

**UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSE FAUSTINO SANCHEZ
CARRION”**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



TESIS

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUAURA - 2020**

PRESENTADO POR

**Bach. ROSARIO KATHERINE VIVANCO PALOMINO
PARA OBTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION**

ASESOR

Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES

HUACHO – PERÚ

2021

JURADO EVALUADOR

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
Presidente

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
Secretario

Mg. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ
Vocal

Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES
Asesor

Dedicatoria

A mis padres Roberto Vivanco Munayco y Sixta Palomino Jesús, por el apoyo incondicional que me brindan día a día, los consejos, valores y principios que me han inculcado, y sobre todo por el gran sacrificio que hicieron para brindarme una buena educación y así poder realizarme como una profesional a carta cabal.

Rosario Vivanco Palomino

Agradecimiento

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por haberme acogido en sus aulas a lo largo de mi preparación profesional, a mis asesores que compartieron sus conocimientos y experiencias pedagógicas e hicieron que pueda crecer como profesional y pueda concluir con mi proyecto de investigación.

Rosario Vivanco Palomino

INDICE

	Pág.
Jurado evaluador	ii.
Dedicatoria	iii.
Agradecimiento	iv.
Índice de contenido	v.
Índice de figuras	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstrac	x
Introducción	11
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Problema Específico	14
1.3 Objetivos de la Investigación	14
1.3.1 Objetivos Generales	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 Justificación de la Investigación	155
1.5 Delimitación del Estudio	156
1.5.1 Delimitación espacial	16
1.5.2 Delimitación social	16
1.6 Viabilidad del estudio	16
CAPITULO II MARCO TEORICO	177
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Antecedentes Internacionales	17
2.1.2 Antecedentes nacionales	19

2.2 Bases Teóricas	20
2.2.1. Comportamiento organizacional	3120
2.2.2. Calidad de servicio	29
2.2.2.1 importancia de la calidad de servicio	31
2.3 Definiciones conceptuales	355
2.4 Hipótesis de la Hipótesis	377
2.4.1 Hipótesis General	377
2.4.2 Hipótesis Específicos	377
2.5 Operacionalización de variable	37
2.5.1 Definición conceptual	37
CAPITULO III METODOLOGIA	39
3.1 Diseño Metodológico	40
3.2. Población y Muestra	41
3.3 Técnicas de recolección de datos	42
3.4 Técnicas de procedimiento de información	43
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
CAPITULO IV RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
4.1 Análisis de Resultados	43
4.2 Contrastación de hipótesis	60
CAPITULO V DISCUSION	68
5.1 Discusión de resultados	68
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
6.1 Conclusiones	730
6.2 Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.1
VII REFERENCIAS	762
ANEXOS	784
01 Matriz De Consistencia	
02 Instrumentos Para La Toma De Datos	

Índice de Tablas

Nº	Nombre	Página
01	Comportamiento organizacional	43
02	Comportamiento individual	44
03	Comportamiento grupal	45
04	Estructura Organizacional	46
05	Calidad de servicio	47
06	Fiabilidad	48
07	Capacidad de respuesta	49
08	Seguridad	50
09	Empatía	51
10	Elementos tangibles	52

Índice de figuras

Nº	Nombre	Página
01	comportamiento organizacional	43
02	comportamiento individual	44
03	comportamiento grupal	45
04	estructura Organizacional	46
05	calidad de servicio	47
06	fiabilidad	48
07	capacidad de respuesta	49
08	seguridad	50
09	empatía	51
10	elementos tangibles	52

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020 **Metodología:** empleamos el diseño de orientación cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal, en tanto no fue manipulado ni fue sometida a prueba las variables de la investigación, transversal por qué se empleó las variables en el mismo sitio y momento. la población establecida para el trabajo estuvo conformada por conformado por 400 que comprende a 245 usuarios que concurren a la municipalidad en el lapso de dos semanas más 155 trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Huaura, agrupado la información se aplicó ensayo necesario con 20 incógnitas provenientes de respectivas variables de la investigación, utilizando la técnica adecuada como es, el alfa de Crombach con cuestionarios de 20 preguntas con escala de Likert, **Resultados:** En la tabla 17 se aprecia que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, el comportamiento organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Spearman es de 0.822, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. **Conclusiones.** La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general del investigador). Es decir, el comportamiento organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.822 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta

Palabras claves: Comportamiento Organizacional y la Calidad De Servicio

ABSTRAC

Objective: To determine the relationship between organizational behavior and quality of service in the district municipality of Huaura - 2020 Methodology: we used the quantitative, non-experimental, correlational cross-sectional orientation design, as it was neither manipulated nor tested. research variables, cross-sectional why the variables were used in the same place and time. The population established for work was made up of 400, which includes 245 users who attend the municipality in a period of two weeks, plus 155 workers who work in the district municipality of Huaura, grouped the information, a necessary test was applied with 20 unknowns from respective research variables, using the appropriate technique such as Crombach's alpha with questionnaires of 20 questions with a Likert scale. Results: Table 17 shows that the asymptotic significance (0.000) is lower than the level of significance (0.05); the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. In other words, organizational behavior is significantly related to the quality of service of the District Municipality of Huaura - 2020. In addition, the Spearman correlation is 0.822, and according to the Bisquerra scale this correlation is positive and high. Conclusions. The asymptotic significance (0.000) is less than the significance level (0.05); the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis (general hypothesis of the researcher) is accepted. In other words, organizational behavior is significantly related to the quality of service of the District Municipality of Huaura - 2020. In addition, the correlation of Spearman's Rho is 0.822 and according to the Bisquerra scale this correlation is positive and high

Keywords: Organizational Behavior and Quality of Service

INTRODUCCION

Al tercer nivel de gobierno en el Perú, corresponde a las municipalidades distritales y provinciales, instituciones que tiene por finalidad satisfacer las necesidades básicas de la población de su jurisdicción, en tanto que los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. (Diario el peruano pág. 244878), en consecuencia, el titular de la entidad municipal es el alcalde, con atribuciones de implantar las políticas de gestión, dicho en otras palabras, que será reflejado en el comportamiento organizacional de la municipal y en función a ello también será reflejado la calidad de servicios que presta a los contribuyentes de su jurisdicción.

En el desarrollo de la investigación se ha considerados aspectos precisas en observancia a las disposiciones emitidas por la Universidad nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, estructurados en seis capítulos: El Capítulo I se comprende a la realidad problemática general y específicas, además el objetivo general y específicas, más la justificación, su delimitación de la investigación y correspondiente viabilidad, en el Capítulo II el marco teórico, antecedentes para la investigación, sus respectivas teorías de variables, la definición de los términos y formulación de hipótesis general, en el Capítulo III la metodología, el diseño, su tipo de investigación, el nivel, su enfoque, la población y su muestra, la operacionalización de variables, sus indicadores, técnicas y los instrumentos para procesar datos, en el Capítulo IV los resultados, gráficos correspondientes, sus gráficos y las interpretaciones, asimismo en el Capítulo V la discusión de resultados, Capítulo VI conclusiones y recomendaciones ente el Capítulo VII las Referencias integrado por fuentes: bibliográficas, hemerográficas, documentales y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

“El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, ocupándose de la influencia que ejercen todos y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos”, (Chiavenato, Idalberto, 2009, pág. 6)

“La calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y proveedor”, (López, 2006 pág. 34)

En el ámbito internacional, las organizaciones del siglo XXI, constantemente se están renovando las tareas para el gerente, los que irán evolucionando desde la antigua noción del gerente como alguien con autoridad y cuya misión es “definir e interpretar normas y órdenes” hasta un concepto más moderno, en el que su función será crear un clima laboral que facilite el trabajo en equipo, la toma de decisiones a tiempo y en forma autónoma y la flexibilidad de la fuerza laboral extrema, logrando establecer que el personal haga las cosas, hechos que vienen siendo descubiertos, donde las jornadas de trabajo del gerente se divide en una serie de episodios diferenciados que apenas le permiten disponer de períodos lo suficientemente largos como para abordar, sin interrupciones, las tareas de planificación, de organización, de liderazgo y de control en la implementación de los recursos financieros e intelectuales de las organizaciones a su cargo (Dayley, 2012, pág. 5)

A nivel nacional, es menester referir que el comportamiento organizacional surge gracias a las comunicaciones, en tanto se puede desarticular por partes, para entender el comportamiento humano dentro de una organización, donde todo obedece a la forma como se comunique y asimile la información, la comunicación dentro de la organización es muy importante puesto que ayuda a mantenerla unida y proporciona medios para que fluya la información

adecuadamente, y de esta forma mejorar criterios, motivar a los colaboradores y ayudar en el cumplimiento de los objetivos de la organización, si la comunicación es inadecuada los resultados anuales serian deficitarios y con consecuencias de colapso o cierre definitivo de la empresa u organización, (Hodgetts, 2017)

A nivel de la Región, entre las empresas más sobresalientes tenemos a la empresa San Miguel, porque sus mayores propósitos es trascender y dejar una huella positiva en las comunidades, iniciada desde la democratización del consumo de bebidas –pues ofrece bebidas de calidad a precios competitivos, tener en cuenta que sus operaciones son un foco de desarrollo en los lugares donde se instalan, ya que genera empleos y muchas oportunidades en la comunidad, sus acciones más destacables desde el 2016 en programas de reciclaje de Envases PET de bebidas no alcohólicas en colegios de Huaura y Arequipa, mediante actividades que promueven la lectura y los valores en los niños. Por otro lado, también cuentan con el proyecto “Emprendedoras ISM”, donde han logrado capacitar a más de 250 mujeres en manualidades y pastelería, de las cuales 180 han podido emprender sus propios negocios, ayudando en la economía familiar, por cuarto año consecutivo. Al 2019 más de 4 mil bodegueros, en 8 ciudades del país se beneficiaron con herramientas que mejoraron su negocio y este año, debido a la pandemia, el proyecto se está desarrollando de manera virtual gracias a que la empresa mantiene su compromiso con el medioambiente, sus colaboradores y consumidores; si no se pone en práctica esta trilogía las propuestas de éxito sería totalmente contraria y fracaso para las organizaciones. (reportaje RPP- 2020)

La Municipalidad Distrital de Huaura conocido como "Cuna de la independencia", se encuentra ubicada en el Distrito de Huaura, las municipalidades provinciales y distritales, son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Sin embargo en esta institución observamos problemas como: inadecuado clima laboral, insuficiente comunicación interna, falta de motivación de relaciones

interpersonales. De continuar la gestión municipal con estos problemas generara el descontento de la población, desconfianza y atente contra la imagen de la municipalidad distrital de Huaura, hecho que me motiva realizar la investigación y proponer implementar el comportamiento organizacional, por lo que formulamos el siguiente problema.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Como se relaciona el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020?

1.2.2 Problema Específico

- a) ¿De qué manera se relaciona la conducta individual con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020?
- b) ¿Cómo se relaciona la conducta grupal con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020?
- c) ¿En qué medida se relaciona la estructura organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Demostrar la relación de la conducta individual con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020.
- b) Establecer la relación de la conducta grupal con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020
- c) Comparar relación entre la estructura organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020

1.4 Justificación de la Investigación

En diversas investigaciones indagadas encontramos sugerencias de muchos autores que la justificación de la investigación, indica por qué el estudio, con lo que debemos demostrar que la investigación es necesario e importante y, donde tienen aportes de las mejores intenciones las que fortificara los trabajos y entre los aportes anotamos:

En esta sección se argumenta en favor de la importancia del estudio que se va emprender, se explica porque y como este contribuirá al avance de los conocimientos, al mejoramiento de las practicas educacionales, o ambas cosas, (Mendoza & Valderrama , 2010)

Justificación Teórica.

Realizada la investigación, teóricamente servirán como apoyo para sustentar y a partir de sus resultados reorientar e incrementar para su aplicación del comportamiento organizacional, además servirá entre antecedentes para futuras investigaciones que realicen en temas relacionados con calidad de servicio, asimismo las sugerencias o recomendaciones para diversas organizaciones o instituciones interesados en el tema.

Justificación practica

Tiene como función establecer la relación entre las variables de comportamiento organizacional y la calidad de servicio que pondrá en práctica la organización o instituciones públicas, que sus resultados del estudio permitan iniciar otras investigaciones en la representación para mejorar el comportamiento organizacional y la calidad de servicios que brinda la municipalidad distrital de estudio.

1.5 Delimitación del Estudio

El desarrollo de investigación para su mejor planificación y, cumplimiento de todo lo programado estará delimitado, teniendo en cuenta el paradigma en el

que se encuentra ubicado. En nuestro caso nos ubicamos en el paradigma cualitativo, y en base a ello generemos material de información para conocimiento de interesados, respetando sus técnicas metodológicas, además de sus propias corrientes filosóficas, psicológicas sociológicas. A continuación, indicamos.

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en el ámbito de la municipalidad distrital de Huaura en el año 2020, tratando de recabar la información sobre comportamiento organizacional durante el periodo mencionado, nuestro informante será los colaboradores de la municipalidad y usuarios que concurren durante la semana de atención, quienes manejan información necesaria para nuestra investigación.

