

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**TESIS**

**“RELACION ENTRE EL COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA UGEL N°09 HUAURA, 2020”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. RENTERIA SOTO, LUCILA ELENA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION**

**ASESOR:**

**Dr. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**HUACHO – PERÚ**

**2023**

# COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%

**RELACION ENTRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y  
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL  
N°09 HUAURA, 2020**

**LUCILA ELENA RENTERIA SOTO**

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR: Dr. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
HUACHO 2023**

## DEDICATORIA

A mis abuelos **Meliton, Catalina, Pedro y Julia**; sé que desde las estrellas me siguen cuidando y amando.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi orientador.

A mis padres **Julio Cesar Renteria Lopez** y **Elena Isabel Soto Ayala**, son el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional en mis proyectos.

A mi tía **Elsa Isabel Soto Ayala**, por ser mi segunda madre y siempre apoyarme.

A mis hermanos **Carolina**, **Naomi** y **Cesar** por su amor, amistad y motivación.

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>III</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>X</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Problema General .....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
<b>1.3. Objetivos de la Indagación.....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivo específicos .....	3
<b>1.4 Justificación de la indagación .....</b>	<b>4</b>
1.4.1. Justificación de Conveniencia.....	4
1.4.2. Justificación de Relevancia Social.....	4
1.4.3. Justificación de Implicancias Práctica.....	4
1.4.4. Justificación Teórica .....	4
1.4.5. Justificación Utilidad Metodológica .....	5
<b>1.5 Delimitación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
1.5.1. Delimitación Conceptual .....	5
1.5.2. Delimitación del Universo .....	5
1.5.3. Delimitación del Espacio Geográfico .....	6
1.5.4. Delimitación Temporal.....	6
<b>1.6. Viabilidad de la investigación .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Antecedentes de la indagación.....</b>	<b>7</b>

2.1.1. Investigaciones internacionales .....	7
2.1.2. Investigaciones Nacionales .....	8
<b>2.2. Bases Teóricas .....</b>	<b>10</b>
2.2.1. Comportamiento Organizacional .....	10
2.2.2. Calidad de Servicio .....	15
<b>2.3. Definiciones conceptuales.....</b>	<b>18</b>
<b>2.4. Formulación de Hipótesis.....</b>	<b>18</b>
2.4.1 Hipótesis General .....	18
2.4.2 Hipótesis específicos .....	19
<b>2.5. Operacionalización de Variables.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Diseño metodológico .....</b>	<b>21</b>
3.1.1 Tipo de Indagación .....	21
3.1.2. Nivel de Indagación .....	21
3.1.3. Diseño de Indagación .....	21
3.1.4. Enfoque de la Indagación .....	21
<b>3.2 Población y muestra .....</b>	<b>21</b>
3.2.1. Población: .....	21
3.2.2. Muestra.....	22
<b>3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>23</b>
3.3.1 Técnicas a emplear.....	23
3.3.2 Descripción de Instrumentos.....	23
<b>3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO IV. ....</b>	<b>25</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1 Análisis de resultados .....</b>	<b>25</b>
4.1.1 Descripción de Comportamiento Organizacional y sus dimensiones.....	25
4.1.2 Descripción de Calidad de Servicio y sus dimensiones .....	29
4.1.3 Supuestos de normalidad.....	33
<b>4.2 Contratación de hipótesis .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPITULO V. ....</b>	<b>38</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1 Discusión de resultados .....</b>	<b>38</b>
<b>CAPITULO VI. ....</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>40</b>

6.1 Conclusiones .....	40
6.2 Recomendaciones.....	41
<b>CAPITULO VII. ....</b>	<b>42</b>
<b>FUENTES DE INFORMACION .....</b>	<b>42</b>
7.1 Fuentes bibliográficas .....	42
7.2 Fuentes electrónicas .....	45
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>
Anexo 1: Instrumentos de Evaluación .....	48

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Comportamiento Organizacional	25
Tabla 2	Comportamiento Grupal	26
Tabla 3	Comportamiento Individual	27
Tabla 4	Comportamiento Ético	28
Tabla 5	Calidad de Servicio	29
Tabla 6	Nivel de Capacidad de Respuesta	30
Tabla 7	Nivel de Empatía	31
Tabla 8	Nivel de Seguridad	32
Tabla 9	Resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro – Wilk	33
Tabla 10	Correlación entre Comportamiento Organizacional y Calidad de Servicio	34
Tabla 11	Correlación entre Comportamiento Organizacional y Nivel de Capacidad de Respuesta	35
Tabla 12	Correlación entre Comportamiento Organizacional y Nivel de Empatía	36
Tabla 13	Correlación entre Comportamiento Organizacional y Nivel de Seguridad	37

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Los tres niveles de enfoque de la conducta organizacional.	13
Figura 2. Comportamiento Organizacional	25
Figura 3. Comportamiento Grupal	26
Figura 4. Comportamiento Individual	27
<i>Figura 5.</i> Comportamiento Ético	28
<i>Figura 6.</i> Calidad de Servicio	29
Figura 7. Nivel de Capacidad de Respuesta	30
Figura 8. Nivel de Empatía	31
<i>Figura 9.</i> Nivel de Seguridad	32

## RESUMEN

La encuesta se realizó en Huaura UGEL N°09 y tuvo como objetivo fortalecer la capacidad docente y administrativa de las entidades educativas de la competencia de Huaura UGEL N°09, promover la cohesión social y articular actividades de entidades públicas y privadas en torno a proyectos educativos locales. La finalidad de la indagación es determinar el alcance de la correlación que vive entre la conducta organizacional y la calidad de la prestación dentro de esta unidad. Además, esta indagación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no empírico - análisis, jerarquía de significación y tipos de aplicaciones. Para obtener los resultados, realizamos una encuesta sobre la conducta organizacional y la calidad de la prestación a 44 empleados y trabajadoras de la UGEL N°09 de Huaura. En cuanto a la herramienta de recogida de datos, la encuesta se suele realizar sobre dos variables, con un total de 28 ítems tipo Likert. Se utilizó la estadística no paramétrica de Rho Spearman para comprobar la correlación viviente entre la conducta organizacional y la calidad de la prestación, ya que los datos no cumplían con la aparente normalidad. La conclusión muestra que vive una correlación significativa entre la conducta organizacional y la calidad de la prestación en la UGEL N°09 de Huaura. Además, la correlación de Rho Spearman fue de 0,801, lo que indica una correlación positiva y alta en la escala de Bisquerra.

Palabras clave: Comportamiento Organizacional, Calidad de Servicio.

## ABSTRACT

The present research was conducted in the UGEL N°09 of Huaura, which is dedicated to Strengthening the pedagogical and administrative management capacities of the Educational Institutions of the jurisdictional area of the UGEL N°09 of Huaura, promoting social cohesion and articulating the actions of the Public and Private Institutions around the local educational project. The objective of the research is to determine the degree of relationship that exists between organizational behavior and service quality in the aforementioned entity. In addition, this research has a quantitative approach, non-experimental - transversal design, correlational level and applied type. To obtain the results, an opinion test on organizational behavior and service quality was applied to 44 male and female workers of the UGEL N°09 of Huaura. As for the data collection instrument, a questionnaire was applied on the two variables in general with 28 questions on a scale Likert. To determine the correlation between organizational behavior and service quality, the nonparametric statistic Spearman's Rho was used because the data did not meet the assumption of normality. Conclusion there is a significant relationship between organizational behavior and service quality in UGEL N°09 of Huaura. In addition, the Spearman's Rho correlation is 0.801, according to Bisquerra's scale, this correlation is positive and high.

Keywords: Organizational Behavior, Service Quality.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Correlación entre la conducta Organizacional y la Calidad de Servicio de los empleados de la UGEL N°09 Huaura, 2020”, tiene como objetivo determinar la correlación entre la conducta organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de la entidad UGEL N°09 Huaura del distrito de Hualmay, en el año 2020.

La presente indagación se establece la conducta organizacional y sus dimensiones tales como la selección de la conducta grupal, comportamiento individual y comportamiento ético con aportes de diversos autores explica detalladamente También sobre la calidad de servicio, teniendo en cuenta nivel de capacidad, nivel de empatía y nivel de seguridad de los colaboradores de la entidad UGEL N°09 Huaura del distrito de Hualmay.

Así mismo, las recomendaciones que se indican en la presente indagación, contribuirán a optimizar la imagen entidadrial; que por consecuencia implicará una buena calidad de servicio de los empleados de la entidad UGEL N°09 Huaura del distrito de Hualmay.

## CAPITULO I.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Toda entidad es una formación humana, y este contexto obliga a los gerentes a aprender, examinar y entender la conducta de las personas. La conducta organizacional es fundamental para que diversas organizaciones públicas, sociales y privadas logren una adecuada calidad de usuarios, tanto externos como internos.

Según Robbins, (2004) define sobre la conducta organizacional (a menudo abreviado como OC) es un espacio de indagación que estudia la influencia de sujetos, conjuntos y estructuras en la conducta de una formación con la finalidad de ejecutar este discernimiento para optimizar el cometido organizacional (p. 8)

Según Angulo, (1991) define la calidad de la prestación como calidad de vida es un desafío de la economía de la prestación, la definición de calidad se refiere a la satisfacción del cliente (consumidor, producto económico intermedio y final) (p. 59).

