Calidad de servicio administrativo), estos datos podrán ser generalizados para incorporarse al conocimiento científico y a su vez pueden ser utilizados por otras investigaciones en cuanto traten sobre las mismas variables. Asimismo, este estudio contiene justificación práctica, por cuanto sus resultados permiten determinar la relación estrecha y constante que existe entre las variables comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo, coadyuvando así a elevar la calidad de servicio administrativo en la institución en estudio. También tenemos la justificación metodológica, se utilizó metodología científica de diseño no experimental para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios previamente validados y con una alta confiabilidad. En cuanto a la justificación social, este estudio tiene beneficios en el campo de aplicación ya que se halló la relación entre las variables, lo cual constituye un aporte fundamental para el desarrollo y mejoramiento de la institución educativa. Sobre el problema general se formuló en la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017?. La hipótesis general se formuló de la siguiente manera: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017. El objetivo general: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

8. **METODOLOGÍA:** El método utilizado fue el hipotético deductivo, según Mayorga, (2014, p. 167) el método hipotético deductivo es un proceso lógico del pensar que conduce las tareas del investigador, incentivado en su afán de producir nuevos conocimientos y acercarse a la verdad. Tipo de estudio: La presente investigación es de tipo básico, descriptivo correlacional. Según Hernández, et. al. (2010) la investigación es de tipo básica ya que contribuye

al conocimiento científico. (p. 136). Es descriptiva porque busca especificar la percepción de los estudiantes sobre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo. Al respecto, Hernández, et. al. (2010, p.81) señaló que la “investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. Es básica porque aportará nuevos conocimientos sobre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la Universidad Nacional de Educación. Los estudios correlacionales tienen “la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p.81). Diseño, el presente estudio es de diseño no experimental, transversal. Es no experimental ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, et. al. 2010, p. 149). Es transversal porque se recopilaron los datos en un solo día. Población, en este caso la población estuvo conformada por 350 estudiantes de educación inicial. Muestra: Reemplazando los datos en la fórmula se tiene que la muestra obtenida fue de 183 estudiantes, se trató de una muestra probabilística, al respecto (Hernández et. al. 2010, p. 176) menciona que “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos”. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados para la presente investigación facilitó obtener información válida y confiable. Instrumentos: El instrumento que se empleó fue el cuestionario, en este caso se aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable, que contenía las preguntas necesarias, contando con la autorización de la autoridad respectiva, en este caso, la Decana de la Facultad, se procedió de forma aleatoria a aplicar dicho instrumento a los estudiantes ingresando aula por aula.

## 9. RESULTADOS:

El 57,4% considera regular el comportamiento organizacional según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 21,9% considera bueno el Comportamiento organizacional y el 20,8% considera malo el Comportamiento organizacional. El 63,4% considera regular el comportamiento individual, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 19,1% considera malo el comportamiento individual y el 17,5% considera bueno el comportamiento organizacional individual. El 49,7% considera regular el comportamiento grupal, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 26,2% considera bueno el comportamiento grupal y el 24% considera malo el comportamiento grupal. El 54,6% considera regular el comportamiento institucional, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 25,1% considera bueno el comportamiento institucional y el 20,2% considera malo el comportamiento institucional. El 47,5% considera poco eficiente la calidad de servicio administrativo, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 31,7% considera eficiente la calidad de servicio administrativo y el 20,8% considera deficiente la calidad de servicio administrativo. El 50,3% considera poco eficiente la calidad de servicio en la capacidad de respuesta, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 31,7% considera eficiente la calidad de servicio en la capacidad de respuesta, y el 18% considera deficiente la calidad de servicio en la capacidad de respuesta. El 48,1% considera poco eficiente la calidad de servicio en la empatía, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 28,4% considera eficiente la calidad de servicio en la empatía y el 23,5% considera deficiente la calidad de servicio en la empatía. El 54,1% consideran poco eficiente la calidad de servicio en los elementos tangibles, según los estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017, el 25,1% considera deficiente la calidad de servicio en los elementos tangibles, y el 20,8% considera eficiente la calidad de servicio en los elementos tangibles.