1.5.2 Delimitación social

La investigación estará orientado a recoger la información de los colaboradores y usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, para contrastar de qué manera surte efectos del comportamiento organizacional, en el año de estudio.

1.6 Viabilidad del estudio

El estudio es viable, porque se contó con el apoyo de los colaboradores de la municipalidad de la municipalidad distrital de Huaura, quienes son ex compañeros de trabajo, asimismo con la autorización del titular de la institución que nos otorgó las facilidades necesarias para acopiar la información necesaria, asimismo cabe mencionar que el financiamiento de la investigación es totalmente autofinanciado por nuestra parte.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Bravo, 2016), tesis: *Diagnóstico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos en Portoviejo para la mejora de su desempeño empresarial*, cuyo objetivo principal fue realizar el diagnóstico del Comportamiento Organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos, para contribuir a la mejora de su desempeño para identificar los factores recurrentes tanto internos como externos que se encuentran inmerso en las actividades que efectúan las instituciones. Las empresas investigadas en este proyecto fueron Lacycon y Pura Crema, en dichas instituciones se aplicaron métodos deductivos para identificar las principales falencias que afectan el rendimiento del personal dentro de la institución, para esto se realizó una encuesta para verificar la verdadera problemática existente en ambas empresas. También se aplicó el método inductivo en el cual se utilizó una ficha de observación en la que se determinaron cuáles eran los factores que afectan la conducta laboral de los trabajadores, la misma información que permitió obtener y analizar los resultados y diagnóstico, y de la misma manera se presentó una propuesta reflejada en la solución de los problema identificados, planteando mejoras a cada factor recurrente que intervienen en las diferentes organizaciones y rendimiento de los trabajadores con el fin de obtener mejor desempeño laboral, obtener mayor productividad y sobre todo crear un ambiente armónico y competente para el desarrollo de las mismas.

(Sotelo, 2017), en su estudio: *El comportamiento organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*, El propósito fue determinar la relación que existe entre comportamiento organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, particularmente dos colegios de bachilleres del estado de Durango, México. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta. El cuestionario “Medición del comportamiento organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro” se aplicó en el segundo semestre del año 2014 a los docentes y administrativos. Se utilizó la técnica de análisis estadístico de regresión lineal simple; se revisó la validez y ajuste del modelo; se propuso una ecuación de regresión y se realizó el análisis de supuestos. Se concluye que la correlación entre ambas variables es positiva y el modelo de regresión lineal cumple con los supuestos para estudios de las ciencias sociales.

(Cevallos, 2010), en su trabajo: *Comportamiento organizacional y su incidencia en la calidad en el servicio de mueblería RILA de la ciudad de Ambato*, su objetivo: Determinar el comportamiento organizacional que permita mejorar la calidad en el servicio de la mueblería RILA de la ciudad de Ambato. Metodología: es descriptiva por sus procesos y su aplicación. La muestra fue de 60 clientes (31 Internos y 29 Externos). Resultados: El comportamiento organizacional mayormente se centra en el desempeño de los recursos humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr nuestros objetivos planeados. Conclusión: considerar el recurso humano como factor decisivo y un activo importante se deben implementar políticas bien definidas de evaluación del desempeño para detectar las fallas que se presenten en el seno de las organizaciones, con el fin de lograr cambios favorables en su estructura y funcionamiento.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Yrribarren, 2017) en su trabajo: *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria - Red 9 - UGEL 01, 2016*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental, correlacional. La población estuvo conformada por 168 docentes y una muestra probabilística de 117 docentes. Como técnicas para el recojo de información se empleó la encuesta y su instrumento un cuestionario para medir el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron sometidos al Alfa de Cronbach; y para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico rho de Spearman. Luego del procesamiento de los datos y la contrastación de las hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: Sí existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0,789$, y un nivel de significancia igual a 0,000.

(Ramos, 2014) en su tesis: *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. – Chiclayo*, su objetivo fue: Determinar la influencia del clima organizacional y la calidad del servicio en los colaboradores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A – Chiclayo, la indagación es de modelo descriptiva - correlacional - propositiva. Se utilizó para la obtención de la información dos encuestas, una dirigida a los trabajadores con una población de 25 y otra dirigida a los clientes con una población de 300, se sometió a la regla por considerarse representativa. El diseño de la exploración es

cuantitativa - no experimental y su método analítico. Para medir la fiabilidad del cuestionario las cifras fueron procesadas en el programa SPSS versión 21, dando como resultado que el cuestionario es confiable ($,768$). Además, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó ($,827$) lo cual indica que existe influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa Tai Loy SA – Chiclayo. Finalmente, se concluyó que hay influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A – Chiclayo. Y se recomendó proponer los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo para acrecentar la calidad del servicio en los trabajadores en Tai Loy S.A.

(Alberca, 2017), presenta su investigación: *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*, su objetivo fue: determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, asimismo se aplicó la encuesta a una población constituida por 350 trabajadores del Ministerio de Educación. Al calcular el tamaño de la muestra se trabajó finalmente con 184 personas. En cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos el cuestionario que constó de 18 ítems de tipo cerrado, los mismos que se vaciaron en cuadros en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con el análisis e interpretación de los resultados, lo cual nos permitió contrastar las hipótesis. Finalmente se concluyó que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Comportamiento Organizacional

2.2.1.1 Definiciones

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones.

Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. (Chiavenato I., 2009, pág. 10)

Según lo determinado por el autor, (Chiavenato 2009), “El comportamiento organizacional, estudia la dinámica y el funcionamiento de las organizaciones, como cada una es diferente, el comportamiento organizacional define las bases y las características generales de su funcionamiento. (pag.10)

Por su parte Hellriegel & Slocum (2009) definen al comportamiento organizacional “Es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las practicas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización” (pag.4)

Mientras que para, Robbins (2004) señala que:

La teoría del comportamiento de la administración vino a significar una nueva dirección y un nuevo enfoque dentro de la teoría administrativa, el enfoque de las ciencias del comportamiento, el abandono de las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores, y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas. Es el estudio del funcionamiento y de la dinámica de las organizaciones y de cómo los grupos y los individuos se comportan dentro de ellas. Es una ciencia interdisciplinaria y casi independiente.

En otro momento, Davis (2002) define:

Como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como, por ejemplo: empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

De acuerdo al autor, Gibson (2011) establece que:

El Comportamiento organizacional indica que las conductas de las personas que operan a niveles individual, grupal y organizacional, método que sugiere a estudiar cómo se debe identificar claramente el nivel de análisis que se utiliza, ya sea individual, grupal u organizacional. (pag.26)

De las definiciones expuestas en líneas precedentes, podemos concluir que el comportamiento organización es, el estudio el comportamiento de las interacciones de las personas de manera individual y grupal dentro de las organizaciones con relación a las atenciones y/o facilidades que pueda proporcionar la organización con mirar a alcanzar sus objetivos previamente establecidos (comentario personal)

2.2.1.2 Características de las organizaciones

El comportamiento organizacional, tiene características distintivas, Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones, las principales características del comportamiento organizacional son las siguientes:

1.- El comportamiento organizacional, es una disciplina científica aplicada, está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados.

Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.

2.- El comportamiento organizacional se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de

situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.

3.- El comportamiento organizacional utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente, el comportamiento organizacional, se basa en la investigación sistemática propia del método científico.

4.- El comportamiento organizacional sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del comportamiento organizacional, es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

5. El comportamiento organizacional se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:

- a) Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional.
- b) La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes entre otros aspectos.
- c) La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
- d) La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.

- e) La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.
- f) La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos

6.- El comportamiento organizacional está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el comportamiento organizacional, suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. En este sentido, se define como el compromiso, pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones. (Chiavenato I. , 2009, pág. 11)

2.2.1.2 Niveles de comportamiento organizacional

En el estudio del comportamiento organizacional, se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos

- 1.- Macro perspectiva del comportamiento organizacional**, Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macroorganizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del comportamiento organizacional, se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política
- 2.- Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional**, Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. recibe el nombre de comportamiento mesoorganizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del comportamiento organizacional, Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del

comportamiento organizacional, se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupales.

Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo.

3.- Micro perspectiva del comportamiento organizacional, Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización se llama comportamiento micro organizacional. Por su origen, la micro perspectiva del comportamiento organizacional, tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo.

El universo de las organizaciones	El contexto ambiental y organizacional
La organización	Macroperspectiva del CO . La dinámica organizacional
El grupo	Perspectiva dinámica del CO . Los grupos en las organizaciones
El individuo	Microperspectiva del CO . Las personas y las organizaciones

Fuente: Chiavenato 2009

2.2.1.3 Dimensiones de comportamiento organizacional

Las dimensiones del comportamiento organizacional, son aquellas que encontramos como un todo, los grupos de personas, los individuos y la estructura organizacional, que debe trabajar en tres niveles: organizacional, grupal e individual. Las soluciones a los problemas de la organización pasan por los tres niveles y todos deben resolverse en forma simultánea. deben manejarse los aspectos sistemáticos como la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, los conflictos y la negociación, el poder y la política y, sobre todo, el cambio organizacional. También debe trabajar con grupos y equipos para crear dinámicas grupales e intergrupales, y para incentivar y atribuir facultades de decisión. No olvidar las diferencias individuales y de personalidad, la percepción y la atribución de las personas, la motivación y la satisfacción en el trabajo:

1. Estructura organizacional: son aquellas que encontramos en la organización como un todo. Deben abordarse en forma holística, es decir, involucrando al sistema integral, entre estas consideramos el diseño y la cultura de la organización y los procesos de trabajo. Se debe considerar que el todo es diferente de las partes que lo constituyen, así como el agua es diferente del hidrógeno y el oxígeno que la forman.

a) **Diseño organizacional.** - Es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización, y es doblemente dependiente:

Hacia fuera, depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales, y dentro de la organización depende de la tecnología que utiliza. El diseño organizacional es complejo debido a la existencia de muchos puestos y unidades cuya integración y coordinación exige mucho más que la simple acumulación o unión de puestos o unidades. Las relaciones entre los puestos de una organización deben tomar en cuenta que cada uno está vinculado con otros. Cada puesto funciona como un sistema propio que interactúa con los demás (Chiavenato I. , 2009, pág. 92)

b) **Cultura organizacional**, Cada sociedad o nación tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas y las organizaciones. El marco organizacional que envuelve la conducta del individuo y de los grupos determinan el comportamiento organizacional, La cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra. Las generaciones viejas buscan que las nuevas adopten sus pautas culturales, pero éstas se resisten y reaccionan, lo que produce transformaciones graduales. Estas actitudes comunes, códigos de conducta y expectativas compartidos definen subconscientemente ciertas normas de comportamiento

Desde su nacimiento, cada persona va interiorizando y acumulando gradualmente elementos de la cultura por medio de procesos de educación y socialización. La cultura se fundamenta en la comunicación compartida, las normas, los códigos de conducta y las expectativas, (Chiavenato I. , 2009, pág. 120)

2. Conducta grupal: son aquellas que se observan en el comportamiento del grupo, se destaca la dimensión social de la conducta individual la conducta individual en la organización de da siempre en un grupo, es decir, cuando las personas trabajan en equipos. El comportamiento el grupo es diferente del de cada uno de su integrante Lograr esta visión global y holística del comportamiento organizacional.

El conjunto de personas que desempeñan roles específicos y recíprocos, que actúan de acuerdo a normas y valores Tipos de grupo formales informales. La actividad administrativa es actividad grupal. Si la tarea de un grupo consiste en construir un edificio, por ejemplo, se empieza por hacer el diseño del mismo. Esta tarea la realiza la organización, de modo tal que la decisión de la organización limita y guía las actividades de las personas que construirán el edificio. La organización quita así al individuo una parte de su autonomía decisoria y la sustituye por un proceso organizativo de toma de decisiones.

Condiciones de eficacia del grupo Metas Objetivos Tareas Recursos
Recompensas Características de los integrantes, el tamaño del grupo tecnología
necesidades personales Pirámide de Maslow La cultura Grupal Ética grupal
Valores Hábitos Costumbres Procesos de formación del grupo Adaptación
Regulación Desempeño Desintegración.

El comportamiento de grupo exige no sólo la adopción de decisiones correctas sino también que todos los miembros del grupo adopten las mismas decisiones. Mediante el ejercicio de la autoridad es posible centralizar la función de decidir, de modo que un plan general de actividades rija las operaciones de todos los miembros de la organización.

3.- Conducta individual: son aquellas que se derivan de las características psicológicas y conductuales de las personas que trabajan en la organización, como la personalidad, la historia personal, el grado de estudios, las competencias, los valores y las actitudes, sin dejar a un lado aspectos como la percepción, la toma individual de decisiones, el aprendizaje y la motivación. Cuando las personas ingresan a una organización ya poseen características individuales que influirán en forma ostensible en el comportamiento de la organización y éste influirá en ellas.