Griffin, (2011) nos habla sobre la conducta Organizacional a nivel mundial Crece y florece durante mucho tiempo. Su punto de partida suele ser el fundador de la formación. Por ejemplo, James Cash Penny cree en tratar a los empleados y clientes con respeto y dignidad. Los empleados de JCPenny todavía se denominan "empleados" en lugar de "empleados" (para reflejar la asociación), la satisfacción del cliente es primordial. (p. 78)

Enrique B. Franklin, Fincowsky (2012) Una formación vive cuando los recursos se integran para crear valor. En América Latina estamos rodeados de organizaciones que dan forma a la sociedad y se convierten en fuentes efectivas de cambio. (p. 15)

En las organizaciones de nuestro país **Perú** se le concede poca importancia al indagación de la conducta organizacional, este desinterés limita el éxito en su productividad, eficiencia y utilidades.

Unidad de Administración Local de Educación N° 09- Huaura, directiva del Distrito Educativo Distrital de Lima, ubicado en el Distrito de Hualmay, trabaja en la I.E. N° 20330 en el Condado de Huaura, establecido por Ordenanza Suprema DOW 012-86-ed; Su formación y funcionamiento está reglamentado por la Resolución Ministerial N° 248-87-ed, establecida el 5 de septiembre de 1987, efectiva el 5 de octubre del mismo año, institución que rige sus atribuciones en el contexto educativo de la región en mención, institución que forma parte del Gobierno Regional de Lima, ubicada en Juan B. Rosadio N° 193 Distrito Hualmay

Actualmente la UGEL N°19 brinda asesoramiento a la gestión administrativa y pedagógica de las entidades educativas de su competencia y el fortalecimiento de la autonomía institucional. Otorgar apoyo logístico y administrativo a las entidades estatales bajo su competencia.

A manera de explicación de la realidad problemática actual de la formación UGEL N°09 de Huaura, se ha considerado examinar la interacción de los empleados debido a la canalización que se ha obtenido en las diferentes oficinas como Asesoría Legal, Dirección, Trámite Documentario, Administración, Personal, Escalafón, Planillas, Mesa de Partes, AGI, OCI. Se comprobará si vive un alto nivel de insatisfacción de los usuarios. En nuestra práctica, viven muchos factores que impiden que los empleados realicen sus actividades brindando un buen servicio al cliente, entre ellos se encuentra la monotonía del trabajo, el deterioro del trabajo, la ausencia de claridad en los procesos, la ausencia de adiestramiento gerencial, entre otros. A pesar de ello, no hay excusa para no obtener la prestación de atención al usuario perfecto.

Por lo que la conducta organizacional debe de priorizar en las diferentes entidades públicas y privadas.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la correlación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio en la UGEL N°09 de Huaura 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la correlación entre el comportamiento organizacional y el nivel de capacidad de respuesta en la UGEL N°09 de Huaura 2020?

¿Cuál es la correlación entre el comportamiento organizacional y el nivel de empatía en la UGEL N°09 de Huaura 2020?

¿Cuál es la correlación entre el comportamiento organizacional y el nivel de seguridad en la UGEL N°09 de Huaura 2020?

## **1.3. Objetivos de la Indagación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Identificar la correlación entre el comportamiento organizacional y la Calidad de Servicio en la UGEL N°09 de Huaura 2020

### **1.3.2 Objetivo específicos**

Identificar la correlación entre el comportamiento organizacional y el Nivel de capacidad de respuesta servicio en la UGEL N°09 de Huaura 2020

Identificar la correlación entre el comportamiento organizacional y el nivel de empatía en la UGEL N°09 de Huaura 2020.

Identificar la correlación entre el comportamiento organizacional y el nivel de seguridad en la UGEL N°09 de Huaura 2020.

## **1.4 Justificación de la indagación**

### **1.4.1. Justificación de Conveniencia**

La actual indagación es adecuado, pues sirve para optimizar el cometido profesional de los empleados y un rendimiento mayor en sus labores, esto conllevará a la Unidad de Gestión Educativa Local N°09 Huaura a optimizar su imagen institucional a nivel distrital y como efecto los usuarios observarán una atención óptima ya que los empleados tendrán un cometido profesional excelente.

### **1.4.2. Justificación de Relevancia Social**

La presente indagación corroborara la correlación que vive entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad de Servicio. El trabajo es trascendente ya que va a beneficiar a la UGEL N°09 de Huaura, pues permitirá tomar consciencia de sus empleados sobre la Calidad de Servicio que se viene brindando en las diferentes oficinas de la formación.

### **1.4.3. Justificación de Implicancias Práctica**

El indagación ayudará a enfrentar los diversos problemas que se presenten dentro de la formación, dado que las entidades públicas son vulnerables a los cambios emergentes en la sociedad por lo que deben estar preparadas, por lo que en este caso será muy útil realizar una encuesta para identificar la conducta organizacional en la unidad de gestión en Educación Local N°09 que es de gran importancia para la imagen de la institución que los usuarios que acuden para realizar determinadas gestiones como (apelaciones, consultas, solicitudes, asesoría, seguimiento de expediente, recepción de sus resoluciones de la DREL, etc.) se cumplan con dichas exigencias.

### **1.4.4. Justificación Teórica**

El siguiente trabajo es para dar a conocer la correlación que vive entre la Comportamiento Organizacional de la UGEL N°09 y la Calidad de Servicio las mismas que han sido estructuradas de una manera coherente.

Martínez, P. (1999), la conducta que tienen las personas es un reto para las organizaciones que hoy en día deben indagar adaptarse al

interesado, ya que el factor humanitario es el factor concluyente dentro de la posibilidad de conseguir los beneficios para la compañía (p. 1).

Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de sugerir cambios en las funciones que regularizan los procesos en las diversas oficinas de la UGEL N°09 de Huaura.

#### **1.4.5. Justificación Utilidad Metodológica**

Esta indagación servirá como parámetro para investigaciones posteriores en las áreas correspondientes teniendo en cuenta todas las variantes 6 actuales en lo que a marketing se refiere.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación Conceptual**

*Comportamiento Organizacional;*

Acorde Alles (2007) define que la conducta *Formación* esta se relaciona con las personas en el espacio de la formación, desde su comportamiento más alto hasta las bases, que actúan solas o en grupo, el individuo en su visión al individuo en su rol de propietario o administrador. (p. 19)

*Calidad de Servicio;*

Según Quiñones (2014) define como es la búsqueda constante de la perfección en los servicios, productos y personas. Esto requiere participación, responsabilidad y servicio. (p. 17)

#### **1.5.2. Delimitación del Universo**

La siguiente indagación va a contar con el apoyo de los aprox. 50 empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

### **1.5.3. Delimitación del Espacio Geográfico**

En la instancia de elaboración descentralizada del Gobierno Regional de Lima Unidad de Gestión Educativa Local N°09 ubicada en el Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Región Lima Provincias.

### **1.5.4. Delimitación Temporal**

Esta indagación se realizará en los meses del 2020.

## **1.6. Viabilidad de la investigación**

En la finalidad de realizar esta indagación, es importante generar los medios que servirán de base para su elaboración; se puede incluir los siguientes criterios de viabilidad.

### **Administrativa**

Las situaciones logísticas para realizar diagnósticos ambientales incluyen:

- a. Un dispositivo informático portátil y de un programa estadístico informático (SPSS) que admitirá procesar, sintetizar y manejar la indagación conseguida.
- b. Equipos multimedia audio video y sonido.

### **Recursos Humanos**

El argumento de indagación es de gran utilidad para la Unidad de Gestión Educativa Local N°09, por lo tanto, necesitará urgentemente el apoyo y la asistencia de quienes llevan a cabo el trabajo del organismo mencionado.

### **Financiera**

Los costos del trabajo de investigación serán financiados por el investigador; En el futuro, si es importante, la formación participante y los participantes en el proyecto de encuesta indagarán financiación.

### **Gestión del Recurso del Tiempo**

La duración exacta de este trabajo es alrededor de seis meses.

## CAPITULO II.

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la indagación

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales

Ceballos (2003) la presente indagación denominada “Análisis del tiempo como variable en economía financiera”, Tesis doctoral para optar al título de Doctor en Economía en la universidad de Barcelona – España, planteo como objetivo general determinar la consecución de un concepto temporal adecuado a las necesidades del análisis financiero, tanto en términos de los requisitos de la variable lógica descriptiva como en consideración de su impacto en la conducta y las decisiones financieras. Por ello, en el presente análisis económico-financiero se utiliza una metodología histórico-teórica y la indagación de los diversos conceptos viventes, explícitos e implícitos, de la variable TIEMPO. (pág. 3) A partir de ello, se extraerán las siguientes conclusiones que sustentarán esta indagación: Dado que la mayoría de las tareas, como la producción, el consumo, la inversión, la comunicación, el aprendizaje y la toma de decisiones, necesitan tiempo. Además, se desarrollan procesos de planificación, espera y especulación. (p. 293)

Vega (2017) como antecedente se tiene la tesis de titulación “La calidad de servicio y atención al cliente y su correlación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Adiestramiento e Indagación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV” aprobada por la Universidad Central de Ecuador. Quito. Ecuador. Tiene como finalidad principal determinar la relación entre la prestación y la atención al cliente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Investigación y Adiestramiento en Control de Emisiones Vehiculares de Transferencia de Tecnología, el diseño de la indagación es no experimental, transversal descriptivo, el tipo de investigación es descriptivo diagnóstico, y la actividad sistemática tiene un método censal numérico. La población de indagación estuvo constituida por un total de 26 anfitriones, y las técnicas utilizadas fueron las analizadas, encuestas y como herramienta, los cuestionarios y las analizadas. (p. 55), se concluye que, si la

prestación y la atención tanto del centro como de cada técnico es de buena calidad, el cliente está satisfecho de que sus necesidades de servicio sean satisfechas, pero viven factores como: base tiempo de espera. El precio de la prestación y las máquinas usadas también reducirán el nivel de satisfacción del cliente (p. 107).

