

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



TESIS

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN LA UGEL 305, HUANTA,
AYACUCHO- 2022.**

Para optar el título profesional de:

INGENIERO ADMINISTRATIVO

AUTOR

ELLESCA BARRIENTOS, Hermelinda

**ASESOR:
MUÑOZ MUÑOZ RICARDO**

Lima – Perú

2023

TESIS HERMELINDA ELLESCA BARRIENTOS

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unisucre.edu.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	

Dedicatoria

A Dios, por darme las fuerzas necesarias para lograr este objetivo. A mi padre Máximo Ellesca, por ser la fortaleza, perseverancia y a mi madre Gregoria Barrientos por sus enseñanzas de amor y esfuerzo, a mi amado esposo R. William, por ser un ser extraordinario de fuerza incansable, amor, comprensión y a mis 4 amadas hijas Dayeli, Leidi, Diana y Greysi por ser el motor y motivo para seguir adelante en el sendero de la vida y estar a mi lado incondicionalmente, ayudándome a ser una mejor persona y un gran profesional, sin ellos nada de esto sería posible.

Agradecimientos

A Dios, a mis Padres Máximo y Gregoria mi agradecimiento infinito sé que guía desde lo alto mi camino, a mi hermosa familia, mi amado esposo R. William y mis 4 hermosas hijas Dayeli, Leidi, Diana y Greysi por todo el apoyo que me han brindado para poder cumplir mis objetivos y metas en la vida.

Además, también le agradezco a mi asesor de tesis por su dedicación y paciencia, porque a pesar de las adversidades presentadas, con su guía y sus consejos pude culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

Índice

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice	4
Índice de Tablas	6
Índice de Figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación	14
1.1 Marco Teórico	15
1.2 Investigaciones	22
1.3 Marco Conceptual	28
Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables	33
2.1 Planteamiento del problema	34
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	34
2.1.2 Antecedentes Teóricos	37
2.1.3 Definición del Problema	39
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación	40
2.2.1 Finalidad	40
2.2.3 Delimitación del estudio	41
2.2.4 Justificación e importancia del estudio	41
2.3 Hipótesis y Variables	44
2.3.1 Supuestos teóricos	44
2.3.2 Hipótesis Principal y Especificaciones	45
	4

2.3.3	Variables e Indicadores	46
	Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos	47
3.1	Población y muestra	48
3.2	Enfoque y Diseño a utilizar en el estudio	49
3.3	Técnica e instrumento de Recolección de Datos	50
3.4	Ética de la Investigación	50
3.5	Procesamiento de Datos	51
	Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	55
4.1	Presentación de Resultados	56
4.2	Contrastación de Hipótesis	75
4.3	Discusión de Resultados	81
	Conclusiones y Recomendaciones	85
	Conclusiones	86
	Recomendaciones	88
	REFERENCIAS	90
	ANEXOS	94
	Matriz de consistencia	95
	Cuestionario	97

Índice de Tablas

Tabla 1	Importancia del liderazgo en el comportamiento organizacional	57
Tabla 2	Mejora el comportamiento organizacional con liderazgo	58
Tabla 3	Implementar cursos de liderazgo para funcionarios	59
Tabla 4	Desempeño como indicador de medición y evaluación	60
Tabla 5	Trabajadores de la institución tienen buen desempeño laboral	61
Tabla 6	El buen desempeño mejora la calidad del servicio	62
Tabla 7	Colaboradores asumen un compromiso con la institución	63
Tabla 8	Compromiso de colaboradores mejora calidad del servicio	64
Tabla 9	Incentivar y motivar para mejorar nivel del compromiso	65
Tabla 10	Instalaciones agradables para ofrecer calidad del servicio	66
Tabla 11	Instalaciones adecuadas para ofrecer servicio de calidad	67
Tabla 12	Elementos tangibles que influyen en la calidad del servicio	68
Tabla 13	Objetivos claros para ofrecer servicios de calidad	69
Tabla 14	El personal capacitado para absolver consultas	70
Tabla 15	Canales de comunicación difundir calidad del servicio	71
Tabla 16	Enfoque claro sobre la calidad del servicio ofrecido	72
Tabla 17	La institución cumple con ofrecer un servicio de calidad	73
Tabla 18	Personal de atención inspira confianza para un buen servicio	74
Tabla 19	Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio	77
Tabla 20	El Liderazgo y Calidad del Servicio	78
Tabla 21	Clima laboral y la Calidad del Servicio	79
Tabla 22	El compromiso y la Calidad del Servicio	80

Índice de Figuras

Figura 1 Importancia del liderazgo en el comportamiento organizacional	57
Figura 2 Mejora el comportamiento organizacional con liderazgo	58
Figura 3 Implementar cursos de liderazgo para funcionarios	59
Figura 4 Desempeño como indicador de medición y evaluación	60
Figura 5 Trabajadores de la institución tienen buen desempeño laboral	61
Figura 6 El buen desempeño mejora la calidad del servicio	62
Figura 7 Colaboradores asumen un compromiso con la institución	63
Figura 8 Compromiso de colaboradores para mejorar calidad del servicio	64
Figura 9 Incentivar y motivar para mejorar nivel del compromiso	65
Figura 10 Instalaciones agradables para ofrecer calidad del servicio	66
Figura 11 Instalaciones adecuadas para ofrecer servicio de calidad	67
Figura 12 Elementos tangibles que influyen en la calidad del servicio	68
Figura 13 Objetivos claros para ofrecer servicios de calidad	69
Figura 14 El personal capacitado para absolver consultas	70
Figura 15 Canales de comunicación difundir de calidad del servicio	71
Figura 16 Enfoque claro sobre la calidad del servicio ofrecido	72
Figura 17 La institución cumple con ofrecer un servicio de calidad	73
Figura 18 Personal de atención inspira confianza para un buen servicio	74

Resumen

El presente trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo y correlacional. Donde el objetivo fue analizar el comportamiento organizacional y su influencia en la calidad del servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. Para el cumplimiento de nuestro objetivo se procedió a la recolección, proceso y análisis de la información obtenida de los clientes, información que fue procesado con el Excel y SPSS 26, arrojando resultados analizados e interpretados, los mismos que confirmaron la prevalencia de nuestra hipótesis de la investigación donde indicamos que el organizacional influye significativamente en la calidad del servicio educativo. Es decir, existe una correlación positiva y muy buena entre las variables estudiadas, hecho corroborado con un coeficiente rho de Spearman de 0,896. Por otro lado, se determinó la relación positiva y buena con una rho de Spearman de 0,869 donde se concluyó que el Liderazgo de los funcionarios influye significativamente en la calidad del servicio educativo. Del mismo modo, se demostró que el clima laboral influye significativamente en la calidad del servicio educativo, con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,910. Y finalmente, se logró demostrar que el compromiso del personal administrativo influye significativamente en la calidad del servicio educativo con una correlación positiva y muy buena con una rho de Spearman de 0,838.

PALABRAS CLAVE: Comportamiento organizacional, calidad de servicio, liderazgo, compromiso, clima laboral.

Abstract

The present work of investigation of quantitative approach, of applied type, descriptive and correlational level. Where the objective was to analyze the organizational behavior and its influence on the quality of the educational service in the UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. In order to fulfill our objective, the information obtained from the clients was collected, processed and analyzed, information that was processed with Excel and SPSS 26, yielding analyzed and interpreted results, the same ones that confirmed the prevalence of our research hypothesis where we indicated that the organizational influence significantly on the quality of the educational service. That is, there is a positive and very good correlation between the variables studied, a fact corroborated by a Spearman's rho coefficient of 0.896. On the other hand, the positive and good relationship was determined with a Spearman's rho of 0.869 where it was concluded that the Leadership of the officials significantly influences the quality of the educational service. In the same way, it was shown that the work environment significantly influences the quality of educational service, with a Spearman's rho correlation coefficient of 0.910. And finally, it was possible to demonstrate that the commitment of the administrative staff significantly influences the quality of the educational service with a positive and very good correlation with a Spearman's rho of 0.838.