El comportamiento organizacional se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. Estudiar los procesos tanto individuales como interpersonales – grupales y organizacionales que se producen en estos contextos y en sus relaciones con el entorno, e intervenir en ellas con el objetivo de optimizar su funcionamiento y sus resultados, tanto por los individuos como para las organizaciones y la sociedad en su conjunto

Las diferencias individuales hacen que cada persona posea características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones,

aptitudes, etc. Cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de diversas variables, tanto externas como internas.

2.2.2 Calidad de servicio

Calidad: la palabra calidad tiene muchos significados. Puede significar capacidad para satisfacer siempre las necesidades del cliente, sea interno o externo. Puede significar la adecuación a cierta finalidad o uso, el grado en que algo cumple las exigencias o la medida en que se ciñe a una norma que se ha tomado como referencia. La calidad puede estar en los procesos internos, en el patrón de vida de la organización o en sus productos y servicios. Más que un resultado final, es un estado del espíritu. Es básicamente cualitativa, al contrario de la productividad, que es cuantitativa.

Lo importante es que no existe calidad externa (introducida a los productos y servicios y ofrecida al cliente) sin calidad interna (modo de vida en la organización). En otras palabras, la calidad externa nunca es mayor que la interna, sino sólo un reflejo de ella. (Chiavenato I. , 2009, pág. 14)

2.2.2.1 Calidad de servicio

Según el autor, Ishikawa (1999) citada por García (2016), señalaba que, “trabajar en calidad, consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario”.

Diferentes autores quienes se dedican a estudiar la calidad de servicios tienen su punto de vista, actos que lo especifican de diferentes maneras, en nuestro estudio tendremos en cuenta alguno de ellos referente al concepto de calidad de servicio, y detallaremos a continuación:

Los autores Zeithaml & Bitner (2004) sostienen:

Los servicios presentan ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes (54).

El reconocido autor, López (2005) sustentó “el concepto de calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor” (p, 14).

Según, Ramos y otros (2001) definen “la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros” (p, 42).

De acuerdo a lo que conceptúa la autora un servicio resultará ser de calidad de acuerdo a que cada usuario publicita de los servicios que ha recibido en dicha institución, y que estos comentarios se van transmitiendo de persona en persona, y van incrementando sus clientes cada día en forma progresiva, incrementando de esa manera a los usuarios.

De otro momento para, Marengo y otros (2008) señalan:

Positivamente la calidad percibida y la satisfacción de los clientes con las intenciones comportamentales Es evidente que, a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio (p.98)

Se presentan manifestaciones en los clientes de encontrarse satisfechos con la forma y manera de haber sido atendidos, que son producto de los buenos comportamientos que se practican relacionándolos muy bien la calidad y el comportamiento que fundamenta el marco teórico del marketing relacional, hechos muy importantes para las diferentes

empresas que verán cada día incrementado sus ingresos por la cantidad de usuarios que irán incrementándose cada día, por el buen servicio que reciben, los que les mantendrá satisfechos en forma permanente.

Según las apreciaciones de Díaz y otros (2008) consideraron:

La calidad de servicio percibida que sirve de guía en esta investigación es la calidad percibida por los clientes considerados como una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, medirse adaptada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, permitiendo a la empresa identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio que percibe el cliente (p,54)

Al analizar las diferentes definiciones de servicio, la mayoría llega mencionando las características propias del servicio, tratando de dar una explicación la verdadera naturaleza del servicio. Dar una definición a la calidad de servicio es un tanto complejo, si es tratado con interés. En realidad, existen una serie de temas referente a la calidad, producto de ello muchas teorías referentes al tema, sin embargo, resulta ser muy corto en su tratamiento no dando resultados, debido al poco tratamiento metodológico, que en forma estructural y sistemática permitan ejecutar con eficiencia para lograr la calidad educativa, comprometiendo a los responsables del proceso educativo su permanencia y su compromiso de trabajar para lograr los objetivos propuestos. (Comentario propio)

2.2.2.2. Importancia de la calidad de los servicios.

La importancia de la calidad de servicio en las empresas resulta ser de suma importancia en nuestros tiempos debido a que, en primer lugar, una institución con calidad de servicio está en los ojos de la sociedad, a la expectativa de ver los servicios que presta, y siendo de calidad resulta ser de suma reconocimiento en los productos o servicios que presta.

Una organización orientada al servicio, está basada en la filosofía de manejar bien la cantidad de los momentos de verdad, esos momentos en que un cliente se contacta con la empresa percibiendo una impresión de la calidad del servicio que presta. Esta actitud de percibir el momento positivo de la verdad, hace olvidar momentáneamente de los servicios del pasado evitando la contradicción del momento.

Servicio de calidad significa: Calidad técnica profesional “saber hacer”, consiste en verter respuestas adecuadas a los diferentes problemas de los clientes. La persona usuaria de los servicios no sólo desea una solución “a medida”; además de ello, requiere de información veraz, de asesoramiento, de apoyo para que los servicios sean orientados adecuado. Por lo tanto, cuestiones complementarias a la prestación del producto/servicio principal el contacto personal, las comunicaciones, el entorno físico, la gestión de las reclamaciones son clave para conseguir un nivel de servicio adecuado.

La gestión para obtener calidad de servicio inicia con la aceptación de las expectativas referente al servicio de los clientes. Aceptando que es el cliente y no el prestatario quien define la calidad del servicio, aceptando los únicos criterios que cuentan para evaluar la calidad son los de los clientes.

2.2.2.3. Modelos de calidad en el servicio.

En nuestro estudio, presentamos dos modelos, el modelo de la escuela europea, la escuela norteamericana. La adaptación del modelo europeo de la gestión de calidad (EFKM), en el que adquiere mayor relevancia la

autoevaluación, A esto cabe reforzar con un modelo de “mejora” que ya es concebido como “un instrumento para la mejora” dichos contenidos deben estar orientados a mejorar la gestión educativa un medio para ir mejorando las flaquezas que van detectando.

El modelo europeo, referido a la gestión de calidad en educación, se presenta en forma normativa, partiendo como punto básico la autoevaluación fundamentada en el análisis al detalle de la gestión de la organización, orientado por unas guías y sus criterios. Lo esencial de este modelo adaptado a las instituciones educativas queda contenido en el enunciado siguiente, emanado del Ministerio de Educación y Cultura de España.

Por su parte, Alarcón y Méndez (2002) definieron:

La satisfacción en los usuarios del servicio público de la educación, de los docentes y del personal no docente y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse la planificación oportuna y la estrategia del centro educativo, la gestión su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados (p, 86)

2.2.2.4 Dimensiones de calidad de servicios

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos. Las dimensiones que hemos tomado para la calidad de servicios, están basadas a la escala SERVQUAL, que considera las dimensiones que a continuación enumeraremos:

1.- Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos

profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- 2.- Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.
- 3.- Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.
- 4.- Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (repcionistas).
- 5.- Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. El vendedor dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará

jamás. (Zeithaml & Parasuraman 2004)

2.3 Definiciones conceptuales

1. Calidad de servicio

Es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y proveedor, (López, 2006)

2. Capacidad de respuesta

Sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable (Zeithaml 2004)

3. Comportamiento Organizacional

Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, ocupándose de la influencia que ejercen todos y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos”, (Chiavenato, Idalberto, 2009)

4. Conducta grupal

se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupal (Chiavenato I. , 2009)

5. Conducta individual

Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo (Chiavenato I. , 2009)

6. Cultura organizacional

Cada sociedad o nación tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas y las organizaciones. El marco organizacional que envuelve la conducta del individuo y de los grupos determinan el comportamiento organizacional (Chiavenato I. , 2009)

7. Estructura organizacional

Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macroorganizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. (Chiavenato I. , 2009)

8. Fiabilidad

Que algo es confiable y se podrá obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos clínicos o pruebas estadísticas. (Zeithaml 2004)

9. Habilidad

Constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la regulación de la actividad, garantiza que el aprendiz, asimile las formas de elaboración, los modos de actuar, las técnicas para aprender, las formas de razonar, de modo que con el conocimiento se logre también la formación y desarrollo de las habilidades" López M. (1990)

10. Intangibilidad

Es realzar la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. (Zeithaml 2004)

11. Personalidad

Representa el perfil general o la combinación de atributos psicológicos estables que captan la naturaleza única de una persona (Helrriegel & Slocum, 2009)

12. Recursos humanos

Se denomina al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la

función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. (Caldera 2007)

13. Seguridad

Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido (Zeithaml 2004)

2.4 Hipótesis de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

El Comportamiento Organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

2.4.2 Hipótesis Específicos

- a) La conducta individual se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.
- b) La estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.
- c) La conducta grupal se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020

2.5 Operacionalización de variable

2.5.1 Definición conceptual

La operacionalización de variables constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones

sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado, se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable en amplio proceso que se puede descargar del centro de recursos en línea. Cuando se construye un instrumento, el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías. Variables Dependientes, (Baptista, 2014, pág. 120)

De acuerdo a la recomendación del autor formulamos la operacionalización de la variable en el cuadro siguiente

Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem
X. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Conducta Individual	1. Personalidad 2. Valores y Actitudes 3. Habilidades	1,2 3,4 5,6
	Conducta Grupal	1. Comunicación 2. Liderazgo 3. Toma de decisiones	7,8 9,10 11,12
	Estructura Organizacional	1. Ambiente Físico 2. Recursos 3. Cultura organizacional	13,14 15,16 17,18 19,20
Y. CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1. Habilidad para realizar el servicio 2. Cuidadoso y fiable	1,2 3,4
	Capacidad de respuesta	1. Disposición y voluntad 2. Proporcionar servicio rápido	5,6 7,8
	Seguridad	1. Conocimiento y atención mostrado 2. Habilidad para demostrar credibilidad y confianza	9,10 11, 12
	Empatía	1- Atención personalizada 2- Atención grupal	13, 14 15,16
	Elementos tangibles	1. Instalaciones físicas de infraestructura 2. Recursos Materiales	17,18 19,20

CAPITULO III

METODOLOGIA

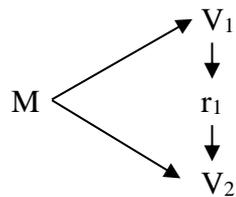
3.1 Diseño Metodológico

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal, porque que no se manipula ni se somete a pruebas entre las variables de estudio. Es transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único, (Hernández y Batistas 2010 pág. 124)

El diseño de nuestra investigación está demostrado en el siguiente gráfico.

3.1.1 Diseño

Es el no experimental, transversal y correlacional



3.1.2 Tipo

La investigación de tipo aplicada. porque se da a conocer en el ámbito de las ciencias humanas y porque se realiza aplicado en hechos concretos y específicos con instrumentos de medición, el mismo que nos hará posible conocer el problema y objeto de investigación obteniendo resultados valideros de la aplicación. (Sánchez & Reyes 2006)

3.1.3 Enfoque

De acuerdo a la sustentación de Tamayo, 1986) el enfoque sobre el que se realiza el estudio es de enfoque cuantitativo y cualitativo, en la medida en que los datos recogidos serán analizados con técnicas estadísticos descriptivas e inferenciales.

3.1.4 Nivel

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, ya que serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos sujetos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, (Baptista, 2014, pág. 174)

La población para nuestra investigación estará constituida por 400 personas que comprende a 245 usuarios que concurren a la municipalidad en el lapso de dos semanas más 155 trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Huaura, de ello se extraerá La muestra objeto de estudio

CONFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN	CANTIDAD
Usuarios participantes en 15 días	245
Trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura	155
TOPTAL	400

Fuente: municipalidad distrital de Huara

3.2.2 Muestra

La muestra es, en esencias, un subgrupo de la población con las mismas características de la población, (Baptista, 2014, pág. 175)

Determinaremos la muestra probabilísticamente, utilizando la siguiente formula estadística.

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z * p * q}$$

Dónde:

N = Población

Z = es un constante

P= población de éxito

Q= probabilidad de fracaso

e= nivel de error

m= muestra

Desarrollando la respectiva fórmula estadística obtenemos 197 como muestra para realizar la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

Para el desarrollo del marco teórico se utilizó la técnica documental y análisis de contenidos. Para la práctica de campo se aplicó el cuestionario de 20 preguntas, empleando como técnica la encuesta diseñada en escala de Likert.

Según el autor Carrasco, (2013) es una técnica para conseguir la indagación exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis considerado este aporte emplearemos a 197 encuestados conformantes de nuestra muestra.