Genesi, Romero y Tinedo (2011) en una indagación titulada Comportamiento Organizacional de los Talentos en las Entidades Educativas tuvo como objetivo general: Análisis de la conducta organizacional de los talentos humanos en las entidades educativas de la ciudad de Cabimas, análisis descriptivo, diseño no experimental - transaccional, trabajó con una población de 60 personas, obtuvimos los siguientes resultados: En cuanto a las características dimensionales de la conducta organizacional al ejecutar el análisis Anova, con un nivel de significancia de 0.000, se encontró que no vive diferencia significativa en las respuestas de los encuestados Docentes y administrativos resuelven problemas en conjunto y tomar decisiones en grupo. En cuanto al aspecto básico de la conducta organizacional aplicando el análisis Anova, al nivel de significancia de 0.000 se encontró que no vive diferencia significativa en las respuestas de los directores y si nos referimos a las respuestas de los docentes el nivel de significancia de 0.000 no estaba. Hace una gran diferencia, por lo que los docentes y administradores aplican las habilidades necesarias que les ayuden a lograr un alto cometido frente a las exigencias y expectativas que necesita una formación social. (p. 102-128).

### **2.1.2. Investigaciones Nacionales**

Ramos (2015) acorde con su tesis de licenciatura denominada “Comportamiento organizacional y satisfacción profesional de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Rioja – periodo 2015”, fue aceptada por la Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba. Perú, para dictaminar el Título Profesional de Licenciado en Administración. La finalidad esencial de la encuesta es determinar los comportamientos organizacionales y su impacto en la satisfacción de los empleados con su profesión en la ciudad de Rioja, 2015. (pág. 34). El estudio utilizó un diseño de investigación descriptivo y no empírico. Un total de 178 colaboradores, y la misma muestra con 48 colaboradores. La encuesta utiliza cuestionarios como método de recopilación de datos y cuestionarios como herramienta. Los resultados muestran que, tal como se evidencia en el histograma y la tabla de frecuencias, el 39.99 %

califica la variable comportamiento organizacional como frecuente, el 41.99 % la califica como mala y el 19% la califica como buena. 46 nuevamente, dependiendo de la dimensión de la variable, la dimensión rotación es la que presenta mayores tasas negativas, con un 34.99 % mala, un 51.99 % normal y solo un 12.99 % buena. es decir, según las entrevistas, un compañero cree que la rotación continua e involuntaria de compañeros es perjudicial para el beneficio de la formación, la alta rotación aumenta el nivel de coste de los servicios prestados y también afecta al reclutamiento, selección y formación de los compañeros, La ausencia en cambio suele afectar capacitación el 66.99 %, el 30.99 % la considera negativa, el 3% la considera buena o aceptable recibida, la ausencia continuada del compañero de trabajo perjudica y aumenta el costo de producción de la capacitación y no tendría que si el compañero de trabajo estuviera ausente, lo reemplazaría durante la capacitación. Según los resultados de la Encuesta de Comportamiento Organizacional 2016 del Ayuntamiento de Rioja, existe una asociación negativa moderada entre estas variables de la encuesta (p. 44).

Incio (2019) en su tesis de grado titulada "Influencia de la conducta Organizacional en el Clima Organizacional de los empleados por conjuntos generacionales de un Organismo Regulador en el 2019", publicada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima, Perú, Facultad de Negocios. La finalidad de la encuesta fue determinar el impacto de la conducta organizacional en el clima organizacional de los empleados de conjuntos generacionales en una agencia de gestión basada en la metodología Great Place to Work, 2019. Esta encuesta revela un diseño no experimental, el tipo de indagación es aplicada con un alcance explicativo de acuerdo a la metodología y transversal con recojo de información en un solo momento. (p. 5) Posee una población de 340 empleados de la sede de Lima, con una muestra de 180 empleados, a los cuales se les aplico la encuesta a través de un instrumento cuestionario tipo Likert. De la indagación obtenemos los resultados mostraron que hubo una correlación media directa de 0,642 entre la conducta organizacional y el entorno profesional para los empleados de agencias de gestión en 2019. (p. 48) Se concluye confirmando la Hipótesis General "La conducta organizacional tiene un alto nivel de influencia en el clima organizacional de los empleados por grupo generacional en un organismo regulador en el año 2019, basado en la metodología de GPTW", se obtuvo un "R-cuadrado" es 0,860; Esto demuestra

que la conducta organizacional determina el 86% del clima profesional, es decir en comportamientos individuales o grupales donde viven relaciones interpersonales respetuosas con las que las personas interactúan, donde se empatizan, cooperan y crean un ambiente de armonía y este contexto permite a la formación tomar decisiones. Que dirijan a una mayor eficiencia por parte de sus miembros. Este alto nivel de respeto se da esencialmente entre los empleados Millennial. (p. 76)

Bernaola (2012), en su indagación titulada “Análisis de las políticas de desarrollo que impactan en la conducta organizacional de los empleados de Essalud sede central – Lima 2012” presentado en la Universidad Privada del Norte, Lima Perú. Su objetivo general es examinar variables de la política de recursos humanos en la conducta organizacional de los empleados de Essalud Sede Lima. Tema de investigación Diseño transversal no experimental - descriptiva con tipo de encuesta descriptiva. La población de análisis es de 200 empleados, teniendo como muestra 131 empleados. Las técnicas utilizadas son fuentes primarias y secundarias, y las herramientas utilizadas son la recopilación de datos y la encuesta. Los resultados nos dirán si la política de RRHH se ha extendido a todos los empleados. De acuerdo con la encuesta, el 51% de nuestros colaboradores conocen la política de RRHH implantada por Essalud, un número significativamente similar el 24% dijo desconocer la política de RRHH y el 25% desconoce los requisitos; Si bien cada agencia tiene una política de personal, lo cual es cierto, para un grupo de personas, estas reglas se consideran exageradas y es posible que no se apliquen a su lugar de trabajo. Esta encuesta dirigida a objetivos nos llevó a concluir que las políticas de recursos humanos influyen en la conducta organizacional, y el 92 % de los encuestados dijo que estas políticas de recursos humanos afectan efectivamente la conducta organizacional de los empleados. (p. 37).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Comportamiento Organizacional**

El modelo de asignatura es imprescindible en organizaciones entidadriales, educativas, de servicios, etc. porque es una forma de afectar positivamente al capital humano.

Según Amorós (2007) La mayoría de nosotros nace y muere en una o más organizaciones. Ellos nos forman y nosotros laboramos para ellos. En la vida, moldeamos, controlamos, premiamos e incluso castigamos.

Podemos definir una formación como una unidad social conscientemente coordinada que incluye personas y trabaja de la manera más continua posible para lograr objetivos decretados. Pero no basta un grupo de personas para que exista una formación, no basta que todos tengan un propósito general. Lo decisivo es que estas personas planifiquen o coordinen sus actos, mandándolas a actuar en conjunto para lograr resultados que todos consideren convenientes para ellos, aunque por razones diferentes.

En una formación a la que llamamos gerentes, estas son las personas que inspeccionan las actividades y logran ciertas metas a través de otras personas (conocidas como subordinados) que realizan su trabajo.

Chiavenato (2009) Definirlo como una indagación de personas y conjuntos que operan dentro de una formación. Se refiere al impacto que las organizaciones tienen sobre ellas. En otros términos, el CO representa la interacción continua y la influencia mutua entre personas y organizaciones. El CO es una enseñanza que ha surgido como un cuerpo de discernimiento interdisciplinario para el indagación de la conducta humana en las organizaciones.

### **Los tres niveles del CO**

En la indagación del CO se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

*Macro perspectiva del CO:* Se expone al comportamiento de todo el sistema organizacional. Define que lo que llamamos comportamiento macro organizacional implica el indagación de la conducta de toda la formación. El enfoque macro de CO se basa en la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, la gestión del estrés y los conflictos, la negociación y coordinación en el lugar de trabajo y los distintos tipos de poder y política.

*Perspectiva intermedia del CO:* Aborda la conducta de conjuntos y equipos dentro de una formación. Se llama comportamiento organizacional intermedio porque actúa como un vínculo entre las otras dos vistas CO. Se centra en la conducta de

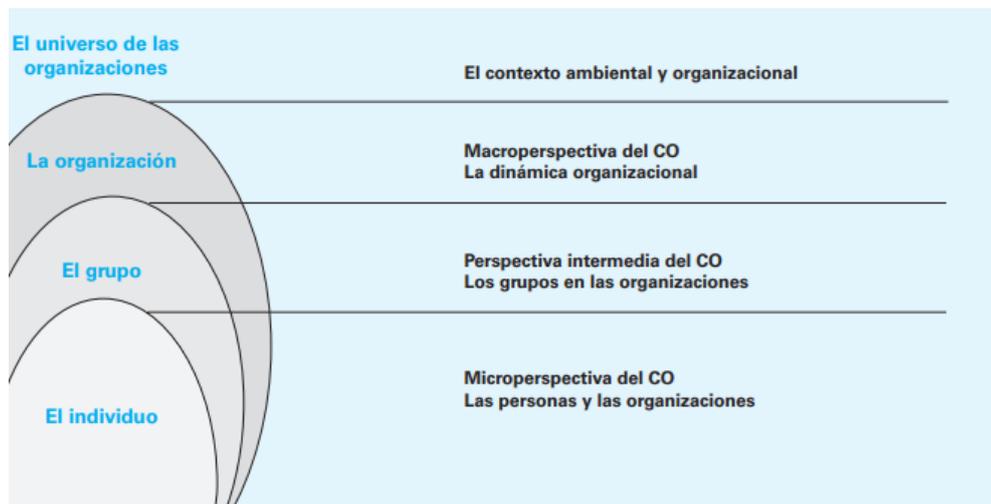
las personas que trabajan en un grupo o equipo. La visión indirecta del CO se basa en la investigación grupal, el empoderamiento y la dinámica grupal e intergrupal. Busque formas de socialización que fomenten la colaboración entre las personas y mejoren la productividad del equipo y las habilidades de los miembros del equipo para optimizar el cometido colectivo.