KEY WORDS: Organizational behavior, quality of service, leadership, commitment, work environment.

Introducción

Todo el mundo fue drásticamente afectado por la COVID-19, afectó toda la salud de la población, doblegada por miles de fallecidos con este terrible mal, en el año 2020 fue el periodo donde el pánico y la desesperación se apoderó del mundo entero, sobre todo por la incertidumbre ante lo desconocido.

En este escenario, el Perú no es ajeno a los embates y serias consecuencias pandémicas que afectó a muchos sectores y en particular al sector educación en todo el país. La UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO como institución de gestión educativa también se vio seriamente afectada, afectando la gestión y la calidad del servicio educativo.

Por lo tanto, ante esta situación problemática y a efectos de buscar que la calidad del servicio educativo gestionado por la UGEL de la región y el cumplimiento de sus objetivos. Razón por la cual, se planteó desarrollar el siguiente trabajo: **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO 2020.**

En esta investigación, nos planteamos objetivos generales, específicos, hipótesis, el diseño, metodología, el tamaño de población y tamaño de la muestra, se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos y posteriormente realizar las contrastaciones de las hipótesis y el análisis de los resultados con el MS Excel y MS SPSS 25.

CAPÍTULO I: Se desarrollaron los fundamentos teóricos del trabajo de investigación, el marco teórico, igualmente se presentan las investigaciones y el marco conceptual.

CAPÍTULO II: Aquí se presenta la realidad problemática, se plantearon problemas, objetivos e hipótesis general de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO III: Aquí se planteó el método, técnica e instrumento, tamaño de muestra, se identificó el enfoque y diseño del trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presentó el proceso y análisis de resultados y en especial la contratación de las hipótesis para demostrar y evaluar los objetivos, del mismo modo se presenta la discusión de resultados. Por último, se presentó conclusiones y las recomendaciones para dar solución a problemas encontrados en este trabajo.

Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación

1.1 Marco Teórico

Comportamiento Organizacional

(Stephen & Timothy , 2013) A fines de la década de 1980, en las escuelas de administración se estudiaban aspectos técnicos enfocados en las ciencias económicas, contables, finanzas y técnicas cuantitativas. El estudio del comportamiento humano y las aptitudes de los individuos no tenían la atención debida. Por tanto, en las últimas décadas dado la importancia del comportamiento humano con el propósito de determinar la eficacia del gerente para lo cual solicitaron se agreguen cursos sobre habilidades interpersonales. Sin embargo, el liderazgo del gerente y la comunicación son elementos claves que diferencian a los gerentes, considerando que:

Las habilidades interpersonales desarrollada por los gerentes, permite que las organizaciones logren reclutar y conservar colaboradores de alto rendimiento. Aun cuando, empleados destacados cada vez son más escasos.

Las empresas con buena reputación, como Starbucks, Adobe Systems, Cisco, Whole Foods, Google, American Express, Amgen, Pfizer y Marriott entre muchas más, tienen una ventaja muy marcada. En un trabajo realizado en centros laborales a más de 200,000 encuestados se determinó, que la relación social entre colaboradores de base y supervisores se encontraban vinculadas con la satisfacción laboral. Las relaciones Inter sociales, igualmente están asociadas al estrés laboral muy bajo y menor

intención de retirarse del trabajo.

Esto posibilita contar con gerentes que tengan habilidades interpersonales desarrolladas, que conviertan su centro laboral en algo agradable, lo que hará fácil contratar y retener personal calificado.

El trabajo competitivo, demandante y destrezas técnicas propia de los gerentes no son garantía de éxito de la gestión, necesitan tener buen trato interactuar con las personas (p.22).

El comportamiento organizacional (CO).

Se encarga de investigar cual es el efecto de individuos, grupos y estructura empresarial en el comportamiento al interior de las organizaciones empresariales, con el fin de poner en práctica dicho conocimiento en la mejora efectiva y real de toda organización, además (Stephen & Timothy , 2013) sostiene:

Estudia factores determinantes del comportamiento organizacional: a individuos, grupos y estructura organizacional. Por otro lado, el CO pone en práctica todo el conocimiento de individuos, grupos y sobre todo la influencia de la estructura organizacional en el comportamiento, para que las organizaciones trabajen con eficacia. También sostiene que el CO incluye motivación, comportamiento, liderazgo, la comunicación interpersonal, procesos grupales, aprendizaje, percepción de actitudes, conflicto, diseño del trabajo y estrés laboral (p.22).

Funciones y roles de la gerencia

(Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2017)

Indica que la función de planeamiento incluye definición de metas de las organizaciones, así mismo, el diseño de estrategias para lograr, igualmente, el desarrollo de planes que integre y coordine actividades. Los gerentes son los encargados de diseñar la estructura organizacional, también determina las tareas a realizar, así como, el cómo agruparse, quién debe reportar y tomar decisiones. Si como gerentes, motivan, dirigen actividades, eligen los mejores canales de comunicación, solucionan conflictos y se enfocan en dirigir. Garantizando que la empresa este bien encaminada, la gerencia también debe controlar el desempeño organizacional como tal y comparar con las metas fijadas. Y de haber algunas desviaciones significativas, la gerencia debe encauzar la organización (p.6).

Roles informativos

En las organizaciones los gerentes tienen mucha información, a través de revistas y conversación e interacción con personas sobre variación en la opinión pública, llamado como rol de vigilante según Mintzberg, es decir los gerentes son como canal transmisor de líneas directrices a los miembros de la organización. Así mismo, cumplen el rol de voceros externos como representantes de una organización.

Roles de toma de decisiones

Los gerentes son los encargados de iniciar y supervisar proyectos que mejoran el desempeño de su empresa. Manejando y gestionando problemas, tomando medidas correctivas para solucionar problemas presentados, asignando recursos logísticos, recursos financieros y humanos. Igualmente, los gerentes también son negociadores con otras organizaciones para lograr beneficios de la unidad.

Retos y oportunidades del comportamiento organizacional

(Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2017)

Considera que los gerentes tienen que asumir grandes retos y oportunidades para el uso de conceptos del Comportamiento Organizacional (CO). En tal sentido los gerentes tienen que entender la importancia del comportamiento organizacional (p. 15).

Calidad

(Novillo Maldonado, Parra Oxchoa, Ramon, 2017, pág. 15)

consideran que existen varias definiciones sobre calidad tiene, como la propiedades o grupo de propiedades propias de seres u objetos, con los que se juzga el valor de los mismos (Real Academia Española, 2014).

Igualmente, existen varios conceptos sobre calidad, conforme también lo consigna la ISO 9001:2015 calidad es algo que se pueda percibir o concebir. Es decir, es considerada de manera más amplia a ser considerada para mejorar la percepción de la calidad de los consumidores.

Empatía

(Carpena, 2015, pág. 24) Sostiene que la empatía es la capacidad propia y natural que las personas desarrollan en su interrelación con otras personas y en especial en el contexto cultural define el tipo de humano que deberíamos ser con los demás, es decir, el cómo sería identificarse con el sufrimiento de los demás. En esa misma línea, el autor indica que la humanidad en general debería recibir educación para orientar a que sea empático. Toda la sociedad está inmersa en un contexto de globalización mundial con grandes retos y mucha responsabilidad para crear conciencia para ser empático, de tal forma que facilite la cooperación, el vivir y sobrevivir en la sociedad. Destaca también, que el ser empático comienza con uno mismo, comenzando con las personas del entorno más cercano y trascender para llegar a sentimientos mayores y sentirse parte de una familia universal. Por tanto, es necesario ser totalmente empáticos y sobre todo serlo, además, comprometernos como personas maduras y proactivas capaces de despertar fuertes sentimientos de paz y esperanza.