3.3.2 Descripción de los instrumentos

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco, utilizaremos un cuestionario apropiado para recoger información. En nuestro caso utilizaremos un cuestionario, que, según Carrasco, (2013 pag.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas

conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

En nuestro caso, se elaborará un cuestionario de 20 preguntas por cada variable considerando sus dimensiones, justamente para recoger la información de los usuarios y trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura. Nuestro objetivo es recoger la información, a través de las interrogantes referente a comportamiento organizacional y calidad de servicio. Se utilizará una encuesta elaborada en la medida escala Likert, conformado de 3 valores para la primera y segunda variable, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla Escala Likert

S	Siempre	3
AV	A veces	2
S	Nunca	1

3.4 Técnicas de procedimiento de información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, para el proceso de información se usará Microsoft Excel y el software estadístico SPSS, cuyos resultados son presentados en tablas y gráficos estadísticos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis descriptivo del Comportamiento Organizacional y dimensiones

Tabla 1

Comportamiento organizacional

VELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ENO	24	12%
FICIENTE	99	50%
GULAR	74	38%
TAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

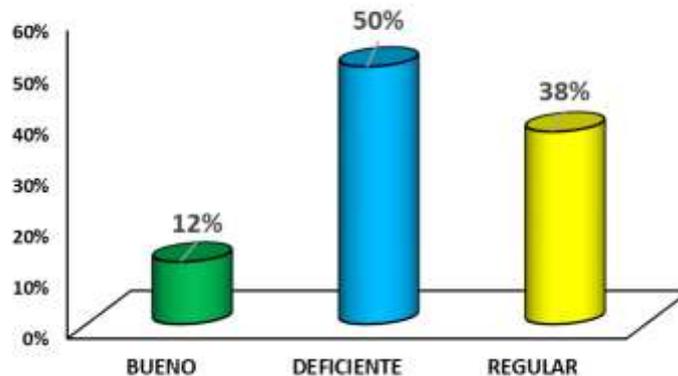


Figura 1. Comportamiento organizacional

Se aplicó un test a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, sobre el comportamiento organizacional. El 50% de encuestados afirma que el nivel de comportamiento organizacional en la mencionada entidad es deficiente. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un personal que no presenta una acertada conducta individual y grupal, asimismo, con una estructura organizacional poco efectivo. Mientras que, el 38% de encuestados afirma que el nivel de comportamiento organizacional en dicha entidad es regular. Finalmente, el 12% de

encuestados afirma que el nivel de comportamiento organizacional en esta entidad es bueno.

Tabla 2

Conducta individual

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	35	18%
DEFICIENTE	114	58%
REGULAR	48	24%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

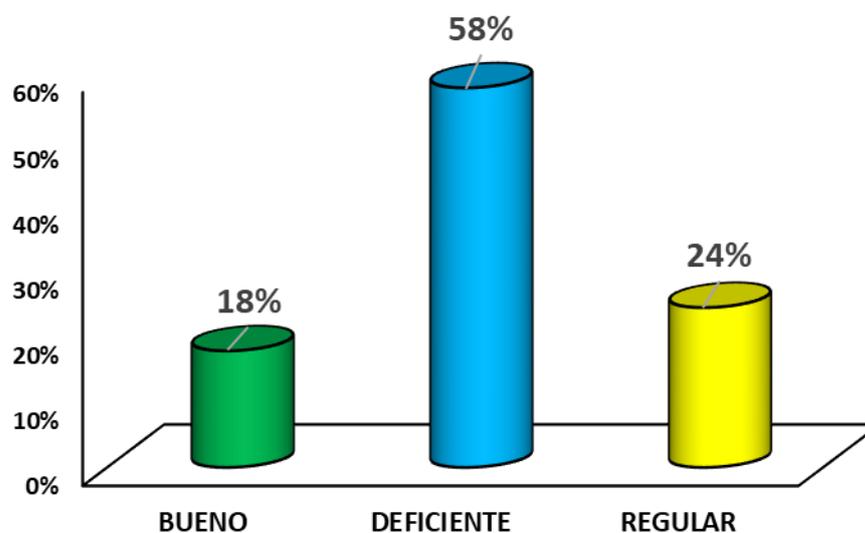


Figura 2. Conducta individual

Se aplicó un test a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, sobre la conducta individual. El 58% de encuestados afirma que el nivel de conducta individual en la mencionada entidad es deficiente. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un personal que presenta una personalidad poco empática, con ausencia de valores y actitudes adecuadas, y con pocas habilidades para el trabajo. Mientras que, el 24% de encuestados afirma que el nivel de conducta individual en dicha entidad es regular. Finalmente, el 18% de encuestados afirma que el nivel de conducta individual en esta entidad es bueno.

Tabla 3

Conducta grupal

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	19	10%
DEFICIENTE	114	58%
REGULAR	64	32%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

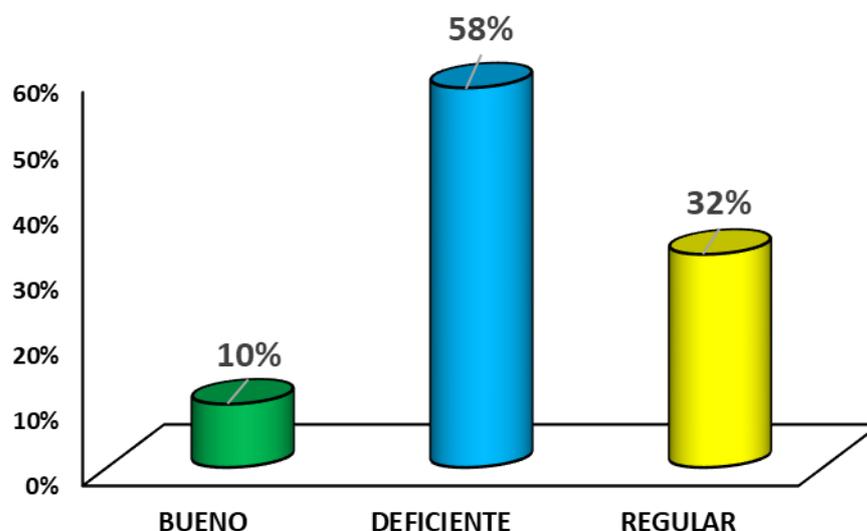


Figura 3. Conducta grupal

Se aplicó un test a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, sobre la conducta grupal. El 58% de encuestados afirma que el nivel de conducta grupal en la mencionada entidad es deficiente. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un personal que presenta una comunicación poca asertiva, con falta de liderazgo, y que no está involucrado en las tomas de decisiones de esta entidad. Mientras que, el 32% de encuestados afirma que el nivel de conducta grupal en dicha entidad es regular. Finalmente, el 10% de encuestados afirma que el nivel de conducta grupal en esta entidad es bueno.

Tabla 4

Estructura organizacional

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	24	12%
DEFICIENTE	80	41%
REGULAR	93	47%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

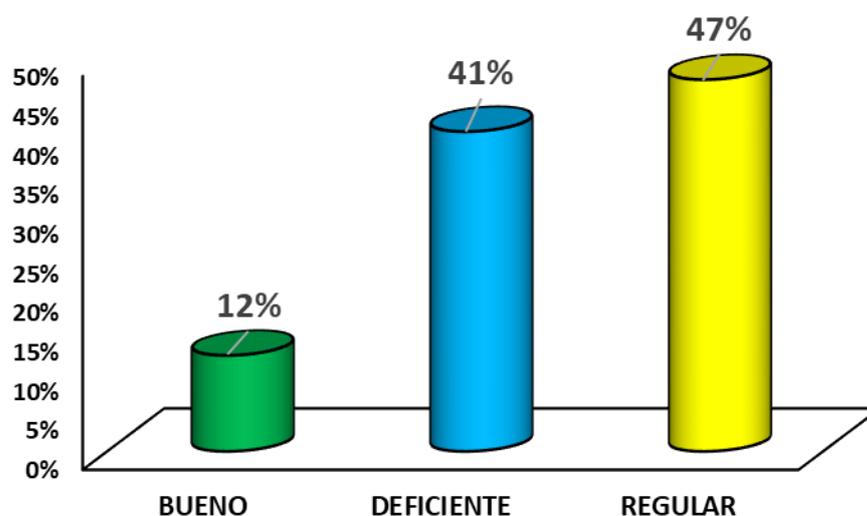


Figura 4. Estructura organizacional

Se aplicó un test a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, sobre la estructura organizacional. El 47% de encuestados afirma que el nivel de estructura organizacional en la mencionada entidad es regular. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un ambiente físico poco adecuado, con bajos recursos, y una débil cultura organizacional. Mientras que, el 41% de encuestados afirma que el nivel de estructura organizacional en dicha entidad es deficiente. Finalmente, el 12% de encuestados afirma que el nivel de estructura organizacional en esta entidad es bueno.

4.1.2 Análisis descriptivo de la Calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 5
Calidad de servicio

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	24	12%
DEFICIENTE	79	40%
REGULAR	94	48%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

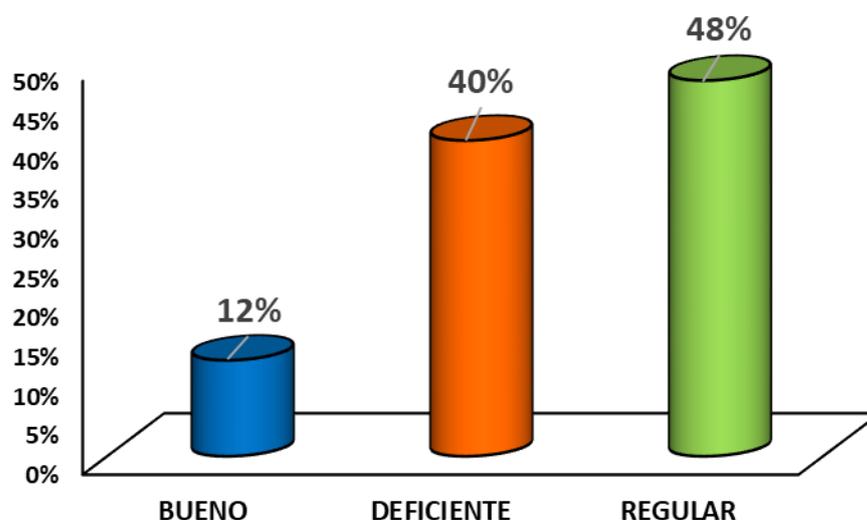


Figura 5. Calidad de servicio

En la figura 5 y tabla 5 se aprecia que el 48% de usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura afirma que el nivel de calidad de servicio es regular. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura brinda un servicio poco fiable y que demuestra poca capacidad de respuesta, asimismo, el servicio brindado no garantiza la seguridad que se requiere y se necesita, siendo un servicio con poca empatía, y con inadecuados elementos tangibles. Además, el 40% de encuestados de la mencionada entidad afirma que el nivel de calidad de servicio es deficiente. Finalmente, el 12% de encuestados de esta entidad afirma que el nivel de calidad de servicio es bueno.

Tabla 6

Fiabilidad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	29	15%
DEFICIENTE	104	53%
REGULAR	64	32%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

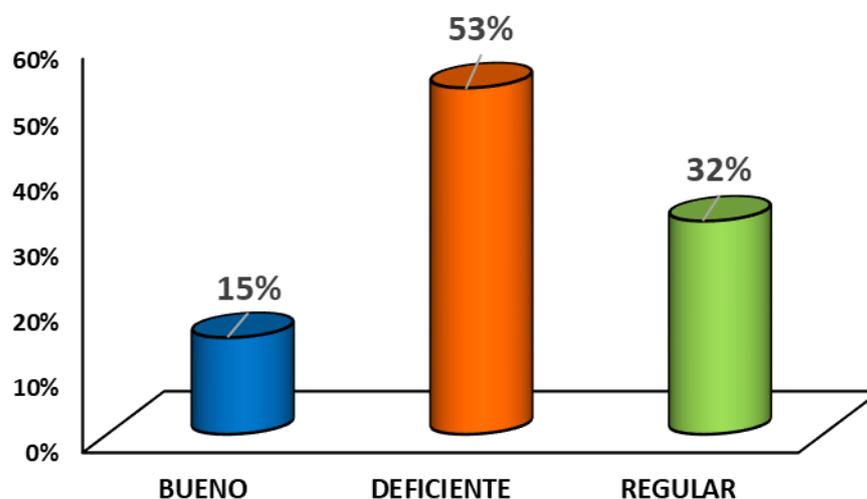


Figura 6. Fiabilidad

En la figura 6 y tabla 6 se aprecia que el 53% de usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura afirma que el nivel de fiabilidad es deficiente. Es decir, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura no cuentan con habilidades para realizar un buen servicio, que se caracterice por ser cuidadoso y fiable para la comunidad. Además, el 32% de encuestados de la mencionada entidad afirma que el nivel de fiabilidad es regular. Finalmente, el 15% de encuestados de esta entidad afirma que el nivel de fiabilidad es bueno.