*Micro perspectiva del CO:* Examinar la conducta de las personas que trabajan solas en la formación. Esto se llama comportamiento de microestructuración. Por su origen, el micro-visión de OC tiene una clara orientación psicológica. Se centra en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y atribución, la motivación y la satisfacción profesional. La investigación en esta área se centra en el impacto de las habilidades en la productividad de las personas, la motivación para realizar tareas, la satisfacción profesional y los sentimientos o percepciones sobre el lugar de trabajo. (p. 10).

### **Modelos del CO**

Para representar conceptos y facilitar la comprensión de fenómenos complejos, la ciencia suele utilizar modelos, representaciones de eventos o abstracciones de la realidad. Presentan los fenómenos de una forma más sencilla y comprensible, ya sea en forma de organigrama de una entidad, un diagrama de flujo entidadrial, un plan de construcción o una ecuación matemática. El modelo CO convencional utilizado por la mayoría de los autores consta de tres niveles de análisis: individual, grupal y organizacional con complejidad creciente, y cada nivel está articulado, es decir, superpuesto, cruzado entre sí. Como si fueran elementos de construcción dinámicos e interactivos. Estos tres niveles actúan como variables independientes para CO y definen las variables que veremos a continuación.

Figura 1. Los tres niveles de enfoque de la conducta organizacional.



**Fuente:** Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinamica del exito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill. (p. 11)

Robbins y Judge (2009) “la conducta organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, hace énfasis en que la conducta se relacionada con los puestos trabajo, rotación de empleados, productividad, salario, estructura, cometido y administración” (p. 10).

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) es el indagación de la conducta, las actitudes y el cometido de las personas en las situaciones organizacionales; Implica el uso de teorías, métodos y principios de disciplinas como la psicología, la sociología, las ciencias políticas y la antropología cultural para entender a las personas, los conjuntos, las estructuras y los procesos.

Según Robbins (2004) Un gerente es alguien que supervisa las actividades y logra objetivos específicos a través de otras personas (llamadas subordinados) que trabajan en la formación.

### **Metas de la conducta Organizacional**

*Describir:* Es el modo en que se transportan los sujetos

*Entender:* Por que los sujetos se comportan como lo hacen.

*Predecir:* La conducta futura de los empleados

*Controlar:* Al menos parcialmente las acciones humanitarias.

Funciones de los Gerentes se encuentran condensadas en cuatro;

*Planeación:* Los gerentes son responsables de definir los objetivos de la formación. Asimismo, define una estrategia holístico para recabar estos objetivos y desarrolla una categoría de planificación comprensible para constituir y sistematizar tareas.

*Formación:* El gerente es responsable de definir qué tareas deben realizarse, quién las realiza, cómo se agrupan la labor, quién informa a quién y, en última instancia, quién toma la iniciativa.

*Dirección:* Los jefes son responsables de incentivar y entrenar a sus hipotático, eligiendo los mejores canales de comunicación para resolver los conflictos en la formación.

*Control:* Una vez que se establecen, planifican, estructuran, contratan, capacitan y promueven los objetivos, aún puede cometer errores. En este punto, se revela el seguimiento de la actividad para garantizar que se está siguiendo el plan y que las desviaciones graves se corrigen de manera oportuna.

Según Chiavenato (2009) Las tres variables consideradas para el análisis - sistema organizacional general, población y unidades - son variables independientes para CO:

**a) Las variables a nivel de sistema organizacional**

Estas son las cosas que detectamos en toda la formación. Deben ser tratados como un todo, es decir, en relación con todo el sistema. Varios arquetipo son el diseño y la cultura de la formación y sus series de tareas. Cabe señalar que el todo es divergente de las partes que lo componen, así como el agua es desigual del hidrógeno y el oxígeno que la componen.

**b) Las variables a nivel grupal**

Se analizan en la conducta grupal, es decir, cuando las personas trabajan en conjuntos. El grupo se comporta de manera diferente a los miembros individuales.

**c) Las variables a nivel individual**

Dimanan de las singularidades de los seres humanos que laboran en la formación tales como personalidad, antecedentes personales, educación, habilidades, valores y actitudes, sin dejar de lado aspectos como percepción, toma de decisiones personales, aprendizaje, actitud y motivación. Cuando las personas ingresan a una

formación, ya tienen características personales que parecen influir en el CO, que a su vez les afecta. (p. 12)

### **2.2.2. Calidad de Servicio**

La calidad de la prestación no es el cumplimiento de las especificaciones, sino el cumplimiento de las especificaciones del cliente. La calidad de la prestación se hace realidad en la percepción como un deseo, no como una percepción, ya que el significado de esta última es primero el pensamiento y el análisis.

Según Larrea (1991) en su libro "Calidad de Servicio del Marketing a la estrategia", la calidad de vida es un desafío para la economía de servicios. La definición de calidad indica la beatitud de los consumidores (clientes intermedios y finales de bienes económicos). (p. 59)

Fontalvo y Vergara (2010) precisan la calidad como un grupo de cualidades propios de un bien o servicio que deleitan las necesidades y perspectivas de los consumidores. (p. 22)

Vargas y Aldana (2014) el enfoque cualitativo está íntimamente enlazado con los valores y virtudes del ser humano que integran la formación, tanto por sus circunstancias particulares como por la de familias, entidades privadas u organismos públicos. Es bien sabido que la conducta humano es lo que crea y desarrolla la cultura y los valores de una formación, que son sus características definitorias y distintivas. (p. 10)

Kurtz (2012) en su indagación Marketing Contemporáneo está relacionado con la jaez esperada y percibida de un producto o servicio, lo que tiene un efecto significativo en la capacidad de una entidad. (p. 35)

De acuerdo con Anierte (2013) Ciertas singularidades que se deben respetar y efectuar para obtener la calidad de servicio adecuada son las subsiguientes:

- a. Corresponde efectuar sus objetivos.
- b. Corresponde servir para lo que se diseñó.
- c. Corresponde ser adecuado para el uso.
- d. Corresponde solucionar las necesidades.
- e. Corresponde suministrar resultados. (p. 16)

- f. Corresponde a las características de la prestación como obstáculo para la realización de determinadas actividades que puedan ser necesarias: la prestación es insustituible o patentado, fácil de explicar o demostrar, etc. y su calidad se mide antes de ser entregado.

*a) Intangibles:* Su calidad y resultados no son muy conocidos, hasta que no se recogen no se pueden palpar, palpar, oler y oír. Esta es la función más básica del sitio web. Esto incluye no poder ver, probar, sentir, oír u oler antes de comprar. Esta característica interfiere con algunas acciones que pueden ser necesarias tomar: la prestación no puede ser listado o patentado, explicado o presentado espontáneamente, etc. Medir la calidad de la prestación antes de la entrega. Web.net (2015)

*b) Simultaneidad:* Se destruyen en el mismo instante en que se engendran

*c) Personales:* La razón por la cual un servicio dado no es exactamente igual depende del editor y del destinatario, depende de las necesidades de cada persona, la prestación no siempre es diferente, depende de la persona que lo recibe o del estado de la persona a quien se lo brinda.

*d) Intransferibles:* Una prestación no permite ser trasladado a otro.

*e) Heterogeneidad (o variedad):* Dos servicios similares nunca son parejos ni iguales. Hay varias razones para esto: Diferentes personas brindan el mismo servicio a otras en diferentes coyunturas y lugares. Simplemente cambie uno de estos factores y la prestación ya no será el mismo, o incluso la mente de la persona que brinda o recibe la prestación. Por lo tanto, debe prestar atención a quienes realizan servicios en denominación de la entidad.

*f) Inseparabilidad:* La producción y adquisición son parcial o totalmente sincrónicos. Por lo general, se pueden agregar 34 funciones de ventas a estas funciones. Este indivisible también se aplica a los proveedores de servicios. Los servicios de un mismo servicio no pueden separarse unos de otros. En el contexto de los servicios, la producción y el consumo tienen lugar parcial o totalmente al mismo tiempo. Por lo general, las funciones de ventas se pueden agregar a estas funciones. Esta inseparabilidad también se aplica a los proveedores de servicios.

La norma ISO 9000 (2018) Un método de gestión de la calidad permite a una entidad estatuir su capacidad para cumplir con las disposiciones del cliente y evidenciar esta capacidad a cada parte interesada. La certificación ISO 9001 es la certificación ISO más popular y es celebrado a nivel general.

## 2.3. Definiciones conceptuales

**Comportamiento Organizacional.** - Es un espacio de indagación que intenta predecir, explicar, entender y modificar la conducta humano en entornos corporativos. La conducta organizacional es una ciencia aplicada que estudia cómo asistir a los individuos y las entidades a conseguir niveles más altos de productividad. Sus aplicaciones están diseñadas para ayudar a las personas a estar satisfechas con sus trabajos mientras aumentan la productividad de la formación y contribuyen a su éxito. (Chiavenato, 2009)

**Comportamiento Individual.** - Refleja el entorno social que rodea a las personas. Al mismo tiempo, influyen en él, dándole una marca propia, teniendo su propia forma de comportarse en diversas actividades de la vida diaria.