Teoría del compromiso laboral

(Carreón Guillén, 2014) indica que el compromiso laboral de los colaboradores se relaciona con el sistema psicológico de la organización, además existe interrelación entre el liderazgo y desempeño laboral. Indican el incremento en la relación de tareas y el factor humano que impactan en el liderazgo, a su vez, el factor compromiso y desempeño laboral influye en la satisfacción de los colaboradores; lo que significa que, el factor humano de todas las organizaciones está inmerso en actividades

de liderazgo y compromiso para incrementar su desempeño. Este proceso está orientado a la satisfacción del personal y la organización es parte importante para estos propósitos (p.5).

La comunicación

(Newstrom, 2012) Es transferir información y entendimiento entre dos personas. Forma de transmitir ideas, sucesos, formas de pensar, sentir y valores. El propósito es que los receptores reciban y entiendan el mensaje recibido. Si existe una comunicación eficaz, tiende puentes entre dos personas, compartiendo ellos su sentir y saberes. En un trabajo realizado a administradores sobre comunicación, concluyeron que: la “comunicación” fue calificada como una de las habilidades de mayor importancia de la organización. La comunicación básica es entre el trasmisor y receptor, sin embargo, la transmisión del mensaje es sólo el principio. Los administradores pueden enviar cientos de mensajes, pero existirá comunicación real si todos reciben, leen, entienden y comprenden. (p.72).

Cultura organizacional

Proporciona el contexto donde se desenvuelven las organizaciones. También, el sistema legal, valores, usos y costumbres donde se desenvuelve el comportamiento organizacional. Para el psicólogo Kurt Lewin, la conducta de los empleados, está en función de sus características personales e interacción y el entorno de la persona, del entorno cultural y social donde vive y trabaja el individuo, ofreciendo indicios de cómo se conducirá la persona según antecedentes.

Calidad educativa

(Vidal Ledol & Morales Suárez, 2010) Son todos los efectos valorados positivamente por la sociedad considerando aspectos de

calidad: su filosofía, cultural, sociedad y economía.

Otros concuerdan en relación a la calidad de la enseñanza, así con los objetivos de la actividad educativa se logra el éxito, todo asociado a las competencias, también con infraestructura, la tecnología y servicios. Así mismo, la calidad educativa debe ser accesible, facilitar recursos personales, fomentar cambio e innovación y el trabajo colaborativo de los docentes, fomentar participación activa del alumnado, en aprendizaje, en el marco del respeto y valor del ser humano; también, estimular la participación de las familias, fomentar el desarrollo y bienestar del personal docente y otras profesionales (p.1).

Reflexiones sobre la calidad del proceso educativo

(Vidal Ledol & Morales Suárez, 2010) hace una reflexión sobre la calidad educativa de los docentes, supone la calidad del egresado y, por tanto, de todo el proceso de formación, por consiguiente, el proceso educativo analiza el paradigma pedagógico, los procesos educativos y evaluación del proceso educativo en general (p.13).

Calidad del servicio

(Arellano-Díaz, 2017) Considera que la calidad de servicio es una herramienta estratégica. Es considerada como parte de la oferta y parte de una ventaja competitiva de la institución. Lo que significa tener una concepción clara y bien definida por parte de la organización. Se debe sentir y vivir la calidad de servicio, comenzando con las máximas autoridades hasta el último de los empleados (p.72).

Clima Laboral

(Garbuglia, 2018) Sostiene que el clima laboral está referido a factores propios de centro de labores de la organización en donde realizan sus labores los colaboradores, estos pueden ser factores externos o internos, ambos influyen de manera significativa en las percepciones, así como el desempeño de los colaboradores, con esto se da forma al ambiente de la organización donde se desenvuelve. Actualmente, toda estrategia sobre gestión, dirección y desarrollo del factor humano como el más importante para lograr los objetivos empresariales. Es así que en este campo intervienen procesos de capacitación, aspectos remunerativos, condiciones de trabajo, motivación, el clima organizacional, entre otros. Es decir, el factor humano es el elemento vital en todo proceso organizacional. Muchos estudios realizados sobre el comportamiento humano demuestran que, un trabajador motivado y satisfecho ofrece el mejor desempeño en su trabajo. Sin embargo, el hecho de estar satisfecho no asegura que el trabajador esté motivado, pero ciertamente el estar motivado es indicativo que está satisfecho. Por consiguiente, la satisfacción disminuye en gran medida el ausentismo, porque los colaboradores están satisfechos con su trabajo que realizan, ponen más empeño a todas sus labores realizadas, incluso pueden dar más de lo requerido (p.10).

1.2 Investigaciones

Internacionales

(Villacís Tamayo, 2015) Sobre el comportamiento organizacional e influencia en la satisfacción de la Cámara de Comercio de Ambato llega a la conclusión:

Con el análisis de la información, concluye que el factor comportamiento organizacional que existe en la Cámara de Comercio de Ambato, tiene una influencia directa en la satisfacción de los clientes internos, es notoria la insatisfacción detectada y encontrada en la organización, ausencia de compromiso, cohesión nula, y apoyo débil que perciben los empleados. El diagnóstico y análisis realizado a los empleados de la organización, conjuntamente con la investigación científica se puede determinar las características principales del comportamiento organizacional, es decir, estilo de liderazgos bien definido, apoyo y motivación a los empleados, propuestas de desarrollo, crecimiento personal y profesional. (p.105).

(Villacís Tamayo, 2015) Sostiene que en la Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato el nivel de satisfacción existente con el comportamiento organizacional no es bueno, en razón de que el compromiso con la misión, visión y objetivos empresariales no fueron debidamente puesto en conocimiento a su personal para lograr el compromiso con la organización, esto consecuencia del deficiente apoyo por parte de la alta dirección, con énfasis en

estímulos, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, profesional del colaborador, de la ausencia de compañerismo, entre otros aspectos importantes propios del comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción de sus clientes internos (p.105).

(Taborda Polo & Hernández Vitola, 2017) Quien, en su investigación, determinó que la cultura organizacional influye en la calidad del servicio ofrecido en el Sector Hotelero de la Ciudad de Sincelejo concluye:

Los resultados presentados que parten de la descripción cultural y servicio ofrecido por el sector hotelero de la ciudad de Sincelejo, se aprecian aspectos sobre la relación de la cultura organizacional con la calidad del servicio. Es decir, cada hotel tiene una identidad propia, por tanto, existe similitud entre el comportamiento y hechos del día a día, que hacen un acercamiento a la cultura sectorial; como resultado de todo ello, se logró determinar tres comportamientos que si influyen en la prestación del servicio:

1. Cuando la dirección propone plantear, crear y mantener una cultura de la organización que contemple el bienestar y su empoderamiento de los colaboradores en la empresa, logrando transmitir el estado de su satisfacción a los clientes, por consiguiente, prestan un servicio de calidad que logra superar las expectativas del cliente.

2. Si la administración fortalece la base para desarrollar, empoderar y ofrecer bienestar a sus colaboradores, pero aún no logra su máximo potencial, generando un buen servicio deseado por el cliente, pero que no, supera sus expectativas.

3. Cuando la administración del hotel no muestra fortalecimiento y empoderamiento a su equipo de trabajo y colaboradores, el servicio prestado no es suficiente, ni capaz de satisfacer necesidades, expectativas y deseos de sus clientes (p.60).