Tabla 7

Capacidad de respuesta

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	24	12%
DEFICIENTE	89	45%
REGULAR	84	43%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

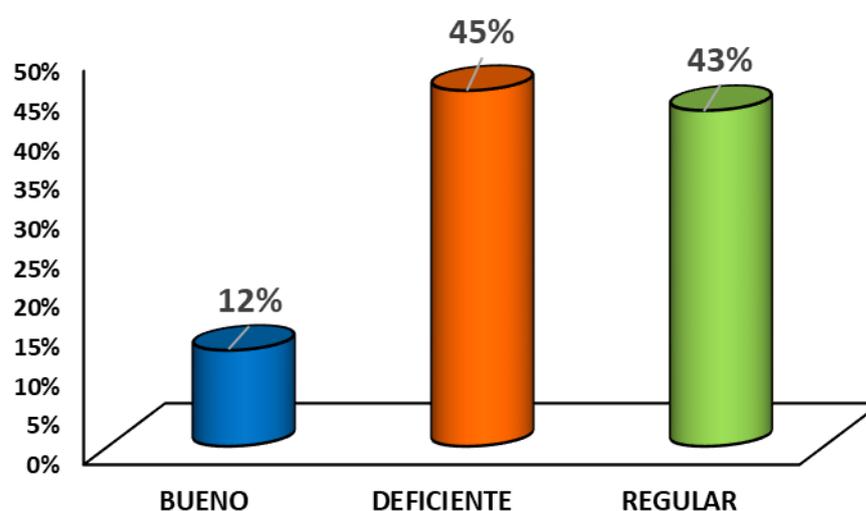


Figura 7. Capacidad de respuesta

En la figura 7 y tabla 7 se aprecia que el 45% de usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura afirma que el nivel de capacidad de respuesta es deficiente. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un personal de trabajo que no presenta disposición y voluntad, y que no proporciona un servicio rápido y eficaz. Además, el 43% de encuestados de la mencionada entidad afirma que el nivel de capacidad de respuesta es regular. Finalmente, el 12% de encuestados de esta entidad afirma que el nivel de capacidad de respuesta es bueno.

Tabla 8

Seguridad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	34	17%
DEFICIENTE	89	45%
REGULAR	74	38%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

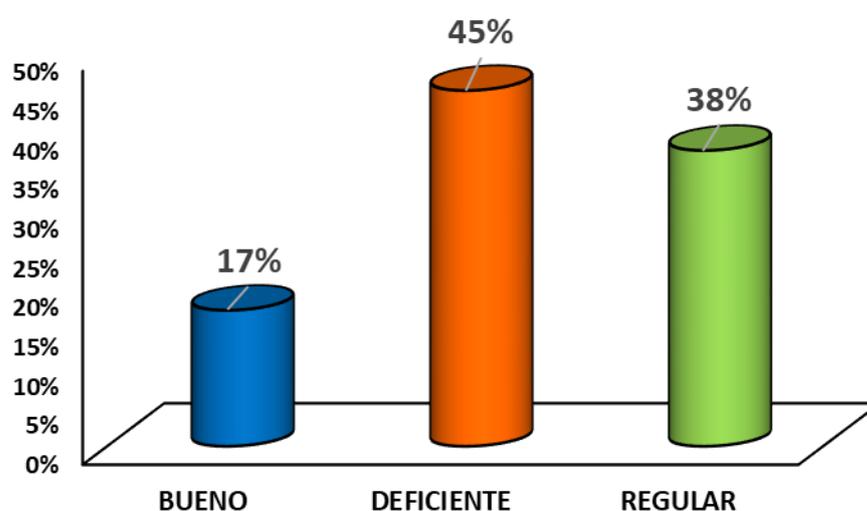


Figura 8. Seguridad

En la figura 8 y tabla 8 se aprecia que el 45% de usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura afirma que el nivel de seguridad es deficiente. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura brinda un servicio que no demuestra conocimiento y atención, con falta de habilidades que demuestren credibilidad y confianza. Además, el 38% de encuestados de la mencionada entidad afirma que el nivel de seguridad es regular. Finalmente, el 17% de encuestados de esta entidad afirma que el nivel de seguridad es bueno.

Tabla 9

Empatía

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	29	15%
DEFICIENTE	89	45%
REGULAR	79	40%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

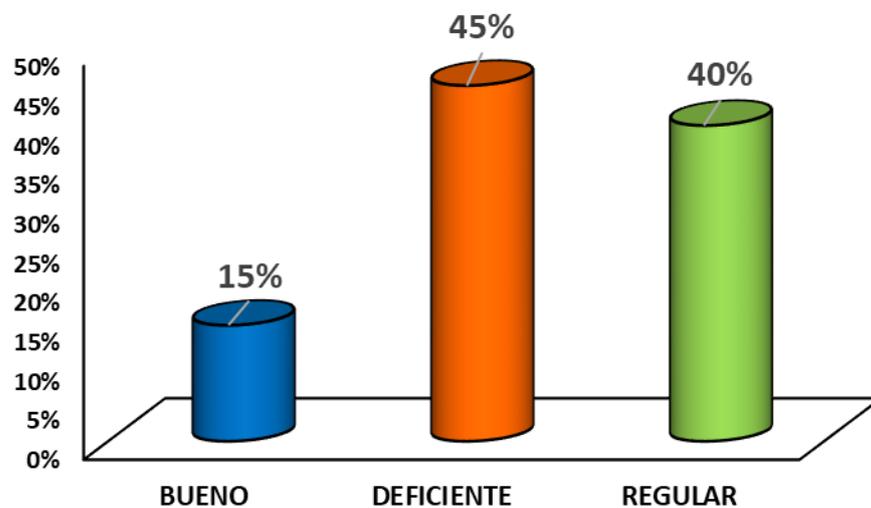


Figura 9. Empatía

En la figura 9 y tabla 9 se aprecia que el 45% de usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura afirma que el nivel de empatía es deficiente. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura brinda un servicio con ausencia de atención personalizada y atención grupal. Además, el 40% de encuestados de la mencionada entidad afirma que el nivel de empatía es regular. Finalmente, el 15% de encuestados de esta entidad afirma que el nivel de seguridad es bueno.

Tabla 10

Elementos tangibles

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	29	15%
DEFICIENTE	65	33%
REGULAR	103	52%
TOTAL	197	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

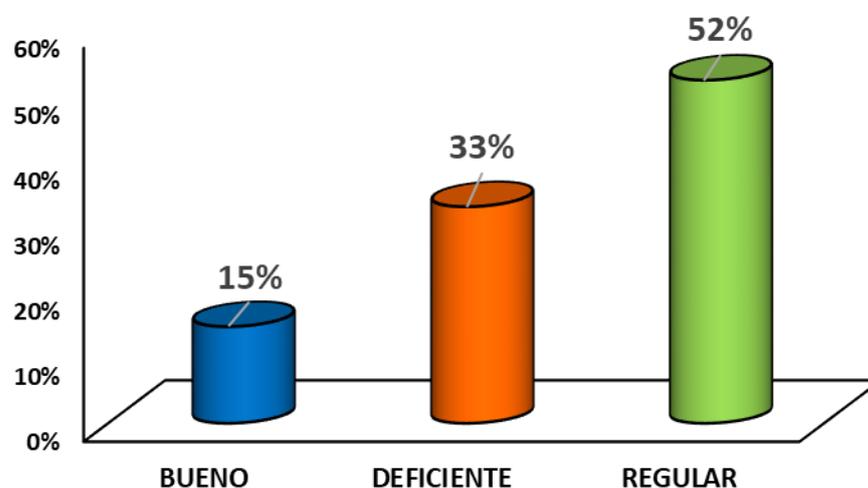


Figura 10. Elementos tangibles

En la figura 10 y tabla 10 se aprecia que el 52% de usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura afirma que el nivel de elementos tangibles es regular. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con una instalación física de infraestructura poca adecuada, y con bajos recursos materiales. Además, el 33% de encuestados de la mencionada entidad afirma que el nivel de elementos tangibles es deficiente. Finalmente, el 15% de encuestados de esta entidad afirma que el nivel de elementos tangibles es bueno.

4.1.3 Tablas de Contingencia y figuras

Tabla 11

Tabla cruzada de Comportamiento organizacional y Fiabilidad

		Fiabilidad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Comportamiento organizacional	Bueno	10%	0%	2%	12%
	Deficiente	0%	35%	15%	50%
	Regular	5%	18%	15%	38%
Total		15%	53%	32%	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

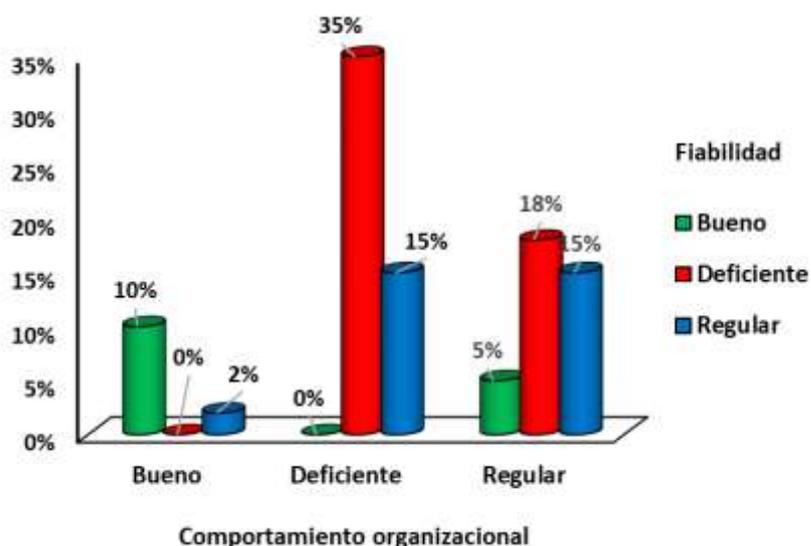


Figura 11. Comportamiento organizacional y Fiabilidad

En la figura 11 y tabla 11 se aprecia que el 35% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de fiabilidad es deficiente. El 18% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en dicha entidad, y que el nivel de fiabilidad es deficiente. Un 15% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la mencionada entidad, y que el nivel de fiabilidad es regular. Otro 15% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en esta entidad, y que el nivel de fiabilidad es regular. El 10% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de fiabilidad es bueno. El 5% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en dicha entidad, y que el nivel de fiabilidad es bueno. Finalmente, el 2% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en la mencionada entidad, y que el nivel de fiabilidad es regular.

Tabla 12

Tabla cruzada de Comportamiento organizacional y Capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Comportamiento organizacional	Bueno	10%	0%	3%	13%
	Deficiente	0%	40%	10%	50%
	Regular	2%	5%	30%	37%
Total		12%	45%	43%	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

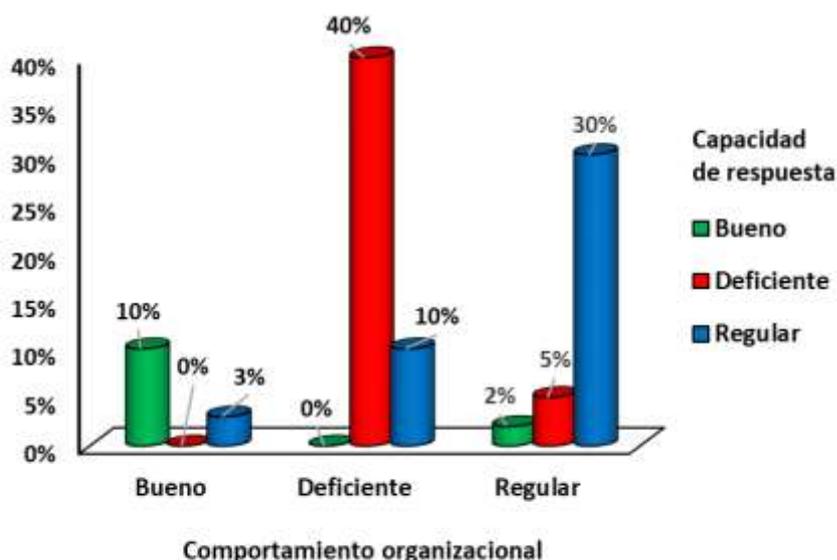


Figura 12. Comportamiento organizacional y Capacidad de respuesta

En la figura 12 y tabla 12 se aprecia que el 40% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de capacidad de respuesta es deficiente. El 30% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en dicha entidad, y que el nivel de capacidad de respuesta es regular. Un 10% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en la mencionada entidad, y que el nivel de capacidad de respuesta es bueno. Otro 10% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en esta entidad, y que el nivel de capacidad de respuesta es regular. El 5% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de capacidad de respuesta es deficiente. El 3% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en dicha entidad, y que el nivel de capacidad de respuesta es regular. Finalmente, el 2% indica

que el nivel de comportamiento organizacional es regular en la mencionada entidad, y que el nivel de capacidad de respuesta es bueno.