**Comportamiento Grupal.** - Demarcar un grupo como dos o más personas que interaccionan libremente y reparten estándares, objetivos e identidades.

**Comportamiento Ético.** - Se define como una habilidad que nos permite conciliar nuestra vida personal y profesional y nos ayuda a crecer dentro de la entidad.

**Calidad de Servicio.** - La calidad de la prestación puede optimizar la retención de clientes, ayudar a construir relaciones más rentables con los clientes, aumentar las recomendaciones personalizadas, reducir la sensibilidad a los precios, aumentar la motivación y reducir las tasas de rotación, posición de los empleados, etc. (p. 245)

**Nivel de Capacidad de Respuesta.** - Se define como la suma total de la oportunidad y usabilidad de un proveedor de servicios para satisfacer la demanda.

**Nivel de Empatía.** - Asiduidad individualizada que ofrecen los asalariados a sus clientes. (Parasuraman, 1988).

**Nivel de Seguridad.** - Determina el discernimiento y la atención de los empleados y su capacidad para infundir credibilidad y confianza. (Parasuraman, 1988)

## 2.4. Formulación de Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis General

Vive correlación entre la conducta Organizacional y la Calidad de Servicio en la UGEL N°09 de Huaura 2020.

### **2.4.2 Hipótesis específicos**

Vive correlación entre el comportamiento organizacional y el nivel de capacidad de respuesta en la UGEL N°09 de Huaura 2020.

Vive correlación entre el comportamiento organizacional y el nivel de empatía en la UGEL N°09 de Huaura 2020.

Vive correlación directa entre el comportamiento organizacional y el nivel de seguridad en la UGEL N°09 de Huaura 2020.

## 2.5. Operacionalización de Variables

<b>VARIABLE 1</b> <b>Comportamiento Organizacional</b>	Según Robbins, (2004) define sobre la conducta Organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un espacio de indagación que investiga el efecto que los sujetos, conjuntos y estructura tienen sobre la conducta dentro de las organizaciones, con el propósito de ejecutar dicho discernimiento para optimizar la efectividad de las organizaciones. (p. 8)	<b>Comportamiento Grupal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalidad</li> <li>- Manejo de Conflicto</li> <li>- Factores para la Comunicación</li> </ul>	1-3	LIKE RT
		<b>Comportamiento Individual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades intelectuales</li> <li>- Grado de Productividad</li> <li>- Tiempo para la Elaboración de Tareas</li> </ul>	4-6	LIKE RT
		<b>Comportamiento Ético</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación de los usuarios</li> <li>- Discernimiento de la Visión, Misión y Valores de la Institución</li> <li>- Percibe que la institución cuenta con Códigos de Ética y Conducta actualizados</li> </ul>	7-9	LIKE RT
<b>VARIABLE 2</b> <b>Calidad de Servicio</b>	Según Angulo, (1991) puntualiza la Calidad de Servicios como la calidad de vida es el reto de la economía de servicios, la definición de calidad apunta hacia la satisfacción de los clientes (consumidores, intermedios y finales de bienes económicos). (p. 59)	<b>Nivel de Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad en compromisos de calidad</li> <li>- Efectividad en la entrega</li> <li>- Satisfacción al usuario</li> </ul>	10-12	LIKE RT
		<b>Nivel de Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad de contacto</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Calidad de percepción del usuario</li> </ul>	13-15	LIKE RT
		<b>Nivel de Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discernimientos y atención mostrados por los empleados</li> <li>- Tomar medidas preventivas a tiempo</li> <li>- Comunicar ideas, pensamientos y valores de una manera resumida</li> </ul>	16-18	LIKE RT

## **CAPITULO III.**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Tipo de Indagación**

Esta indagación es aplicada porque identifica los hechos, situaciones y características del sujeto de investigación. En este caso se investigó el tema de la instalación UGEL N°09 en Huaura y mediante la introducción de mejoras a los usuarios se buscaba lograr las mejoras que se traduzcan en calidad de servicio.

##### **3.1.2. Nivel de Indagación**

El alcance de la investigación depende de la profundidad y el alcance esperado. Entonces tenemos el nivel correcto de requisitos, ya que se debe “conocer la correlación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

##### **3.1.3. Diseño de Indagación**

La indagación es de diseño es No experimental - Trasversal, explica “elegir o realizar una acción” y después examinar las consecuencias (R, 2004); Además de estar diseñado como una consulta transaccional o cruzada, ya que recopilamos datos uno a la vez, uno a la vez. También es una relación de causa y efecto dirigida como “describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlación ales, o en función de la correlación causa-efecto” (Sampieri, 2014). En este indagación, primero se establecieron las correlaciones y luego se determinaron las relaciones causales entre las variables.

##### **3.1.4. Enfoque de la Indagación**

Cuantitativo

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1. Población:**

Esta población figurado por 50 empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

### 3.2.2. Muestra

Fórmula a utilizar para encontrar la muestra:

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

**Donde:**

- n = Es el tamaño de la muestra.
- p y q = Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
- Z = Unidades de desviación estándar.
- N = Total de la población.
- E = Error estándar de la estimación.

**Reemplazando:**

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 50}{0.0025(50 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 44.34$$

La muestra es 44 empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas a emplear**

Las técnicas de recopilación brindan pesquita importante y confiable para fines de indagación. Para realizar la averiguación se utilizarán métodos de análisis cualitativos y cuantitativos a través de cuestionarios e información estadística. La encuesta se distribuirá a 45 empleados, medida en estilo Likert.

Este cuestionario se ejecutará de forma personal y asistencial a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

El cuestionario se ejecutará a la base de la UGEL N°09 de Huaura, asegurando que todos los aspectos relevantes se implementen correctamente.

#### **3.3.2 Descripción de Instrumentos**

Este enfoque cuantitativo se lleva a cabo utilizando datos numéricos, incluidas encuestas y procesamiento de información mediante herramientas estadísticas. Para el análisis cuantitativo se utilizaron diversas aplicaciones estadísticas como SPSS versión 26 y Microsoft Excel. Para el análisis de la información, se utilizará para la prueba de correlación estadística de Pearson.

Los métodos cualitativos utilizados para desarrollar esta indagación se utilizaron para identificar información que podría ayudar a sugerir mejoras. Esta información incluye analizadas y descripciones de los procesos de atención al cliente.

Rada (2010) encuesta: Es una herramienta de investigación de mercado que consiste en recopilar información específica de los encuestados mediante un cuestionario previamente preparado. Además, una encuesta es una técnica de investigación que consiste en entrevistar a personas de forma oral o escrita para obtener información específica necesaria para hacer preguntas.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de los datos se utilizó el Software Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS). Tabla de datos con Microsoft Excel. Se crea una base de datos utilizando técnicas de análisis estadístico descriptivo y medidas de tendencia y dispersión. Para probar las hipótesis se utilizó la prueba de normalidad y se

seleccionaron estadísticas no paramétricas. Específicamente Rho Spearman. Los resultantes se expondrán en forma de tablas y gráficos.

## CAPITULO IV.

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1 Descripción de Comportamiento Organizacional y sus dimensiones

Tabla 1  
*Comportamiento Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	42	95,5	95,5	95,5
Regular	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

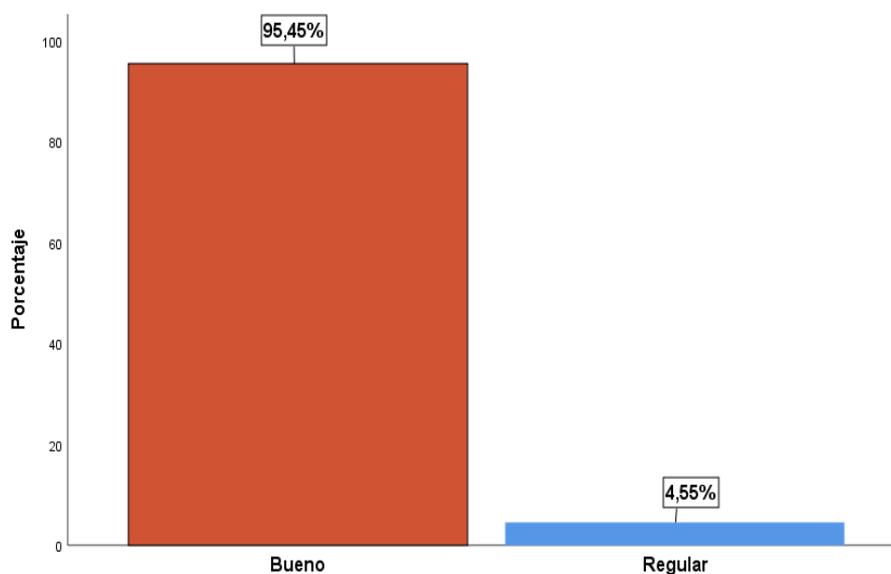


Figura 2. Comportamiento Organizacional

Se aplicó un test sobre el comportamiento organizacional a los empleados de la UGEL 9 de Huaura. De los cuales el 95.45% manifiesta que el comportamiento organizacional es bueno, por consiguiente en dicho centro tienen en cuenta el comportamiento grupal, comportamiento individual y ético. Además, el 4.55% afirman que el comportamiento organizacional es regular.