(González Díaz, 2018) Con el objetivo de evaluar cómo influye el clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores de las medianas empresas del sector construcción de la ciudad de Valparaíso, Chile concluye:

De acuerdo con los resultados analizados sobre el clima organizacional de las empresas encuestadas, mostró que el total de las empresas (100%) estudiadas mostraron un clima organizacional bueno, debido a que la encuesta, se realizó con una escala dicotómica como bueno y malo la categorización del clima organizacional. Cuyo promedio de la medida de cada empresa, es decir, el puntaje promedio de las ocho empresas encuestadas, fue de 2,73 puntos, por lo que, según la escala planteada en este trabajo, es un resultado de valor positivo. Del mismo modo, los resultados de los trabajadores, trabajando con otra escala de respuesta como, (bueno, malo y regular), talvez, los resultados obtenidos no serían tan favorables, dado que ninguna empresa supera los 3 puntos de

promedio (p.53).

Nacionales

En su trabajo y de acuerdo con sus objetivos de su investigación (Deza Santillán, 2020) obtuvo resultados donde concluye que: La relación que existe entre el comportamiento organizacional con la calidad del servicio de la educación ofrecido por la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, de Puente Piedra - Lima- 2019, con un valor = 0,997; y p-valor =0,000 (p.82).

Del mismo modo, (Deza Santillán, 2020) de acuerdo a su segundo objetivo concluye: Existe una relación directa entre el comportamiento organizacional con la calidad del servicio educativo ofrecida por los docentes de la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, de Puente Piedra- Lima- 2019, con rho = 0,985; y p-valor de 0,000, menor de 0,05 (P.82).

En su trabajo de investigación (Cangana Gutiérrez, 2018) concluye: Existe una relación significativa entre la Cultura Organizacional con la Calidad de Gestión Escolar en el Centro Educativo N° 3900, “Mariscal Sucre”, Ayacucho, año 2014. Con “r” de Pearson de 0.945 y la prueba “t” de Student de 15,29” (p.106).

Igualmente (Cangana Gutiérrez, 2018) en su tercer objetivo concluye: Existe relación entre liderazgo del director y Calidad de la Gestión del Centro Educativo N° 3900, “Mariscal Sucre”, Ayacucho, 2014, con valor “r” de Pearson de 0.972 considerado de alta correlación y la

prueba “t” de Student de 21,892” (p.106). Es decir, logró demostrar sus hipótesis de acuerdo a sus objetivos.

(Ocampo Pizarro, 2017) En su tesis llega a concluir: Que existe una relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de servicio administrativo en la Universidad Nacional de Educación, 2017 con un Rho de Spearman = 0,706, con una correlación positiva alta, $p < 0,05$ ” (p. 176).

(Ocampo Pizarro, 2017) También concluye: Que existe una relación directa entre el comportamiento organizacional con la calidad de servicio administrativo en la capacidad de respuesta de la Universidad Nacional de Educación, 2017 con un Rho Spearman = 0,685, con una correlación positiva moderada, $p < 0,05$ ” (p.176).

1.3 Marco Conceptual

Servicio: Actividad que una parte ofrece a otra, es intangible, no se puede poseer, también es el conjunto orientadas a satisfacer necesidades de los clientes. (Morillo Moreno, 2016)

Gestión: Toda gestión funciona y se apoya en personas, generalmente formando grupos de trabajo, con el fin de alcanzar resultados. Para la promoción de colaboradores en nuevos puestos o cargos y así asignar otras tareas. (Novillo Maldonado, Parra Oxchoa, Ramon, 2017).

Sistema de gestión: Todo sistema de gestión de calidad está directamente relacionada con la evaluación de cómo hacer las cosas y razones del porque se hacen, registrando detalladamente los resultados que refleje lo que hicieron. (López Mosquera, 2018).

Satisfacción del cliente: Se entiende como la percepción del cliente con respecto al grado de satisfacción con el producto o servicio recibido, y cumple con sus expectativas (Carpena, 2015).

Empatía: Capacidad de sentir e identificarse con otra persona, también es un sentimiento y empático con otras personas para entender, comprender y mejorar las relaciones sociales (Chaccara Delgado & Pareja Riveros, 2017).

La empatía con el cliente: Es saber ponerse en el lugar de la otra persona o del cliente para tratar de entenderlos, sobre todo cuando se trata de algunos clientes enojados o incluso irritados por algo que no le agrada.

En razón de que, los clientes alterados emocionalmente, les es difícil

actuar con racionalidad (Carpena, 2015).

Satisfacción: Es en grado sumo el placer que un cliente expresa según su percepción con respecto a la calidad de los productos o servicios que el recibe (Albújar Zelada, 2016).

Atención oportuna: Es entendida como todas las acciones realizadas en el tiempo y espacio para la pronta y prioritariamente atención al requerimiento de los clientes, asegurando así una gestión institucional eficaz y con apego a las buenas prácticas; por lo que la población usuaria percibe la calidad (Albújar Zelada, 2016).

El comportamiento organizacional: Ciencia que es aplicada a través de la investigación con objetivos y metas. Esta ciencia se conforma con aportaciones de otras disciplinas, también relacionadas al comportamiento” (Chiavenato, 2016).

La cultura organizacional: Es un conjunto de creencias, valores supuestos, y normas que son compartidas por los integrantes de una organización. Es la cultura de sus miembros que como elemento fundamental del entorno laboral donde realizan su trabajo. Toda cultura organizacional es un intangible, porque no es visible, tampoco se puede tocar. Como concepto dinámico de un sistema, esta cultura se ve afectada o influenciada por todo lo que sucede en las organizaciones (Newstrom, 2012).

Normas ISO: Toda organización fundamentalmente depende de sus clientes, a quienes deben saber entender y comprender sus necesidades y

buscar satisfacer necesidad de los clientes y superar sus expectativas (Burckhardt Leiva, Gisbert Soler, & Pérez Molina, 2016).

Calidad: Siempre se parte del supuesto errado que calidad significa bueno, lujoso o con brillo. Se utiliza siempre para dar una calificación de "buena o mala calidad". Es decir, damos como "Conformidad con requerimientos". El problema de calidad, es un problema de no conformidad." (Crosby B., 1979, pág. 68).

Servicio: Se refiere a cualquier actividad o beneficio que alguien ofrece a otra parte puede, también es intangible y no se puede poseer (...) Conceptualmente en economía o en mercadotecnia, dice son todas las actividades orientadas a buscar satisfacer las necesidades de los clientes. (Morillo Moreno, 2016).

Calidad en la educación y la formación: Es el servicio a la sociedad, las personas adquieren una serie de competencias que les capacitan para actuar e integrarse en la sociedad. Calidad implica hacer las cosas bien, utilizando metodología y sistemas adecuados por las academias, la sociedad (nosotros) no tendría pérdidas económicas y humanas (Senlle & Gutiérrez., 2005).

Gestión: "Se apoya y funciona mediante personas, generalmente en equipos de trabajo y lograr resultados". Al promocionar trabajadores competentes, para asumir cargos de responsabilidad en la empresa y no se les rota, seguirán presos de la rutina del día a día, como así lo hacían anteriormente. (Novillo Maldonado, Parra Oxchoa, & Ramon, 2017).

Administración: Es la gestión coordinada de actividades laborales para realizar sus actividades con eficiencia y eficacia de acuerdo con el principal objetivo de la gestión (Robbins & Coulter, Administración, 2005).

Gestión de calidad: Es una forma de trabajar, para que una organización garantice satisfacer las necesidades de sus clientes. Para ello, planifica, mantiene, gestiona, controla y aplica la mejora continua del desempeño de sus colaboradores y de todos sus procesos, bajo el principio de eficiencia y eficacia para lograr ser más competitivo (Arellano-Díaz, 2017).

Sistema de gestión: Los sistemas de gestión de calidad guarda relación con evaluar forma de cómo hacer las cosas, sobre todo, de las razones del por qué se hace, indicando de forma escrita el cómo y el registro de los resultados. (López Mosquera, 2018).