## 10. DISCUSIÓN:

Luego del análisis de los resultados se logró hallar que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho de Spearman = 0,706; siendo correlación positiva alta,  $p < 0,05$ ), sobre la variable comportamiento organizacional Robbins y Judge (2013), quienes afirmaron que el Comportamiento Organizacional es el estudio del comportamiento humano en su centro laboral; asimismo, lo definen como la interacción entre las personas y la organización. Sobre la calidad de servicio administrativo para Parasuraman, Zeithaml y Berry (2004) la calidad de servicio es exceder las expectativas y necesidades requeridas por el cliente o usuario. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad. En cuanto a los estadísticos descriptivos se halló que el 57,4% de los encuestados considera de nivel regular el comportamiento organizacional y un 47,5% considera poco eficiente la calidad de servicio administrativo, al respecto se hallaron resultados similares en otros estudios de Serrano (2016), quien en su tesis la Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, sus hallazgos en la calidad de servicio administrativo en cuanto a la confiabilidad y la responsabilidad la calidad de servicio es de nivel promedio, asimismo en cuanto a la empatía la calidad del servicio administrativo también tiene un nivel promedio, al igual en la tangibilidad se pudo apreciar que la calidad de servicio administrativo es de nivel promedio. Como se puede apreciar en ambos resultados existe similitud ya que se considera regular o de nivel promedio el funcionamiento de cada una de las variables, se atribuye estos resultados a la existencia de otras variables intervinientes que pueden estar afectando y no son controladas por el investigador.

Por otro lado se logró hallar que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la

Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,685, siendo correlación positiva moderada,  $p < 0,05$ ), en referencia a la capacidad de respuesta Guevara (2013) definió que la capacidad de respuesta es la disposición de ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. En los estadísticos descriptivos se halló que el 50,3% manifiesta que es poco eficiente la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la facultad de educación inicial. Al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Moreira (2013), sobre las Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo Práctico, quien concluyó que no se cuenta con la suficiente experiencia para brindar un buen servicio al usuario, por tanto, el servicio que ofrece es deficiente; para mejorar en este aspecto no solo se requiere la capacitación sino evaluar la necesidad de reubicar al personal a otras áreas para ganar experiencia y tener un monitoreo permanente de sus avances en cursos de actualización. En tanto se puede deducir que existe diferencia en los resultados, se asume esto ya que hay una diferencia en el tipo de gestión o en el nivel educativo del encuestado; sin embargo, cuando se iguala el nivel educativo y el tipo de gestión se puede ver que los resultados son similares.

También se pudo hallar que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,683, siendo correlación positiva moderada,  $p < 0,05$ );), sobre la empatía se puede decir según Guevara (2013) “es el interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes”, en los estadísticos descriptivos se halló que el 48,1% considera poco eficiente la calidad de servicio administrativo en la empatía, al respecto se hallaron resultados diferentes en la tesis de Guevara (2013) quien en su tesis de maestría titulada: La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013 halló que la satisfacción que tienen los estudiantes de la institución educativa sobre el servicio prestado por los directivos, docentes y personal administrativo es excelente

Por último se halló que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,614, siendo correlación positiva moderada,  $p < 0,05$ );), en cuanto los elementos tangibles según Devoto (2014) son todas las evidencias físicas del servicio (aparición del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, etc.) en algunos servicios estos elementos tangibles son importantes para una buena prestación. (redes, computadoras, aunque algunos elementos tangibles no sean tan relevantes inciden en la calidad del proceso (comodidad en los ambientes)

## **11. CONCLUSIONES:**

Primera: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,706, siendo correlación positiva alta,  $p < 0,05$ );).

Segunda: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,685, siendo correlación positiva moderada,  $p < 0,05$ );).

Tercera: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en la empatía según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,683, siendo correlación positiva moderada,  $p < 0,05$ );).

Cuarta: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de los elementos tangibles según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017 (Rho Spearman = 0,614, siendo correlación positiva moderada,  $p < 0,05$ );).

**12. REFERENCIAS:**

- Devoto, R. (2013). *La calidad de servicio percibida en el sector público. (investigación docente)*. Universidad Católica de Valparaíso. *Negocios Economía Ingeniería Comercial*. Chile
- Guevara, M. (2013). *La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª Ed), México, McGraw-Hill/Interamericana Editores S. A.
- Mariño, A. (2013). *Estudio de funciones y actividades del personal administrativo y su incidencia en el proceso de calidad de los servicios de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato (Tesis de Maestría)*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Moreira, O. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo Práctico. (Tesis de Maestría)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Parasuraman, A. y Zeithaml, V. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.
- Robbins, S. y Judge (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª Ed) México: Pearson
- Rojas, M. (2003). *El bienestar subjetivo en México y su relación con indicadores objetivos*. México: Universidad de las Américas.
- Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador (Tesis de Maestría)*. El Salvador: Universidad de El Salvador.

**Declaración jurada de autoría y autorización  
para la publicación del artículo científico**

Yo, Ana María Ocampo Pizarro, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada, con DNI 07658217, con el artículo titulado: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017”, 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 Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chosica, mayo del 2017

  
Ana María Ocampo Pizarro  
DNI: 07658217