Tabla 2  
Comportamiento Grupal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	40	90,9	90,9	90,9
	Regular	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura

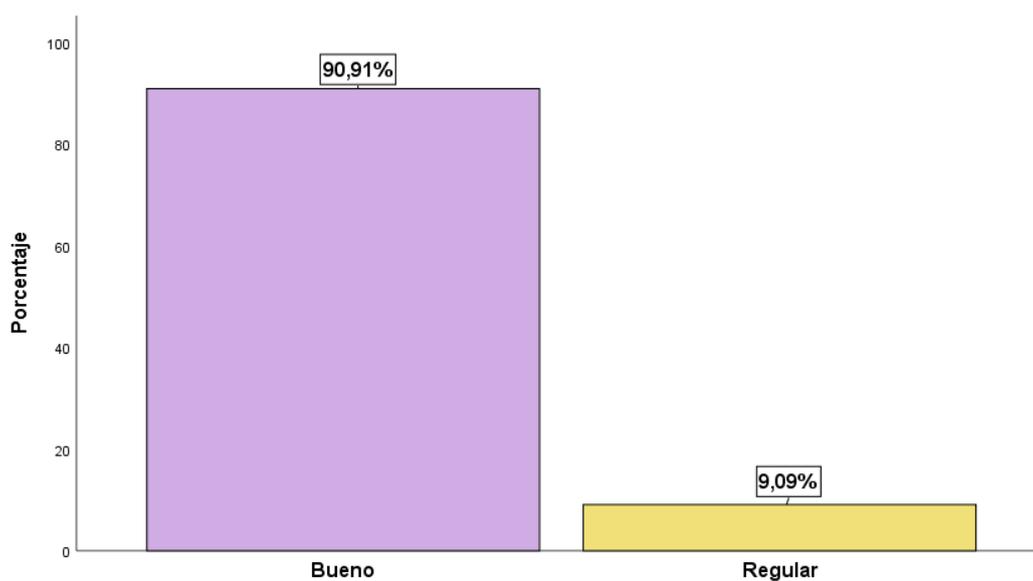


Figura 3. Comportamiento Grupal

Se realizó una indagación a 44 empleados de la UGEL 9 de Huaura, de los cuales el 9.09% de los entrevistados formulan que el comportamiento organizacional es regular. Así pues, se tiene en cuenta regularmente la personalidad, manejo de conflicto, factores para la comunicación entre los empleados y el director de dicho establecimiento. Además, el 90.91% de los entrevistados formulan que el comportamiento organizacional es bueno.

Tabla 3  
Comportamiento Individual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	41	93,2	93,2	93,2
	Regular	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura

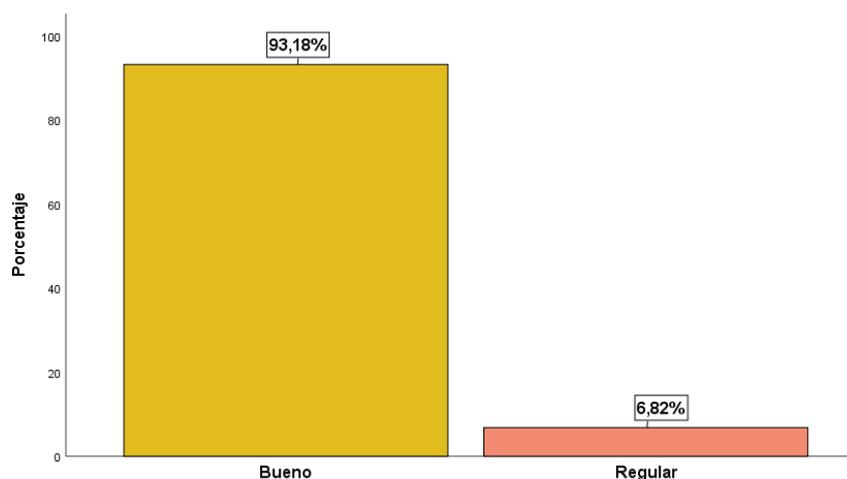


Figura 4. Comportamiento Individual

Se realizó una pesquisa a 44 colaboradores de la UGEL 9 de Huaura. De los cuales el **93.18%** de los empleados representan lo bueno en comportamiento individual, es decir comúnmente los colaboradores logran sus objetivos personales. El **6.82%** de los circularizados representan lo regular en comportamiento individual.

Tabla 4  
Comportamiento Ético

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	38	86,4	86,4	86,4
Regular	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

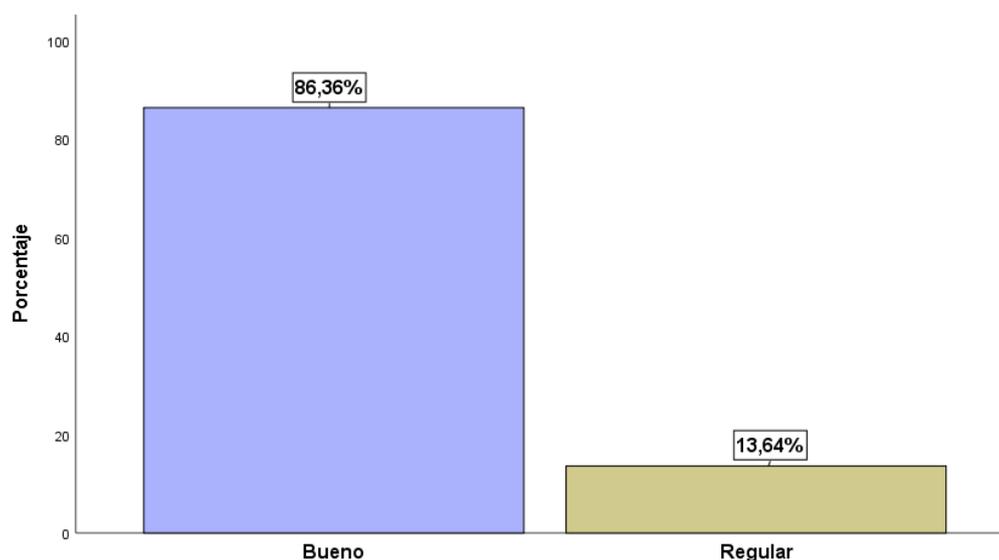


Figura 5. Comportamiento Ético

Se realizó un sondeo a 44 empleados de la UGEL 9 de Huaura, de los cuales el 13,64% de los entrevistados formulan que el comportamiento ético es regular. A saber, se sujeta en cuenta regularmente la orientación de los usuarios, conocimiento de la visión, misión y valores de la institución, Percibe que la institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados entre los empleados y finalmente el 86,36% de los entrevistados formulan que el comportamiento ético es bueno.

#### 4.1.2 Descripción de Calidad de Servicio y sus dimensiones

Tabla 5  
Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	42	95,5	95,5	95,5
	Regular	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

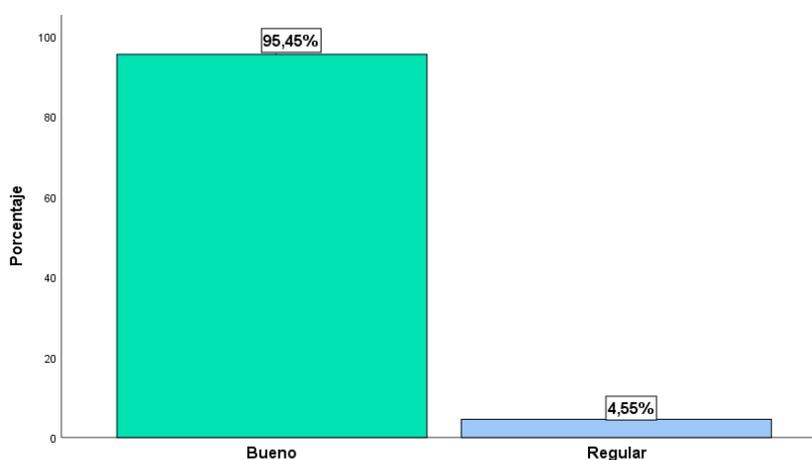


Figura 6. Calidad de Servicio

Tal como se observa en la figura 6 reconoce que el 95.45% de 44 empleados de la UGEL 9 de Huaura expresaron que el calidad de servicio es bueno, teniendo en cuenta el nivel de capacidad de respuesta, nivel de empatía, nivel de seguridad. Además, una gran minoría que incorporan el 4.55% de los encuestados muestran que el calidad de servicio es regular.

Tabla 6  
Nivel de Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	34	77,3	77,3	77,3
	Regular	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

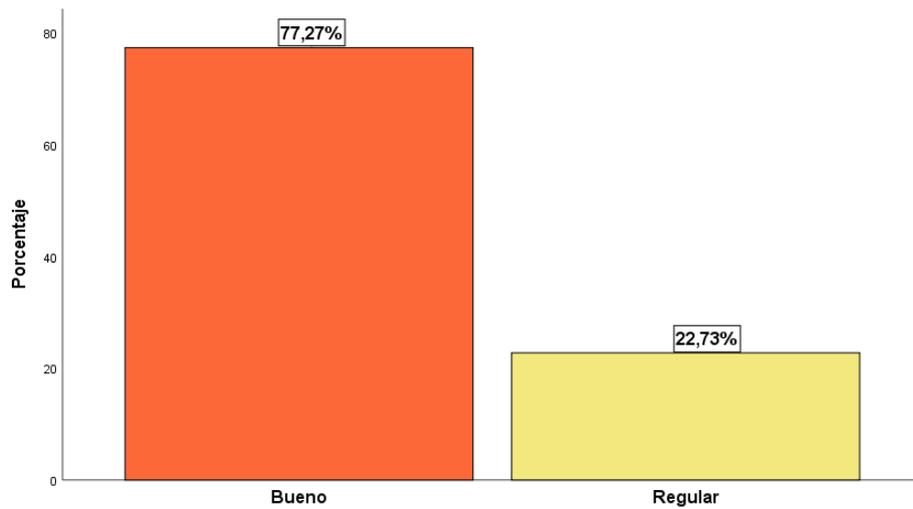


Figura 7. Nivel de Capacidad de Respuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos de la figura 7 se estima que el 22.73% de 44 empleados de la UGEL 9 de Huaura formularon que la dimensión nivel de capacidad de respuesta es regular, en fin sus jefes y los empleados no practican la efectividad en compromisos de calidad y la efectividad en la entrega. Además, el 77,27% de los encuestados muestran que la dimensión nivel de capacidad de respuesta es buena.