Tabla 13

Tabla cruzada de Comportamiento organizacional y Seguridad

		Seguridad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Comportamiento organizacional	Bueno	10%	0%	3%	13%
	Deficiente	2%	32%	15%	49%
	Regular	5%	13%	20%	38%
Total		17%	45%	38%	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

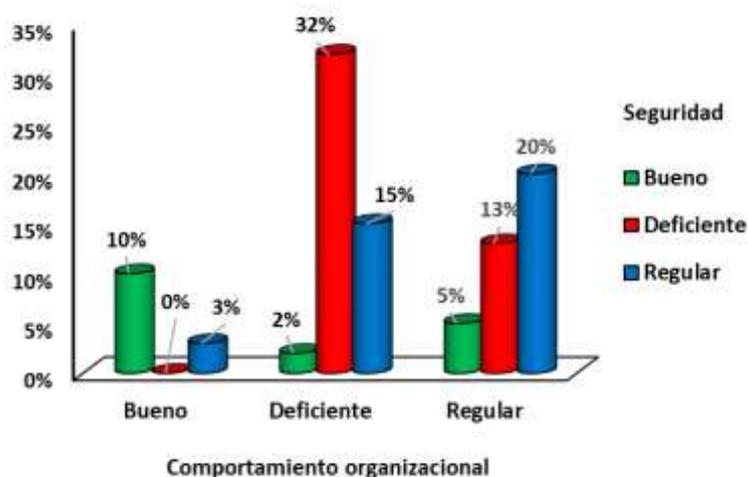


Figura 13. Comportamiento organizacional y Seguridad

En la figura 13 y tabla 13 se aprecia que el 32% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de seguridad es deficiente. El 20% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en dicha entidad, y que el nivel de seguridad es regular. El 15% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la mencionada entidad, y que el nivel de seguridad es regular. El 13% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en esta entidad, y que el nivel de seguridad es deficiente. El 10% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de seguridad es bueno. El 5% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en dicha entidad, y que el nivel de seguridad es bueno. El 3% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en la mencionada

entidad, y que el nivel de seguridad es regular. Finalmente, el 2% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en esta entidad, y que el nivel de seguridad es bueno.

Tabla 14

Tabla cruzada de Comportamiento organizacional y Empatía

		Empatía			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Comportamiento organizacional	Bueno	5%	0%	7%	12%
	Deficiente	2%	35%	13%	50%
	Regular	8%	10%	20%	38%
Total		15%	45%	40%	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

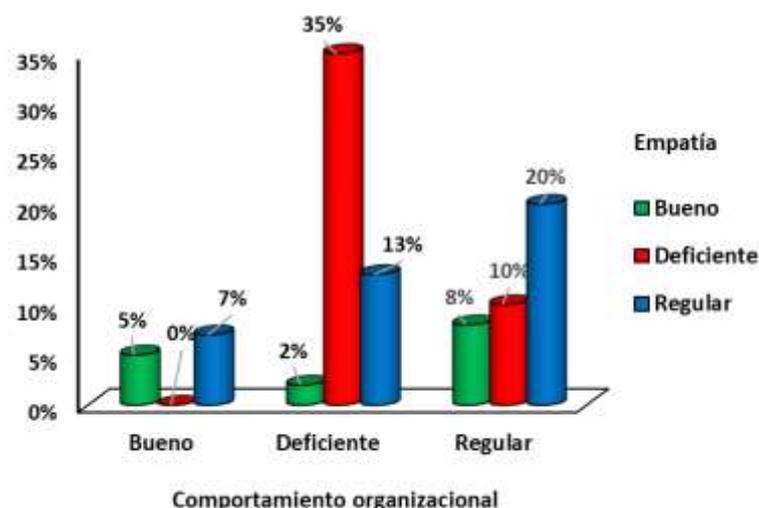


Figura 14. Comportamiento organizacional y Empatía

En la figura 14 y tabla 14 se aprecia que el 35% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de empatía es deficiente. El 20% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en dicha entidad, y que el nivel de empatía es regular. El 13% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la mencionada entidad, y que el nivel de empatía es regular. El 10% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en esta entidad, y que el nivel de empatía es deficiente. El 8% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de empatía es bueno. El 7% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en dicha entidad, y que el nivel de empatía es regular. El 5% indica que el

nivel de comportamiento organizacional es bueno en la mencionada entidad, y que el nivel de empatía es bueno. Finalmente, el 2% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en esta entidad, y que el nivel de empatía es bueno.

Tabla 15

Tabla cruzada de Comportamiento organizacional y Elementos tangibles

		Elementos tangibles			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Comportamiento organizacional	Bueno	7%	0%	5%	12%
	Deficiente	0%	28%	22%	50%
	Regular	8%	5%	25%	38%
Total		15%	33%	52%	100%

Nota: Test aplicado a usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

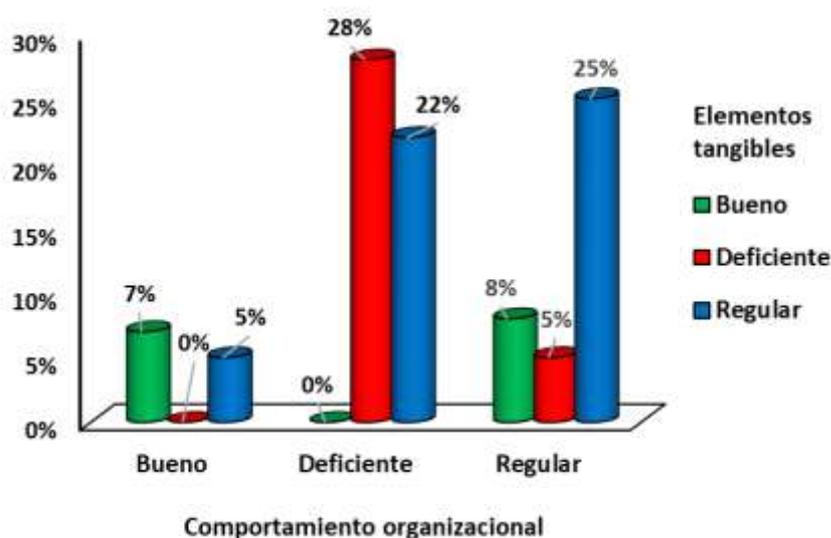


Figura 15. Comportamiento organizacional y Elementos tangibles

En la figura 15 y tabla 15 se aprecia que el 28% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el nivel de elementos tangibles es deficiente. El 25% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en dicha entidad, y que el nivel de elementos tangibles es regular. El 22% indica que el nivel de comportamiento organizacional es deficiente en la mencionada entidad, y que el nivel de elementos tangibles es regular. El 8% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en esta entidad, y que el nivel de elementos tangibles es bueno. El 7% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en la Municipalidad Distrital de Huaura, y que el

nivel de elementos tangibles es bueno. Un 5% indica que el nivel de comportamiento organizacional es bueno en dicha entidad, y que el nivel de elementos tangibles es regular. Finalmente, otro 5% indica que el nivel de comportamiento organizacional es regular en la mencionada entidad, y que el nivel de elementos tangibles es deficiente.

4.1.4 Supuesto de Normalidad de variables y dimensiones

1. Formulación de hipótesis para demostrar la normalidad de datos

- **Ho:** Los datos cumplen el supuesto de normalidad
- **Ha:** Los datos no cumplen el supuesto de normalidad

2. Nivel de significancia:

$$p=0.05=5\%$$

3. Criterios de Decisión

- Si el nivel de significancia (p) calculado es mayor que 5% (0.05), no se rechaza la hipótesis nula.
- Si el nivel de significancia (p) calculado es menor que 5% (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

4. Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra de la presente investigación es de 197 usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura. Dicha cifra es mayor que 50, por ello, se utilizó la prueba estadística de ajuste denominada como: Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabla 16

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S)

Variable y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov (K-S)		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento organizacional	0.208	197	0.000
Calidad de servicio	0.094	197	0.000
Conducta individual	0.182	197	0.000
Conducta grupal	0.170	197	0.000
Estructura organizacional	0.095	197	0.000
Fiabilidad	0.168	197	0.000
Capacidad de respuesta	0.153	197	0.000
Seguridad	0.160	197	0.000
Empatía	0.129	197	0.000
Elementos tangibles	0.090	197	0.000

Nota. Fuente: Elaboración propia

5. Decisión

En la tabla 16 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Además, se aprecia que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal porque el p valor es menor que el nivel de significancia (0,05). En este caso, la prueba estadística que se utilizó es la no paramétrica. Es decir, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Planteamiento de hipótesis general

H₀: El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

H₁: El comportamiento organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 17

Correlación entre Comportamiento organizacional y Calidad de servicio

			Comport. organ.	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comporta- miento organiza- cional	Coeficiente de correlación	1.000	0.822
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.822	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 17 se aprecia que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, el comportamiento organizacional se relaciona

significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Spearman es de 0.822, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

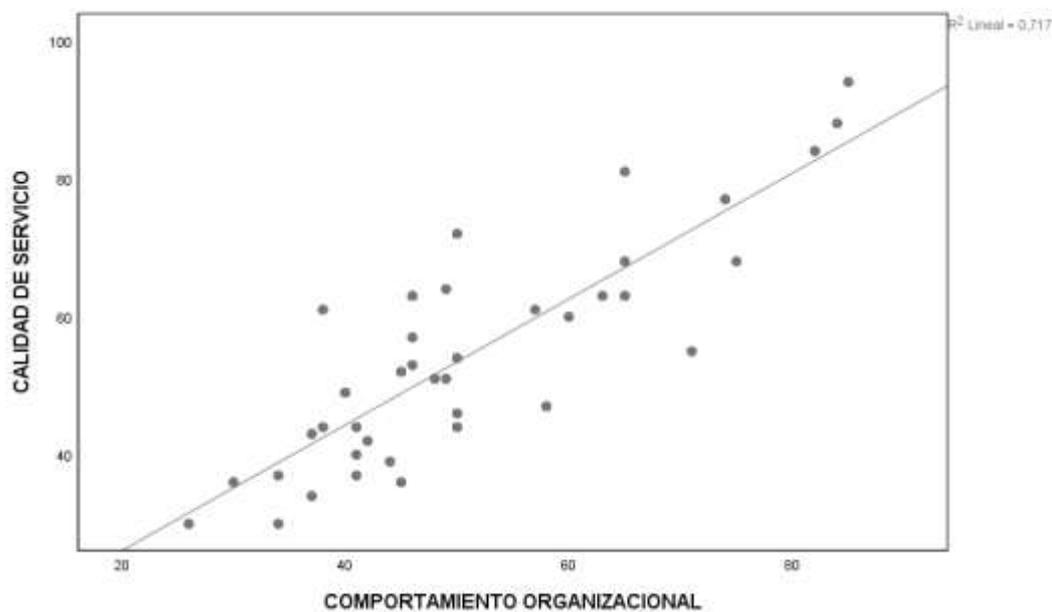


Figura 16. Correlación entre Comportamiento organizacional y Calidad de servicio

En la figura 16, se puede observar que los puntos se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre comportamiento organizacional y calidad de servicio es positiva y alta.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: La conducta individual no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

H₁: La conducta individual se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 18

Correlación entre Conducta individual y Calidad de servicio

			Conducta individual	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Conducta individual	Coefficiente de correlación	1.000	0.647
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.647	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 18 se aprecia la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la conducta individual se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la

correlación de Spearman es 0,647 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

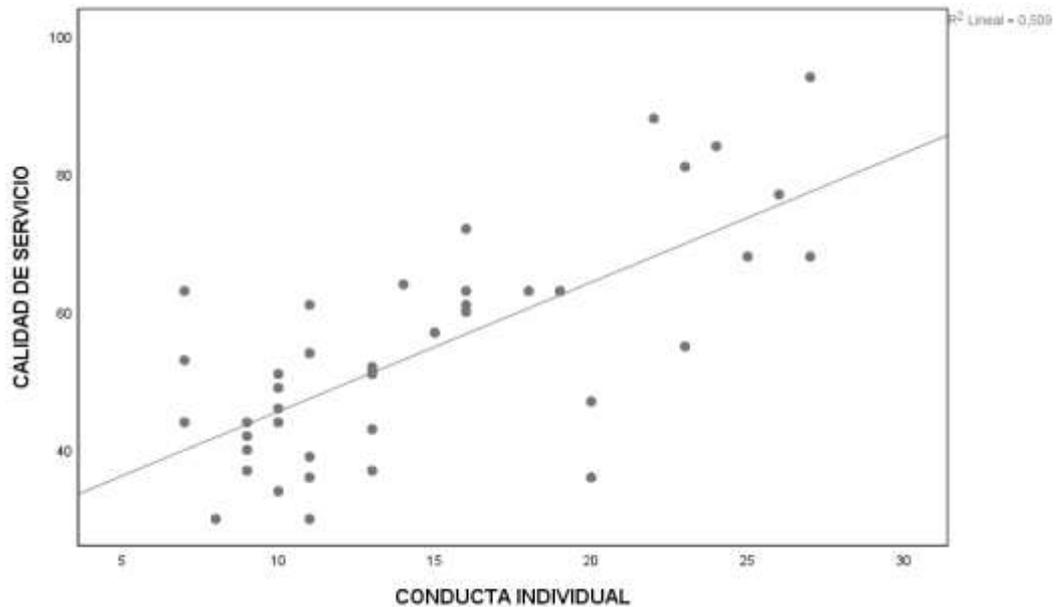


Figura 17. Correlación entre Conducta individual y Calidad de servicio

En la figura 17, se puede observar que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre conducta individual y calidad de servicio es positiva y moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: La conducta grupal no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

H₁: La conducta grupal se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 19