Capacidad de Respuesta: “Depende el asertividad para identificar saberes externos. Así mismo, el detectar algunas señales que permitan encontrar una adecuada respuesta a solucionar problemas que se plantean, aunque el medio ambiente y la competencia sea amenazante” (Demuner Flores, Becerril Torres, & Ibarra Cisneros, México).

Comunicación: Significa poner en común y expresar un proceso sociocultural básico presente en muchos espacios, número variado de actores sociales que produzcan y utilicen información sea pública o privada grupal o interpersonal (Mena Moreno & Carlos Erazo., 2016).

Cumplimiento de Normas: La norma ISO 9001 está orientada a buscar y asegurar en la entrega del producto la calidad del producto y del servicio que ofrece la organización, es decir, cumplir con el estándar requerido por el cliente y evitar el descontento que generan salidas de los mismos. Lo primero a realizar es levantar información, verificando los procesos actuales para encontrar lo deseado por la empresa, determinando en segunda instancia un diagrama de los procesos que influyen en la organización (Salgado, 2019).

Liderazgo:

Es el conocer las actitudes y aspectos conductuales utilizadas con el propósito de influir en las personas cumplir la misión deseada. Es decir, liderazgo es la acción para identificación de las personas con la misión y visión en su trabajo. (National Minority AIDS Council, 2016).

Compromiso:

Es un nuevo concepto sobre el compromiso de los trabajadores, definido como el cómo involucrase con entusiasmo y satisfacción que un colaborador realiza en su centro laboral en beneficio de la empresa (Robbins & Judge, 2013).

Compromiso organizacional:

Es la total y plena identificación de colaborador con la organización, sus metas, y el deseo de ser parte y permanecer en la organización. Mayormente las investigaciones se enfocan en lo emocional y creen en sus valores de la organización como el estándar de oro para el compromiso de los colaboradores (Robbins & Judge, 2013).

Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente el mundo entero, aún queda rezagos de una crisis sanitaria iniciada a fines del año 2019, el impacto de esta pandemia en lo social, la salud y en lo económico fue totalmente negativo, como lo indican los organismos internacionales, como la OMS, 2020). Fue en el año 2020 donde el impacto y efecto negativo alcanzó niveles alarmantes en todo el mundo. En ese contexto, toda la sociedad en general y en particular la comunidad educativa también está seriamente afectada, por cuanto la calidad educativa se vio seriamente afectada por diversos factores como la nueva normalidad del momento. Ante este gran reto surge la imperiosa necesidad de dar respuesta a esta situación problemática y como organización y sobre todo a través del comportamiento organizacional en su conjunto, para precisamente cautelar, mantener y mejora de la calidad de la educación en todo el mundo.

De igual manera, también, en la región de América Latina y el Caribe, los efectos negativos por la pandemia se dio todos los sectores, de manera puntual también la educación y su calidad de la misma, según la (Comisión Económica para América Latina, CEPAL, 2021) Es decir, ante la preocupación permanente en la región, desde antes de la pandemia por mejorar la calidad del servicio educativo, se suman los efectos de la pandemia. Por tanto, el reto es mayor y por supuesto la responsabilidad para afrontar esta situación y buscar la mejora continua a través de diversas estrategias.

Igualmente, en el Perú se sufrieron serias consecuencias en lo social, la salud y en lo económico. En este contexto adverso la UGEL 305 HUANTA, AYACUCHO, como unidad de gestión educativa descentralizada que depende del Gobierno Regional con autonomía, encargadas de difundir, orientar, supervisar las políticas educativas y evalúan resultados de las instituciones. Por tanto, enfrentan el gran reto para velar por la calidad del servicio educativo que se vio seriamente afectada, como consecuencia nueva normalidad de manera especial en el año 2020, periodo más difícil que como sociedad se enfrentó y con sus secuelas y efectos negativos en toda la sociedad en general, de manera particular a la UGEL 305 HUANTA, AYACUCHO en temas educativos que se reflejan en ausencia en la calidad de servicios educativos en beneficio de la comunidad educativa de la región.

Como consecuencia de esta situación, en la UGEL como institución vio afectada el buen funcionamiento como organización y en especial su comportamiento organizacional debilitado y poco funcional, como una posible causa que cuya consecuencia se ve reflejado en la calidad del servicio ausente, calidad del servicio educativo razón de ser de la UGEL, razón por la cual, a partir de la causa de la situación problemática y consecuencias negativas en la calidad del servicio educativo que ofrece la institución ofrece y brinda el soporte en lo administrativo, logístico y en lo pedagógico a todas las instituciones educativas bajo su jurisdicción, desarrollando procesos de distribución de materiales diversos, contrato de docente,

mantenimiento de todos los locales escolares, así como, el acompañamiento pedagógico, entre otras funciones enmarcadas dentro su competencia. A efecto de buscar soluciones a esta problemática, se ha tenido que implementar estrategias de gestión, entre otras, el comportamiento organizacional como herramienta eficaz para lograr calidad del servicio educativo, dado que el funcionamiento y el comportamiento organizacional permitirán solucionar esta situación problemática que afecta los cimientos de la educación, por tanto, se requiere solucionar dichas falencias presentadas por los factores diversos presentados y además porque es, una preocupación permanente de las autoridades educativas mantener una mejora continua en materia educativa, lo que se refleja en ofrecer un servicio educativo de calidad.

Por tanto, se plantearon los problemas y objetivos de esta investigación para buscar la solución de esta situación problemática.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

Comportamiento organizacional en el mundo globalizado en donde grandes empresas altamente competitivas participan activamente en sus actividades económicas en todo el mundo. El eficiente y buen desempeño de la empresa está directamente relacionado con el comportamiento organizacional de las empresas, considerado como un área de estudio encargada de investigar el impacto que individuos, grupos y su estructura tiene en el comportamiento al interno de toda organización, a fin de aplicar el conocimiento para lograr efectividad de todas las organizaciones. Todo comportamiento de una organización se estudia integralmente, cual es el comportamiento en la organización, a través del estudio de individuos, grupos y estructuras. Por otro lado, CO aplica todo el conocimiento que se obtuvo de los individuos, de los grupos y el impacto de la estructura organizacional en el comportamiento, con el propósito de que las organizaciones trabajen eficazmente para el cumplimiento de su visión y su misión.

La Calidad del servicio, en tiempos de globalización, la calidad en el servicio ofrecido es un aspecto determinante y un requisito imprescindible para como una herramienta para competir con otras instituciones industriales, comerciales o de servicios de cualquier lugar del mundo, por el impacto sobre los resultados en el corto como en el largo plazo, es de mucha importancia para la subsistencia y desarrollo de las

organizaciones participantes en este tipo de procesos. En consecuencia, el factor estratégico que da una ventaja competitiva de toda empresa es la calidad del servicio, por lo que se debe tratar de alcanzarla, mantenerla e innovar permanentemente.

Por otro lado, el liderazgo es de suma importancia por la capacidad del líder para guiar y dirigir a personas que integran una institución. La organización puede tener un plan de acción y control, pero con ausencia o carencia de un liderazgo no podrá cumplir sus objetivos de la empresa.

Del mismo modo, el compromiso laboral es el factor determinante para que los trabajadores se involucren con su trabajo, así como, con sus valores, su visión, misión y sus principales objetivos de la empresa. Un trabajador totalmente comprometido siente pasión con su trabajo realizado, lo demostrará realizando un mayor esfuerzo en sus labores diarias.

Finalmente, el clima laboral representa el buen ambiente que reina en la convivencia de los trabajadores, en las diferentes áreas de trabajo en donde desarrollan sus tareas y actividades en el día a día. El clima laboral está condicionado principalmente por factores de la percepción y características de cada uno de los trabajadores, pero, además, por las diferentes acciones realizadas por la empresa.