Tabla 7  
Nivel de Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	44	100,0	100,0	100,0

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

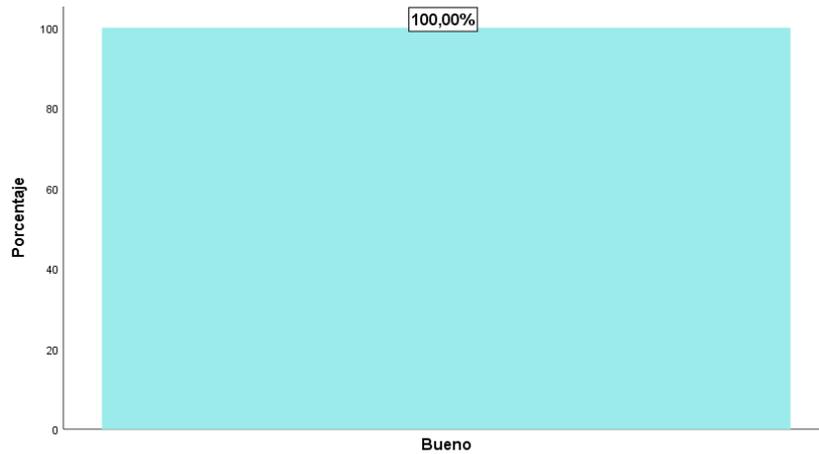


Figura 8. Nivel de Empatía

En la figura 8 se reconoce que el 100% de 44 colaboradores de la UGEL 9 de Huaura constituyen lo bueno en nivel de empatía, es decir los colaboradores muestran que tienen facilidad de contacto, comunicación y calidad de percepción del usuario.

Tabla 8  
Nivel de Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	41	93,2	93,2	93,2
	Regular	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los empleados de la UGEL N°09 de Huaura.

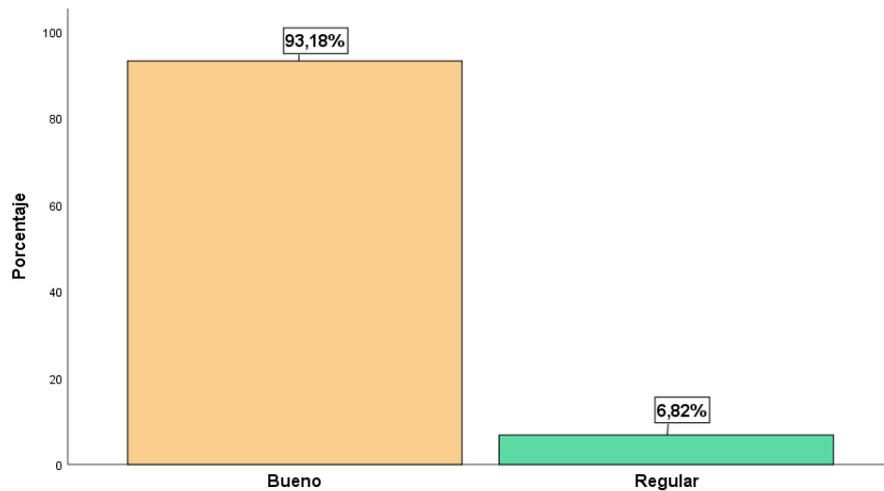


Figura 9. Nivel de Seguridad

La figura 9 determina que el **93.18%** de 44 colaboradores de la UGEL 9 de Huaura alcanzaron incorporan lo bueno en nivel de seguridad. Además, precisar que una minoridad representados por el **6.92%** de colaboradores obtuvieron el nivel regular en seguridad.

### 4.1.3 Supuestos de normalidad

Tabla 9  
Resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro – Wilk

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento Organizacional	,193	44	,000	,898	44	,001
Comportamiento Ético	,296	44	,000	,836	44	,000
Comportamiento Individual	,249	44	,000	,861	44	,000
Comportamiento Grupal	,182	44	,001	,877	44	,000
Calidad de Servicio	,230	44	,000	,860	44	,000
Nivel de Capacidad de Respuesta	,243	44	,000	,855	44	,000
Nivel de Empatía	,271	44	,000	,831	44	,000
Nivel de Seguridad	,244	44	,000	,828	44	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 9 Se presenta los resultados de la prueba de ajuste de Shapiro-Wilk. Se analiza que las variables no se acercan a la distribución normal ( $p < 0,05$ ). En este caso, la prueba estadística utilizada debe ser no paramétrica debido a la determinación de correlación entre variables y dimensiones: Prueba de correlación de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>1</sub>.** Existe correlación entre Comportamiento Organizacional y la Calidad de Servicio de los empleados del UGEL N°09 de Huaura 2020.

Tabla 10  
Correlación entre Comportamiento Organizacional y Calidad de Servicio

Correlaciones				
			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,801**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	44	44
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	44	44

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se muestra el rho de Spearman ( $r=0.801$ ) y con un p valor =0.000 por lo tanto, existe relación positiva y alta entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>. Existe correlación significativa entre Comportamiento Organizacional y el Nivel de Capacidad de Respuesta de los colaboradores de la UGEL N°09 de Huaura 2020.

Tabla 11  
Correlación entre Comportamiento Organizacional y Nivel de Capacidad de Respuesta

Correlaciones			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	NIVEL DE CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	44	44
	NIVEL DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	44	44

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11, se muestra el rho de Spearman ( $r=0.799$ ) y con un p valor =0.000 es decir, existe relación positiva y alta entre el comportamiento organizacional y el nivel de capacidad de respuesta.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>.** Existe correlación significativa entre Comportamiento Organizacional y el Nivel de empatía de los colaboradores de la UGEL N°09 de Huaura 2020.

Tabla 12  
*Correlación entre Comportamiento Organizacional y Nivel de Empatía*

<b>Correlaciones</b>				
			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	NIVEL DE EMPATIA
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	44	44
Spearman	NIVEL DE EMPATIA	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	44	44

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se examina en la tabla 12, el rho de Spearman ( $r=0.705$ ) y con un p valor  $=0.000$  por lo tanto, existe relación positiva y alta entre el comportamiento organizacional y el nivel de empatía.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>**. Existe correlación significativa entre la Comportamiento Organizacional y el Nivel de seguridad de los colaboradores de la UGEL N°09 de Huaura, 2020.

Tabla 13  
*Correlación entre Comportamiento Organizacional y Nivel de Seguridad*

<b>Correlaciones</b>			
		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	NIVEL DE SEGURIDAD
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,664 <sup>**</sup>
		N	44
	NIVEL DE SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,664 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	44

En la tabla 13, se ve el rho de Spearman ( $r=0.664$  y con un  $p$  valor  $=0,000$ ) a saber, presenta relación directa y moderada entre el comportamiento organizacional y el nivel de seguridad.

## CAPITULO V.

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Los resultados conseguidos en esta encuesta muestran en general una correlación entre la conducta de una formación y la calidad de los servicios que brindan los colaboradores de la UGEL N°09 de Huaura, 2020.

Asimismo, la correlación de Rho Spearman fue de 0,801, lo que precisa una correlación positiva y alta en la escala de Bisquerra. Este resultado es similar al mostrado Ramos (2015) en su tesis de título reconocida “Comportamiento organizacional y satisfacción profesional de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Rioja – periodo 2015” El cual demuestra que la conducta organizacional en la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2015, tiene una correlación moderada e inversa entre dichas variables de indagación.

En manera semejante con el aporte de Vega (2017). En su indagación titulada “La calidad de servicio y atención al cliente y su correlación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Adiestramiento e Indagación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV” y presenta su indagación en la Universidad Central de Ecuador. La cual concluye: que vive Si la calidad de la prestación y la atención del centro y de cada técnico es alta, el cliente está satisfecho con las necesidades de la prestación que se satisfacen, entonces los siguientes factores: tiempo de espera, precio de la prestación, incluso ganchos de máquina usados pueden provocar una disminución de clientes. satisfacción. Los resultados obtenidos en esta encuesta están relacionados con los autores anteriores, es decir, vive una correlación significativa entre la conducta Organizacional y el Nivel de Capacidad de Respuesta de los colaboradores del UGEL N°09 de Huaura, 2020.

Se ha establecido una correlación significativa para la segunda hipótesis específica entre la conducta Organizacional y el Nivel de Empatía de los colaboradores del UGEL N°09 de Huaura, 2020. Por demás, la correlación de Rho de Spearman **0.705**, conforme a la

escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Este desempeño es compatible con lo encontrado por Jara (2019) en su tesis de grado titulada "Influencia de la conducta Organizacional en el Clima Organizacional de los empleados por conjuntos generacionales de un Organismo Regulador en el 2019". La cual llega a una conclusión que: "La conducta organizacional tiene un alto nivel de influencia en el clima organizacional de los empleados por grupo generacional en un organismo regulador en el año 2019, basado en la metodología de GPTW", se obtuvo "R-cuadrado" es 0,860; Esto explica que la conducta organizacional determina el 86% del clima profesional, es decir, en la conducta individual o grupal, viven relaciones interpersonales respetuosas en las que las personas interactúan y empatizan, colaboran, crean un ambiente armónico que permite a la formación tomar decisiones que mejoran la eficacia de Sus miembros.