Correlación entre Conducta grupal y Calidad de servicio

			Conducta grupal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Conducta grupal	Coefficiente de correlación	1.000	0.669
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.669	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 19 se aprecia la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la conducta grupal se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación

de Spearman es de 0.669, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

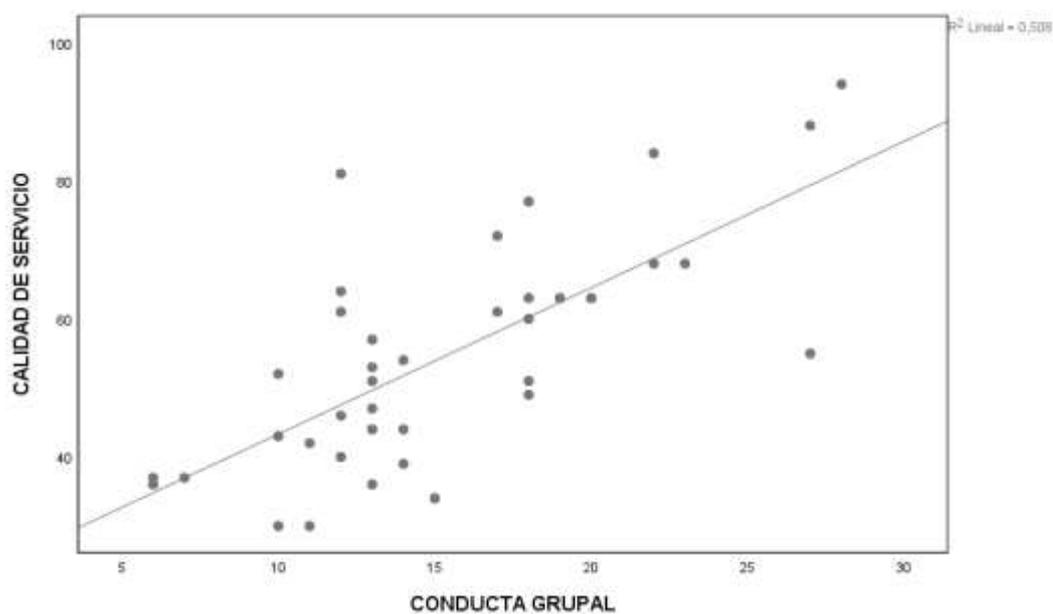


Figura 18. Correlación entre Conducta grupal y Calidad de servicio

En la figura 18, se puede observar que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre conducta grupal y calidad de servicio es positiva y moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: La estructura organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

H₁: La estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si el valor de (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.
- Si el valor de (**p**) es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 20

Correlación entre Estructura organizacional y Calidad de servicio

			Estructura organ.	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.579
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.579	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

Nota. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 20 se aprecia la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Es decir, la estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la

correlación de Spearman es de 0.579, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

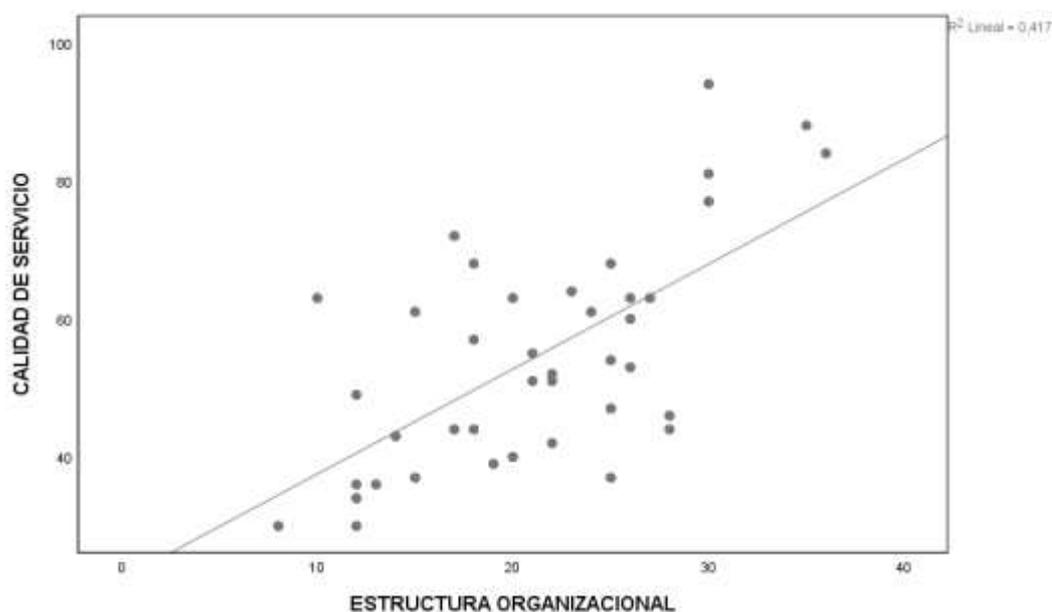


Figura 19. Correlación entre Estructura organizacional y Calidad de servicio

En la figura 19, se puede observar que los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre estructura organizacional y calidad de servicio es positiva y moderada.

CAPITULO V DISCUSION

5.1 Discusión de resultados

- Los resultados obtenidos en la presente investigación, conducen en términos generales a establecer que, el comportamiento organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.822 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Sotelo (2017) quien realizó la tesis “El comportamiento organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”, donde logró demostrar que, la correlación entre ambas variables es positiva y el modelo de regresión lineal cumple con los supuestos para estudios de las ciencias sociales.
- De forma similar, guarda similitud con los aportes de Yrribarren (2017) en su tesis titulada: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria - Red 9 - UGEL 01, 2016”, donde logró determinar que, existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria Red 9, UGEL 01, 2016; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.789$, y un nivel de significancia igual a 0,000. Dicho resultado guarda similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde la conducta individual se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.647 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.
- Así mismo, Ramos (2014) manifiesta a través de su tesis “Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. – Chiclayo”, logró determinar que, hay influencia entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A – Chiclayo. Y se recomendó proponer los sistemas organizacionales de tipo consultivo y participativo para acrecentar

la calidad del servicio en los trabajadores en Tai Loy S.A. Estos resultados tienen similitud con lo hallado en esta investigación. Es decir, la conducta grupal se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.669 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

- Finalmente, se guarda similitud con Alberca (2017), quien presentó su tesis “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación”, donde logró determinar que, el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo. Estos resultados tienen similitud con lo hallado en esta investigación. Es decir, la estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.579 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general del investigador). Es decir, el comportamiento organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.822 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un personal que no presenta una acertada conducta individual y grupal, asimismo, con una estructura organizacional poco efectivo; por esto, dicha entidad brinda un servicio poco fiable y que demuestra poca capacidad de respuesta, así también, este servicio brindado, no garantiza la seguridad que se requiere y se necesita, siendo un servicio con poca empatía, y con inadecuados elementos tangibles.
- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (primera hipótesis específico del investigador). Es decir, la conducta individual se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.647 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un personal laboral que presenta una personalidad poco empática, con ausencia de valores y actitudes adecuadas, y con pocas habilidades para el trabajo.
- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (segunda hipótesis específico del investigador). Es decir, la conducta grupal se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.669 y de acuerdo a la

escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un personal que presenta una comunicación poca asertiva, con falta de liderazgo, y que no está involucrado en las tomas de decisiones de esta entidad.

- La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (tercera hipótesis específico del investigador). Es decir, la estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.579 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un ambiente físico poco adecuado, con bajos recursos, y una débil cultura organizacional.

6.2 Recomendaciones

PRIMERO Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Huaura, implementar políticas de gestión participativo con estructura organizacional de integración a los colaboradores, para mejorar la conducta individual y grupal, teniendo el interés para prestar servicios de calidad al usuario.

SEGUNDO Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Huaura, mayor motivación e incentive a su personal de trabajo, para mejorar sus actitudes poniendo en práctica la empática, valores y demuestren con facilidad sus habilidades para mejor desempeño en el trabajo.

TERCERO Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Huaura, realizar capacitación de relaciones humanas para mejorar la comunicación asertiva y con liderazgo en el servicio a la comunidad, y estén involucrarlos en las decisiones impartidas por la entidad.

CUARTO Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Huaura, remodelación del su ambiente físico e infraestructura, adquiriendo recursos y herramientas de trabajo poniendo en práctica la mejora de su cultura organizacional.

VII REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

No se recurrió a documentales

7.2 Fuentes Bibliográficos

Alberca, B. E. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*.

Bravo, B. M. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional de las empresas comercializadoras de productos lácteos en Portoviejo para la mejora de su desempeño empresarial*. Calceta - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Manabí.

Cevallos, B. I. (2010). *Comportamiento organizacional y su incidencia en la calidad en el servicio de mueblería RILA de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Chapman, A. (2007). *La jerarquía de necesidades de Maslow*.

Crespo, R. T. (2003). *Administración de Empresas - Volumen II*. Editorial Mad S.L.

Davis, K. &. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo Décima Primera Edición*. Editorial Mc Graw Hill.

Gazal, C. A. (2011). *Administración Gerencial*. Obtenido de http://automatronicmexico.blogspot.com/2014_09_07_archive.html

Ramos, F. E. (2014). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. - Chiclayo*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion.

SANCHEZ, M. S., DUEÑAS, R. M., & IZQUIERDO, L. I. (2006). *teoría de la calidad*. s.a. ediciones paraninfo,.

Solis, A. M. (2015). *Concepto teoría Behaviorista o Teoría del Comportamiento Organizacional*. Obtenido de https://www.academia.edu/29855277/concepto_teoría_behaviorista_o_teoría_del_comportamiento_organizacional

Sotelo, A. J. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

Teoría de la Calidad. (s.f.).

Vargas Quiñones, M. y. (2015). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Ediciones ECOE.

Yrribarren, U. M. (2017). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria - Red 9 - UGEL 01, 2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

7.3. Fuentes hemerográficos

No utilizado

7.4 Fuentes electrónicas

No utilizado

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA-2020					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES/INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Como se relaciona el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020?</p> <p>Problemas Específicos a) ¿De qué manera se relaciona la conducta individual con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020? b)¿Cómo se relaciona la conducta grupal con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020? c)¿En qué medida se relaciona la estructura organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020?</p>	<p>Objetivos Generales Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020</p> <p>Objetivos Específicos a) Demostrar la relación de la conducta individual con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020. b) Establecer la relación de la conducta grupal con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020 c) Comparar relación entre la estructura organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020</p>	<p>Hipótesis General El Comportamiento Organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.</p> <p>Hipótesis Específicos a) La conducta individual se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. b) La estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. c) La conducta grupal se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020.</p>	<p>Variable 1 Comportamiento organizacional Conducta Individual 1. Personalidad 2. Valores y Actitudes 3. Habilidades Conducta Grupal 1. Comunicación 2. Liderazgo 3. Toma de decisiones Estructura Organizacional 1. Ambiente Físico 2. Recursos 3. Cultura organizacional</p> <p>Variable 2 Calidad de servicio Fiabilidad 1. Habilidad para realizar el servicio 2. Cuidadoso y fiable Capacidad de respuesta 1. Disposición y voluntad 2. Proporcionar servicio rápido Seguridad 1. Conocimiento y atención mostrado 2. Habilidad para demostrar credibilidad y confianza Empatía 1. Atención personalizada 2. Atención grupal Elementos tangibles 1. Instalaciones físicas de infraestructura 2. Recursos Materiales</p>	<p>Población Conformado por 400 personas comprendidos entre usuarios en 15 días y trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura</p> <p>Muestra Conformado por 197 personas comprendidos entre usuarios y trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura personas</p>	<p>Método: Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M[M =] --> V1[V1] M --> V2[V2] r((r)) </pre> </div> <p>Donde: M es la muestra de investigación, V1 es la observación de la primera variable, V2 es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información relacionado a la Variable Independiente Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de Huaura, El cuestionario es de carácter anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

Solicito su apoyo respondiendo las preguntas marcando con x la alternativa que estime conveniente.

Alternativas:

- | | |
|--------------|---------------|
| 1 = Muy malo | 4 = Bueno |
| 2 = Malo | 5 = Muy bueno |
| 3 = Regular | |

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1.	Usted mantiene un trato justo con los demás					
2.	Considera que el desarrollo personal favorece a la organización que labora					
3.	Se considera cumplidor de las normas y procedimientos de trabajo.					
4.	Considera que la responsabilidad favorece el desarrollo de sus tareas.					
5.	Considera que las habilidades son necesario para el desarrollo de la organización donde labora.					
6.	Se considera con habilidades adecuada para desarrollas sus actividades.					
7.	Mantiene adecuado novel de comunicación con sus compañeros de trabajo.					
8.	Las directivas impartidas por sus superiores son oportunas.					
9.	Tus superiores muestran disposición para orientar en el desarrollo de tus actividades.					

10.	Recibe reconocimientos por los logros obtenidos en el trabajo					
11.	En su trabajo les otorga facultades para tomar decisiones para el cumplimiento de tu trabajo.					
12	En ocasiones la superioridad toma dediciones adecuadas.					
13	Considera que su lugar de trabajo cumple con sus expectativas					
14	Su lugar de trabajo cumple las condiciones necesarias para el trabajo					
15	Para el desarrollo de sus actividades cuenta con los recursos necesarios					
16	Los recursos para el cumplimiento de sus tareas son atendidos oportunamente.					
17	La municipalidad tiene como política apoyo para sus trabajadores					
18	La infraestructura es adecuada para atender al público usuario					
19	Cuenta con equipos modernos de ultima gama tecnologica					
20	Considera favorable la cultura organizacional implantada por la municipalidad					

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información relacionado a la Variable Dependiente Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura, El cuestionario es de carácter anónimo y la información será utilizada unicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

Solicito su apoyo respondiendo las preguntas marcando con x la alternativa que estime conveniente.