2.1.3 Definición del Problema

Problema General

¿En qué medida influye el Comportamiento Organizacional en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020?

Problemas Específicos

- ¿En qué medida el Liderazgo de los funcionarios influye en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020?

- ¿En qué medida el Clima laboral del área administrativa influye en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020?

- ¿En qué medida el Compromiso del personal administrativo influye en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

En este trabajo de investigación se realizó con la finalidad de buscar solución adecuada a los problemas identificados en la UGEL, en estricta concordancia con los objetivos planteados. Lo que significa también, que la investigación sea de aplicación práctica de las recomendaciones, según los resultados obtenidos para una mejora del comportamiento organizacional y por consiguiente una mejor calidad del servicio educativo, por consiguiente, este trabajo se realizó con mucha objetividad y rigurosidad de acuerdo con los objetivos, hipótesis planteadas, los que finalmente nos permitieron obtener resultados estadísticamente significativos luego de la contrastación de las hipótesis.

2.2.2 Objetivo general y específicos

Objetivo General

Determinar el grado de influencia del Comportamiento Organizacional en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

Objetivo Específicos

- Evaluar el grado de influencia del Liderazgo de los funcionarios en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

- Evaluar el grado de influencia del Clima laboral del área administrativo en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.
- Evaluar el grado de influencia del Compromiso del personal administrativo en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

2.2.3 Delimitación del estudio

Este trabajo se realizó en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

Delimitación Temporal

Esta investigación se desarrolló en el año 2020.

Delimitación Espacial

Todo el trabajo se desarrolló en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020.

Delimitación temática

Este trabajo de investigación estará enfocado en el estudio de sus variables: Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio

De acuerdo con sus objetivos planteados para desarrollar esta investigación es, buscar la solución del problema

Sobre la calidad del servicio educativo a través del comportamiento organizacional en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO, con el firme propósito de beneficiar a la comunidad educativa en general de la región.

Importancia teórica

(Bernal, C. A., 2006) Sostiene que, la parte teórica considera desarrollar contenidos importantes con información para reflexionar sobre el rendimiento o la existencia de material comparable con otros resultados” (p.20).

Por lo tanto, el propósito es mejorar la calidad del servicio educativo, fortaleciendo y mejorando el comportamiento de la organización del área administrativa de la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO, dado la importancia del impacto del comportamiento de la organización en la calidad del servicio educativo, se desarrolla este estudio con el fin de aportar con sus conclusiones y recomendaciones para su implementación en la UGEL, materia de estudio.

Importancia práctica

(Bernal, C. A., 2010) Destaca la importancia práctica del trabajo cuando su trabajo permite solucionar el problema identificado, ya sea aplicando las recomendaciones dadas o aplicación de estrategias a implementar para la solución del problema (p. 106).

En consecuencia, finalizando esta investigación será

utilizado y aplicado en beneficio para mejorar la calidad de servicio educativo de toda la comunidad educativa, que debe estar enfocada en mejorar continuamente la calidad de la educación.

Importancia metodológica

(Bernal,C.A.,2010) Destaca la importancia metodológica de un estudio cuando para su desarrollo se utilizan estrategias para lograr conocimientos que tengan validez y confiabilidad para su aplicación o utilidad del mismo (p. 107).

La importancia metodológica de la investigación consiste en utilizar estrategias para buscar solución de la problemática detectada. Por lo tanto, para de este trabajo se utilizó información recolectada a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa del UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO, para luego, dicha información recolectada, se procesó y analizó, así como también se realizó la prueba estadística y su interpretación de resultados según los objetivos planteados.

Es decir, este trabajo se realizó para aplicación exclusiva en el área de investigación de la UGEL de la Región Ayacucho y busca la solución a las deficiencias detectadas en la calidad del servicio educativo.

Para la realización de este trabajo, producto de la coyuntura de la pandemia, se presentaron algunas limitaciones, que son solo eso, limitaciones, no impedimento para realizar

nuestro trabajo de acuerdo con nuestro objetivo planteado. Entre algunas limitaciones fueron: Dificil acceso al área administrativa de la UGEL; Los horarios por parte de los asesores; Dificultades de tiempo y espacio en la UGEL para realizar las encuestas.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

La educación como un valor y un derecho fundamental de las personas, es por esta razón, que en nuestro país se crearon las UGEL, como organismo descentralizado del Ministerio de Educación, con autonomía propia para ejecutar planes, responsable de la gestión administrativa y el desarrollo de la educación en todas las instituciones educativas públicas y privadas. La educación tiene un papel importante en el desarrollo del país, dado que promueve la igualdad e inclusión social en el Perú. La UGEL garantiza la continuidad del servicio educativo y desarrollar el proceso pedagógico, disponiendo de acciones propias y necesarias para el inicio, desarrollo permanente de clases según corresponda. Por tanto, estas instituciones deben ser competitivas y entre otros factores, el comportamiento organizacional tiene relevancia para ofrecer un servicio de calidad.

Por esta razón, se realizó este trabajo de investigación para determinar el grado de influencia del Comportamiento Organizacional en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL, lo

que significa que la gestión debe centrarse en ofrecer un servicio de calidad, es decir, como así lo resalta (Agudelo Loaiza & Peña López, 2020) que la evaluación del clima organizacional se determina a través de la percepción de los trabajadores, quienes indican las dificultades que existen e influencia que tienen en las estructuras organizativas.

Por consiguiente, en esta investigación partimos del supuesto teórico indicando y destacando la importancia del comportamiento organizacional, para predecirlo que harán las personas al interior de las organizaciones y también estudia el cómo predecir la conducta de individuos y grupos, buscando resultados eficaces para la empresa.

2.3.2 Hipótesis Principal y Especificaciones

Hipótesis General

El Comportamiento Organizacional influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020.

Hipótesis Específica

- El Liderazgo de los funcionarios influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020.

- El Clima laboral del área administrativa influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020.

- El compromiso del personal administrativo influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020.

2.3.3 Variables e Indicadores

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
VI: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CARACTERÍSTICAS	Liderazgo	Ordinal
		Compromiso	Ordinal
		Clima laboral	Ordinal
VD: CALIDAD DEL SERVICIO	FUNCIONAL Y DE SERVICIO	Tangible	Ordinal
		Confiabilidad	Ordinal
		Sensibilidad	Ordinal

Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos

3.1 Población y muestra

Población

De acuerdo con (Soliz Plata, 2019) en su trabajo de investigación, considera que la población es el conjunto infinito y finito de objetos, ideas o acontecimientos muy grandes de datos que son parte de la misma característica o combinación de las mismas (pág. 126)

En esa misma línea, (Vara, 2012) afirma que la población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades comunes (p.221).

Por tanto, para esta investigación se trabajó con un total de población de 72 funcionarios del área administrativa de la empresa UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

Muestra

De conformidad con (Soliz Plata, 2019) Sostiene que la muestra es una parte de la población seleccionada, en la que cada elemento seleccionado no tiene característica alguna que los distinga de los restantes (p.78).

Para este propósito, por ser una población pequeña y, por la facilidad y acceso para aplicar y realizar nuestra encuesta a todos los colaboradores de la institución, se aplicó el cuestionario de la encuesta al 100% de los colaboradores del área administrativa y funcionarios de la UGEL 305, HUANTA- AYACUCHO- 2020. Cuyos resultados no tendrán ningún sesgo, muy por el contrario, los resultados son más objetivos.

3.2 Enfoque y Diseño a utilizar en el estudio

Enfoque, Tipo y Nivel de la Investigación

Trabajo de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel correlacional, orientado al estudio de la realidad sobre la calidad del servicio educativo de la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020, estudio realizado después de ya sucedido los hechos, donde se analiza posibles causas y sus consecuencias, es decir, se trata de un tipo de investigación donde no se puede modificar el fenómeno objeto de estudio (Arias, 2006).