De forma semejante también con los aportes de Bernaola (2012), En su tesis "Análisis de las políticas de desarrollo que repercuten en la conducta organizacional de los empleados de Essalud sede central – Lima 2012" presentado en la Universidad Privada del Norte, Lima Perú. Los resultados nos dirán si la política de RRHH se ha extendido a todos los empleados. Según la encuesta, el 51% de nuestros colaboradores conocen la política de RRHH implantada por Essalud y el mismo 24% dice no conocer la política de RRHH, frente al 25%. No es; Si bien es cierto que todas las agencias tienen políticas de personal, para un grupo de personas estas políticas se consideran exageradas y es posible que no se apliquen a su lugar de trabajo. Esta encuesta dirigida a objetivos nos llevó a concluir que las políticas de recursos humanos influyen en la conducta organizacional, y el 92 % de los encuestados dijo que estas políticas de recursos humanos afectan efectivamente la conducta organizacional de los empleados. Los resultados obtenidos en esta encuesta están relacionados con los autores anteriores, es decir, vive una correlación significativa entre Comportamiento Organizacional y el de Nivel de Seguridad de los colaboradores del UGEL N°09 de Huaura, 2020.

## CAPITULO VI.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Luego de haber encontrado los resultados, dirimió en:

Existe correlación positiva y alta ( $r=0.801$  y  $p=0,000$ ) entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL N°09 de Huaura 2020; así también se halló que el nivel de comportamiento organizacional es bueno (95.45%) y calidad de servicio es bueno (95.45%)

Existe correlación positiva y alta ( $r=0.799$  y  $p=0,000$ ) entre el comportamiento organizacional y el nivel de capacidad de respuesta de los trabajadores de la UGEL N°09 de Huaura 2020; así también se determinó que el nivel de comportamiento organizacional es bueno (95.45%) y nivel de capacidad de respuesta es bueno (77.27%)

Existe correlación positiva y alta ( $r=0.705$  y  $p=0,000$ ) entre el comportamiento organizacional y el nivel de empatía de los trabajadores de la UGEL N°09 de Huaura 2020; por otro lado, el nivel de comportamiento organizacional es bueno (95.45%) y nivel de capacidad de respuesta es bueno (100%)

Terminando, hay correlación directa y moderada ( $r=0.664$  y  $p=0,000$ ) entre el comportamiento organizacional y el nivel de seguridad de los trabajadores de la UGEL N°09 de Huaura 2020; así también se encontró que el nivel de comportamiento organizacional es bueno (93.18%) y nivel de capacidad de respuesta es bueno (100%)

## **6.2 Recomendaciones**

Se sugiere al director de la UGEL N°09 de Huaura continuar con el adiestramiento en Comportamiento organizacional considerando el Nivel de empatía, Nivel seguridad y Nivel de Seguridad para optimizar la Calidad de Servicio en dicha institución.

Se recomienda al director se continúe con la concertación entre el personal administrativo, técnico, funcionarios y demás miembros del UGEL N°09 de Huaura. Desarrollando con éxito la Satisfacción al usuario, efectividad en compromisos de calidad y efectividad en la entrega de los diversos trámites de gestión y judiciales que tanto esperan los profesores jubilados, en actividad de la región.

Las autoridades del UGEL N°09 de Huaura deben continuar realizando capacitaciones personales de sus colaboradores según la oficina en que se desempeñan para seguir en caminando el Nivel de Empatía en sus respectivas items tales como: Calidad de percepción del usuario, Facilidad de contacto y Comunicación.

El director de la UGEL N°09 de Huaura debe continuar periódicamente con el adiestramiento de su personal en Toma de medidas preventivas a tiempo, comunicación de ideas pensamiento y valores para dinamizar las capacidades humanas particulares. De esta manera avivar la creatividad, responsabilidad, armonía y espíritu superador e innovador en sus empleados para lograr la finalidad común.

## CAPITULO VII.

### FUENTES DE INFORMACION

#### 7.1 Fuentes bibliográficas

Alles, M. A. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires, Argentina.

Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: Escuela de Economía USAT.

Angulo, P. L. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Diaz de Santos S.A.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La Dinamica del exito de las organizaciones* (2da ed.). DF-Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Enrique B. Franklin Fincowsky, M. J. (2012). *Comportamiento Organizacional* (Primera ed.). Mexico: Pearson Educacion.

Fernández, P. .. (2003). *La gestión del marketing de servicios*. Naucalpan-Mexico.

Fontalvo, T. .. (2010). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008* (1era ed.). Malaga-España: Eumed-Universidad de Malaga.

Griffin, R. W. (2011). *Administracion* (Decima ed.). Colombia: Cengage Learning .

Hernández, N. A. (2013). *Servicios de Calidad*. España.

- Ivancevich, J. K. (2006). *Comportamiento Organizacional*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- L, K. (2012). *Marketing Contemporáneo*. Mexico: Cengage Learning.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid-España: Diaz de Santos S.A.
- Margareth Genesi, Nercida Romero, & Yasmarili Tinedo. (2011). *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Entidades Educativas* (Dieciocho ed., Vol. Seis). (Negotium, Ed.) Venezuela.
- P, M. (1999). *Comportamiento Organizacional* .
- Parasuraman, A. Z. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Quiñones, M. E. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (Tercera ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- R, B. E. (2004). *The basics of social research* (Sexta ed.). Belmont.
- Rada, V. (2010). *Analizadorio Europeo de Tendencias Sociales* (Vol. Quinto). Alicante, España.
- Robbins, P. J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Person.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la indagación* (Sexta ed.). McGRAW-HILL.
- Vargas, M. .. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas* (3era ed.). Cundinamarca, Colombia: Universidad de La Sabana.

Vega, G. (2017). La calidad de servicio y atención al cliente y su correlación en la satisfacción del usuario del centro de transferencia tecnologica para la capacitacion e investigacion en control de emisiones vehiculares - CCICEV. (*Tesis de Licenciatura*). Facultad de Ciencias Psicologicas, Universidad Central del Ecuador , Quito-Ecuador.

## 7.2 Fuentes electrónicas

Bernaola, E. (2012). Analisis de las politicas de desarrollo que impactan en la conducta organizacional de los empleados de essalud sede central - Lima 2012. (*Titulo de Licenciatura*). Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Lima-Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9926/Elida%20Mariela%20Bernaola%20Ttupa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ceballos, D. (2003). Análisis del tiempo como variable en economía financiera. (*Tesis De Doctorado*). Departamento de Matemática Económica, Financiera y Actuarial; Universidad de Barcelona., Barcelona, España. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/2130/TESISCEBALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Incio, C. &. (2019). Influencia de la conducta Organizacional en el Clima Organizacional de los empleados por conjuntos generacionales de un Organismo Regulador en el 2019. (*Tesis de Licenciatura*). Facultad de Negocios, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651583/Incio\\_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651583/Incio_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ISO, N. (2018). *Normas ISO*. Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/#:~:text=La%20norma%20Internacional%20ISO%209001,Un%20mill%C3%B3n%20de%20entidades%20certificadas.>

RAMOS, C. (2015). Comportamiento Organizacional y Satisfacción Profesional de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Rioja - Periodo 2015. (*Tesis de Licenciatura*). Facultad de Ciencias Entidadriales, Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba-Peru. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14607/Ramos\\_VCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14607/Ramos_VCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Web.net, C. (2015). *Características de los Servicios*. Obtenido de <http://www.discernimientosweb.net/descargas/article1087.html>

## ANEXOS

## Anexo 1: Instrumentos de Evaluación

### ENCUESTA SOBRE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

#### I. CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>NUNCA</b>	<b>MUY POCAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Comportamiento Grupal</b>					
1. Recibes apoyo de tus compañeros de área.					
2. Expresa con facilidad sus pensamientos y sentimientos.					
3. Mi Jefe desconfía del grupo de trabajo.					
4. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.					
5. El trabajo en equipo con otras áreas es bueno.					
<b>Comportamiento Individual</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
7. Entiendo de manera clara las metas de la Institución.					
8. Algunas tareas asignadas tienen correlación con las metas.					
9. Siente una gran satisfacción por el trabajo que realizo.					
10. Que tan realizado se siente en su trabajo.					
<b>Comportamiento Ético</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. En tu organización se practica la honestidad.					
12. Aplicas la ética en tu centro de trabajo.					
13. Usted aplica la ética profesional.					
14. Se siente identificado con la misión, visión y valores de su entro de trabajo.					
15. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza.					

## II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>NUNCA</b>	<b>MUY POCAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>Nivel de Capacidad de Respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. Que tan bueno es el trato de los profesionales en general.					
17. Nivel de satisfacción con la empresa.					
18. Se da el sistema de comunicación de doble vía dentro de la institución (jefe-colaborador/colaborador-jefe).					
19. Se cumple con los plazos y/o tiempos de los trámites.					
20. Sientes compromiso al realizar tu trabajo.					
<b>Nivel de Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. El administrador de la institución implementa nuevas ideas de gestión.					
22. La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que todos puedan identificarse e intervenir para cumplirlas.					
23. Recibes la asesoría o ayuda de los miembros de otras oficinas.					
24. Se cumple con las expectativas del usuario.					
<b>Nivel de Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25. Todos los documentos ingresados a la institución están medidamente registrados.					
26. Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones.					
27. Se aprovecha la totalidad de los ambientes de la institución.					
28. Estoy motivado para realizar mi trabajo.					

*Muchas gracias por su participación* 😊😊