Alternativas:

1 = Muy malo

4 = Bueno

2 = Malo

5 = Muy bueno

3 = Regular

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1.	El personal muestra habilidades para atender al publico					
2.	La atención que recibe del personal de la municipalidad pone en práctica estrategias de habilidad					
3.	El personal se muestra cuidado para bridar el servicio					
4	La atención del personal de la municipalidad, tiene las seguridades de confianza					
5.	Los servicios que presta la municipalidad muestran disponibilidad y voluntario.					
6	Usted deposita confianza en la atención del personal de la municipalidad					
7.	La municipalidad le proporciona servicio de inmediato ante sus gestiones.					
8	La municipalidad cumple con los cronogramas de atención establecida.					
9.	El personal de la municipalidad inspira conocimiento en el desempeño de sus labores.					

10	Observas que el personal está preparado para ocupar el cargo que ocupa.					
11.	El personal de la municipalidad muestra habilidad en atención al público.					
12	Considera que las habilidades del personal generan mejor atención al público.					
13	Las atenciones recibidas del personal de la municipalidad son personalizadas					
14	Considera beneficio las atenciones personalizadas por parte de la personal de la municipalidad.					
15	Percibe que la atención de los trabajadores es producto de trabajo en equipo.					
16	Los trabajadores dan muestra de atención al usuario en grupo					
17	Considera adecuada las instalaciones en la municipalidad					
18	La infraestructura es adecuada para atender al público usuario					
19	Cuenta con los equipos adecuados en el cumplimiento de su trabajo					
20	Considera necesario innovar los materiales en el cumplimiento de su trabajo					

Baremación de las variables Comportamiento organizacional y Calidad de servicio

1. Baremación de la Primera Variable: Comportamiento organizacional

- Máximo: $20(5) = 100$
- Mínimo: $20(1) = 20$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=100-20= 80$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 80/3= 26.667= 27$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V1: Conducta individual

- Máximo: $6(5) = 30$
- Mínimo: $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=30-6= 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 24/3= 8$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de la V1: Conducta grupal

- Máximo: $6(5) = 30$
- Mínimo: $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=30-6= 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 24/3= 8$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de la V1: Estructura organizacional

- Máximo: $8(5) = 40$
- Mínimo: $8(1) = 8$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=40-8= 32$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 32/3= 10.667= 11$

2. Baremación de la Segunda Variable: Calidad de servicio

- Máximo: $20(5) = 100$
- Mínimo: $20(1) = 20$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=100-20= 80$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 80/3= 26.667= 27$

A. Baremación de la Primera Dimensión de la V2: Fiabilidad

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.333 = 5$

B. Baremación de la Segunda Dimensión de la V2: Capacidad de respuesta

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$

- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.333 = 5$

C. Baremación de la Tercera Dimensión de la V2: Seguridad

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.333 = 5$

D. Baremación de la Cuarta Dimensión de la V2: Empatía

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.333 = 5$

E. Baremación de la Quinta Dimensión de la V2: Elementos tangibles

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.333 = 5$

Anexo 4: Base de Datos

V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
63	63	16	20	27	6	10	13	17	17
41	44	10	14	17	7	8	7	11	11
58	47	20	13	25	8	11	9	9	10
65	63	19	20	26	12	14	12	13	12
46	57	15	13	18	8	9	14	11	15
50	44	9	13	28	7	8	11	12	6
60	60	16	18	26	8	15	10	10	17
50	72	16	17	17	14	11	17	14	16
46	63	18	18	10	11	9	15	16	12
38	61	11	12	15	15	14	18	7	7
48	51	13	13	22	12	13	9	7	10
44	39	11	14	19	7	8	8	8	8
65	81	23	12	30	17	19	20	14	11
46	53	7	13	26	8	12	8	11	14
37	43	13	10	14	11	9	12	6	5
41	37	9	7	25	7	9	9	6	6
45	52	13	10	22	12	14	11	7	8
50	54	11	14	25	10	10	10	12	12
30	36	11	6	13	10	9	8	5	4
45	36	20	13	12	5	6	7	11	7
26	30	8	10	8	4	5	6	8	7
50	46	10	12	28	7	14	8	9	8
34	37	13	6	15	9	9	9	6	4
37	34	10	15	12	6	5	5	7	11
49	64	14	12	23	18	13	13	9	11
40	49	10	18	12	7	8	10	9	15
82	84	24	22	36	18	18	17	14	17
74	77	26	18	30	19	18	16	12	12
41	40	9	12	20	7	8	7	8	10
75	68	27	23	25	14	12	14	14	14
65	68	25	22	18	12	13	13	16	14
71	55	23	27	21	9	10	7	17	12
46	63	7	19	20	14	14	12	11	12
49	51	10	18	21	9	7	8	12	15
38	44	7	13	18	9	9	9	8	9
34	30	11	11	12	8	4	8	5	5
85	94	27	28	30	18	20	18	20	18
57	61	16	17	24	10	13	10	15	13
84	88	22	27	35	18	18	18	17	17
42	42	9	11	22	8	8	8	7	11
63	63	16	20	27	6	10	13	17	17
41	44	10	14	17	7	8	7	11	11
58	47	20	13	25	8	11	9	9	10
65	63	19	20	26	12	14	12	13	12
46	57	15	13	18	8	9	14	11	15
50	44	9	13	28	7	8	11	12	6
60	60	16	18	26	8	15	10	10	17
50	72	16	17	17	14	11	17	14	16
46	63	18	18	10	11	9	15	16	12
38	61	11	12	15	15	14	18	7	7
48	51	13	13	22	12	13	9	7	10
44	39	11	14	19	7	8	8	8	8
65	81	23	12	30	17	19	20	14	11
46	53	7	13	26	8	12	8	11	14
37	43	13	10	14	11	9	12	6	5

41	37	9	7	25	7	9	9	6	6
45	52	13	10	22	12	14	11	7	8
50	54	11	14	25	10	10	10	12	12
30	36	11	6	13	10	9	8	5	4
45	36	20	13	12	5	6	7	11	7
26	30	8	10	8	4	5	6	8	7
50	46	10	12	28	7	14	8	9	8
34	37	13	6	15	9	9	9	6	4
37	34	10	15	12	6	5	5	7	11
49	64	14	12	23	18	13	13	9	11
40	49	10	18	12	7	8	10	9	15
82	84	24	22	36	18	18	17	14	17
74	77	26	18	30	19	18	16	12	12
41	40	9	12	20	7	8	7	8	10
75	68	27	23	25	14	12	14	14	14
65	68	25	22	18	12	13	13	16	14
71	55	23	27	21	9	10	7	17	12
46	63	7	19	20	14	14	12	11	12
49	51	10	18	21	9	7	8	12	15
38	44	7	13	18	9	9	9	8	9
34	30	11	11	12	8	4	8	5	5
85	94	27	28	30	18	20	18	20	18
57	61	16	17	24	10	13	10	15	13
84	88	22	27	35	18	18	18	17	17
42	42	9	11	22	8	8	8	7	11
63	63	16	20	27	6	10	13	17	17
41	44	10	14	17	7	8	7	11	11
58	47	20	13	25	8	11	9	9	10
65	63	19	20	26	12	14	12	13	12
46	57	15	13	18	8	9	14	11	15
50	44	9	13	28	7	8	11	12	6
60	60	16	18	26	8	15	10	10	17
50	72	16	17	17	14	11	17	14	16
46	63	18	18	10	11	9	15	16	12
38	61	11	12	15	15	14	18	7	7
48	51	13	13	22	12	13	9	7	10
44	39	11	14	19	7	8	8	8	8
65	81	23	12	30	17	19	20	14	11
46	53	7	13	26	8	12	8	11	14
37	43	13	10	14	11	9	12	6	5
41	37	9	7	25	7	9	9	6	6
45	52	13	10	22	12	14	11	7	8
50	54	11	14	25	10	10	10	12	12
30	36	11	6	13	10	9	8	5	4
45	36	20	13	12	5	6	7	11	7
26	30	8	10	8	4	5	6	8	7
50	46	10	12	28	7	14	8	9	8
34	37	13	6	15	9	9	9	6	4
37	34	10	15	12	6	5	5	7	11
49	64	14	12	23	18	13	13	9	11
40	49	10	18	12	7	8	10	9	15
82	84	24	22	36	18	18	17	14	17
74	77	26	18	30	19	18	16	12	12
41	40	9	12	20	7	8	7	8	10
75	68	27	23	25	14	12	14	14	14

65	68	25	22	18	12	13	13	16	14
71	55	23	27	21	9	10	7	17	12
46	63	7	19	20	14	14	12	11	12
49	51	10	18	21	9	7	8	12	15
38	44	7	13	18	9	9	9	8	9
34	30	11	11	12	8	4	8	5	5
85	94	27	28	30	18	20	18	20	18
57	61	16	17	24	10	13	10	15	13
84	88	22	27	35	18	18	18	17	17
42	42	9	11	22	8	8	8	7	11
63	63	16	20	27	6	10	13	17	17
41	44	10	14	17	7	8	7	11	11
58	47	20	13	25	8	11	9	9	10
65	63	19	20	26	12	14	12	13	12
46	57	15	13	18	8	9	14	11	15
50	44	9	13	28	7	8	11	12	6
60	60	16	18	26	8	15	10	10	17
50	72	16	17	17	14	11	17	14	16
46	63	18	18	10	11	9	15	16	12
38	61	11	12	15	15	14	18	7	7
48	51	13	13	22	12	13	9	7	10
44	39	11	14	19	7	8	8	8	8
65	81	23	12	30	17	19	20	14	11
46	53	7	13	26	8	12	8	11	14
37	43	13	10	14	11	9	12	6	5
41	37	9	7	25	7	9	9	6	6
45	52	13	10	22	12	14	11	7	8
50	54	11	14	25	10	10	10	12	12
30	36	11	6	13	10	9	8	5	4
45	36	20	13	12	5	6	7	11	7
26	30	8	10	8	4	5	6	8	7
50	46	10	12	28	7	14	8	9	8
34	37	13	6	15	9	9	9	6	4
37	34	10	15	12	6	5	5	7	11
49	64	14	12	23	18	13	13	9	11
40	49	10	18	12	7	8	10	9	15
82	84	24	22	36	18	18	17	14	17
74	77	26	18	30	19	18	16	12	12
41	40	9	12	20	7	8	7	8	10
75	68	27	23	25	14	12	14	14	14
65	68	25	22	18	12	13	13	16	14
71	55	23	27	21	9	10	7	17	12
46	63	7	19	20	14	14	12	11	12
49	51	10	18	21	9	7	8	12	15
38	44	7	13	18	9	9	9	8	9
34	30	11	11	12	8	4	8	5	5
85	94	27	28	30	18	20	18	20	18
57	61	16	17	24	10	13	10	15	13
84	88	22	27	35	18	18	18	17	17
42	42	9	11	22	8	8	8	7	11
63	63	16	20	27	6	10	13	17	17
41	44	10	14	17	7	8	7	11	11
58	47	20	13	25	8	11	9	9	10
65	63	19	20	26	12	14	12	13	12
46	57	15	13	18	8	9	14	11	15

50	44	9	13	28	7	8	11	12	6
60	60	16	18	26	8	15	10	10	17
50	72	16	17	17	14	11	17	14	16
46	63	18	18	10	11	9	15	16	12
38	61	11	12	15	15	14	18	7	7
48	51	13	13	22	12	13	9	7	10
44	39	11	14	19	7	8	8	8	8
65	81	23	12	30	17	19	20	14	11
46	53	7	13	26	8	12	8	11	14
37	43	13	10	14	11	9	12	6	5
41	37	9	7	25	7	9	9	6	6
45	52	13	10	22	12	14	11	7	8
50	54	11	14	25	10	10	10	12	12
30	36	11	6	13	10	9	8	5	4
45	36	20	13	12	5	6	7	11	7
26	30	8	10	8	4	5	6	8	7
50	46	10	12	28	7	14	8	9	8
34	37	13	6	15	9	9	9	6	4
37	34	10	15	12	6	5	5	7	11
49	64	14	12	23	18	13	13	9	11
40	49	10	18	12	7	8	10	9	15
82	84	24	22	36	18	18	17	14	17
74	77	26	18	30	19	18	16	12	12
41	40	9	12	20	7	8	7	8	10
75	68	27	23	25	14	12	14	14	14
65	68	25	22	18	12	13	13	16	14
71	55	23	27	21	9	10	7	17	12
46	63	7	19	20	14	14	12	11	12
49	51	10	18	21	9	7	8	12	15
38	44	7	13	18	9	9	9	8	9
34	30	11	11	12	8	4	8	5	5
85	94	27	28	30	18	20	18	20	18