El Diseño de la Investigación

Este diseño está orientado según esquema siguiente (Arias, 2006).

Muestra 1 -----V1 (X) Muestra 2 ----- V2 (Y)

Dónde:

M1, M2, Muestras de V1, V2

X, Y, Medida de variables

r, Relación de las Variables (Rho de Spearman)

3.3 Técnica e instrumento de Recolección de Datos

Técnicas

(Carrasco Díaz, 2005), considera que son: Son el conjunto de pasos, procedimientos y reglas que orientan actividades que deben realizar los investigadores en las diferentes etapas del trabajo. En ese sentido, se aplicó las encuestas y entrevistas a colaboradores de la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO.

Instrumentos

(Hernández, Fernández, & Baptista, pág. 2018) indica que los instrumentos es el conjunto de preguntas por realizar con respecto a dimensiones e indicadores (p.217).

Por consiguiente, como instrumento se usó el cuestionario para recolectar datos, considerando en el cuestionario las principales variables, para su estudio y que nos permitan determinar cuál es la relación entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

3.4 Ética de la Investigación

Todo investigador debe cumplir con principios éticos para desarrollar su trabajo, principios éticos que están presentes en cada una de las etapas de la investigación, es decir, desde la recolección de información, reserva de la misma, el compromiso para proteger, manipular y uso estrictamente para fines académicos (Hernandez Sampieri, 2018).

3.5 Procesamiento de Datos

En esta fase de la investigación se presenta el procesamiento de los datos que fueron recolectados previamente a los encuestados de acuerdo a técnicas y procedimientos propios de la investigación. Toda la información es ordenada, procesada y posteriormente analizada, así como también interpretación de los resultados en función de nuestros objetivos planteados.

Análisis de la Información

(Ávila Baray, 2017), sostiene que la técnica a utilizar para procesar los datos, permite inicialmente analizar, luego interpretar los resultados, para el análisis de la información se utilizó el Excel y el paquete estadístico SPSS 26 para trabajar con tablas cruzadas, de frecuencias, de porcentajes y construcción de figuras.

En tal sentido, en este trabajo, primeramente, se realizó la encuesta para recoger la información, aplicando nuestro cuestionario, información recolectada que será ordenada, procesada y el análisis de resultados obtenidos según los objetivos e hipótesis de investigación para determinar la correlación entre variables materia de estudio UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

Validación y Confiabilidad del instrumento

El instrumento o constructo, así llamado antes de ser aplicado para recolectar información a los clientes, fue necesario

ser validado para que pueda recoger la información pertinente, es por ello que se realizó una prueba piloto para realizar hacer ajustes al instrumento, del mismo modo, el constructo también, se sometió a juicio de expertos, quienes con sus observaciones y sugerencias se mejoró nuestro instrumento, por consiguiente, estos son procesos inevitables y muy necesarios para validar el instrumento, con el firme propósito de recoger información confiable y lo más objetivamente, permitiendo obtener información que se ajuste a nuestros objetivos planteados.

Del mismo modo, también, se determinó la confiabilidad del instrumento con el coeficiente alfa de Cronbach, que se mide con una escala de 0 a 1, en donde el valor más cercano a 1 indica que mayor es la consistencia interna del instrumento o constructo (Nina Cuchillo & Nina Cuchillo, 2021).

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	18

Procesado y analizados datos con el SPSS 26, podemos observar el valor del coeficiente del alfa de Cronbach de 0.944; valor que indica que el instrumento a utilizar tiene una fiabilidad muy buena, significa que, cada pregunta del instrumento está altamente relacionados.

Prueba de Normalidad

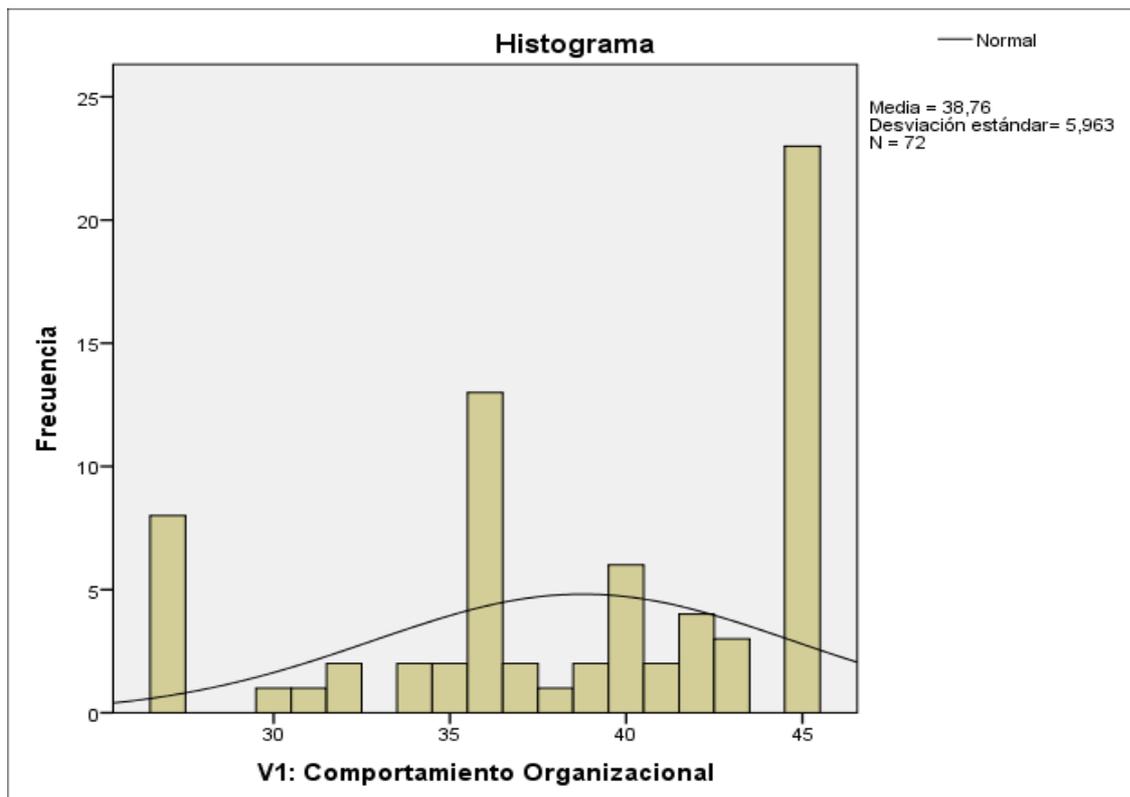
Es una prueba estadística de mucha importancia, porque permitirá determinar qué tipo de prueba estadística se utilizará paramétrica o no paramétrica. En esta investigación se trabajó con 72 colaboradores de la institución y por ser una población mayor de 50 fue necesario utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Variable Independiente: Comportamiento Organizacional

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,172	72	,000	,868	72	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

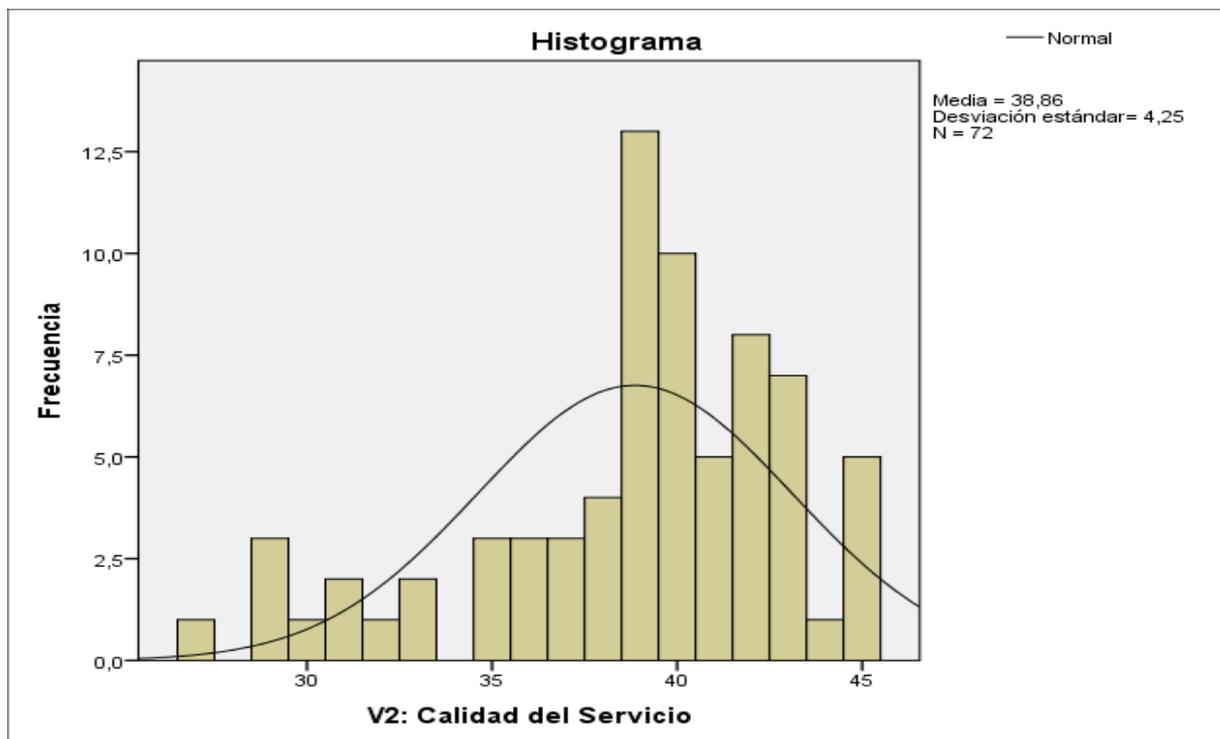


Variable Dependiente: Calidad del servicio

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	Sig.	Estadístico	g	Sig.
V2	,194	72	,000	,914	72	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



De conformidad con los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, de las variables comportamiento organizacional y calidad del servicio, nos permitió determinar que ambas variables no presentan una distribución normal. Por lo tanto, el estadístico de prueba que se aplicó para la contratación de la hipótesis fue: Prueba no paramétrica.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

4.1 **Presentación de Resultados**

En esta etapa se presenta los resultados obtenidos

Análisis descriptivo

En esta fase del trabajo se realiza el análisis descriptivo del cuestionario que fue aplicado a los colaboradores, quienes respondieron marcando una de las alternativas planteadas en cada pregunta. Luego de aplicar instrumento y obtener información se procesó la información, realizando el análisis descriptivo de cada una de las preguntas del constructo, que refleja las diferentes respuestas ofrecidas por los colaboradores de la empresa, es decir, al realizar este análisis se puede observar que cada respuesta tiene información muy valiosa y de mucha importancia, análisis descriptivo interpretado estadísticamente, cuyos resultados aportan y sirven de complemento a tema de investigación principal, cuyo objetivo es determinar cuál es el grado de influencia del Comportamiento Organizacional con la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020. Toda esta información se procesó con el MS Excel y el paquete estadístico SPSS 26, aquí se presentan tablas de frecuencias, porcentajes y figuras de cada uno de los ítems del cuestionario, donde se analizó en términos porcentuales los resultados y, sobre todo, su interpretación y explicación de cada respuesta ofrecidas por los encuestados.

Tabla 1 Importancia del liderazgo en el comportamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	16	22,2	22,2	22,2
De Acuerdo	22	30,6	30,6	52,8
Totalmente de acuerdo	34	47,2	47,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

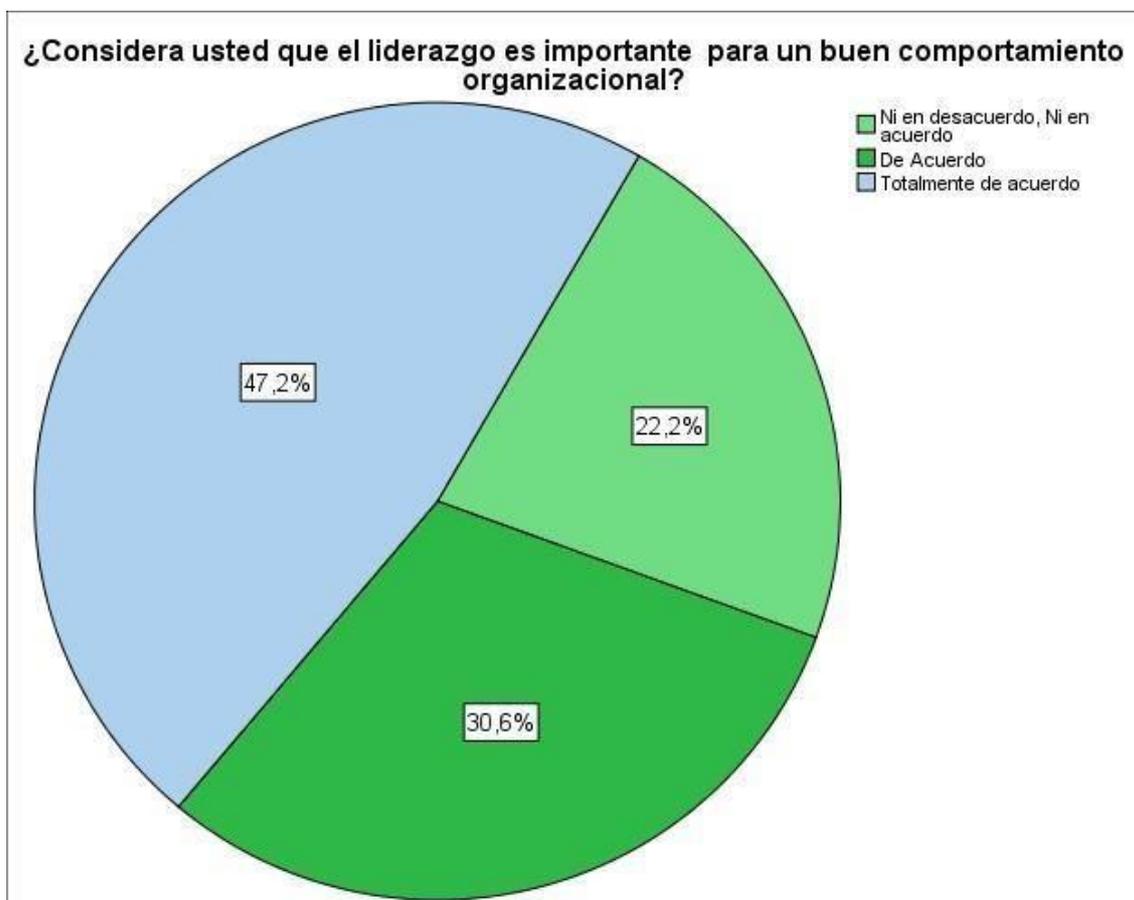


Figura 1 Importancia del liderazgo en el comportamiento organizacional

En la tabla se aprecia que el 47,2% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con la importancia del liderazgo para el comportamiento organizacional, el 30,6% está de acuerdo y el 22,2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 2 Mejora el comportamiento organizacional con liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	12	16,7	16,7	16,7
De Acuerdo	24	33,3	33,3	50,0
Totalmente de acuerdo	36	50,0	50,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

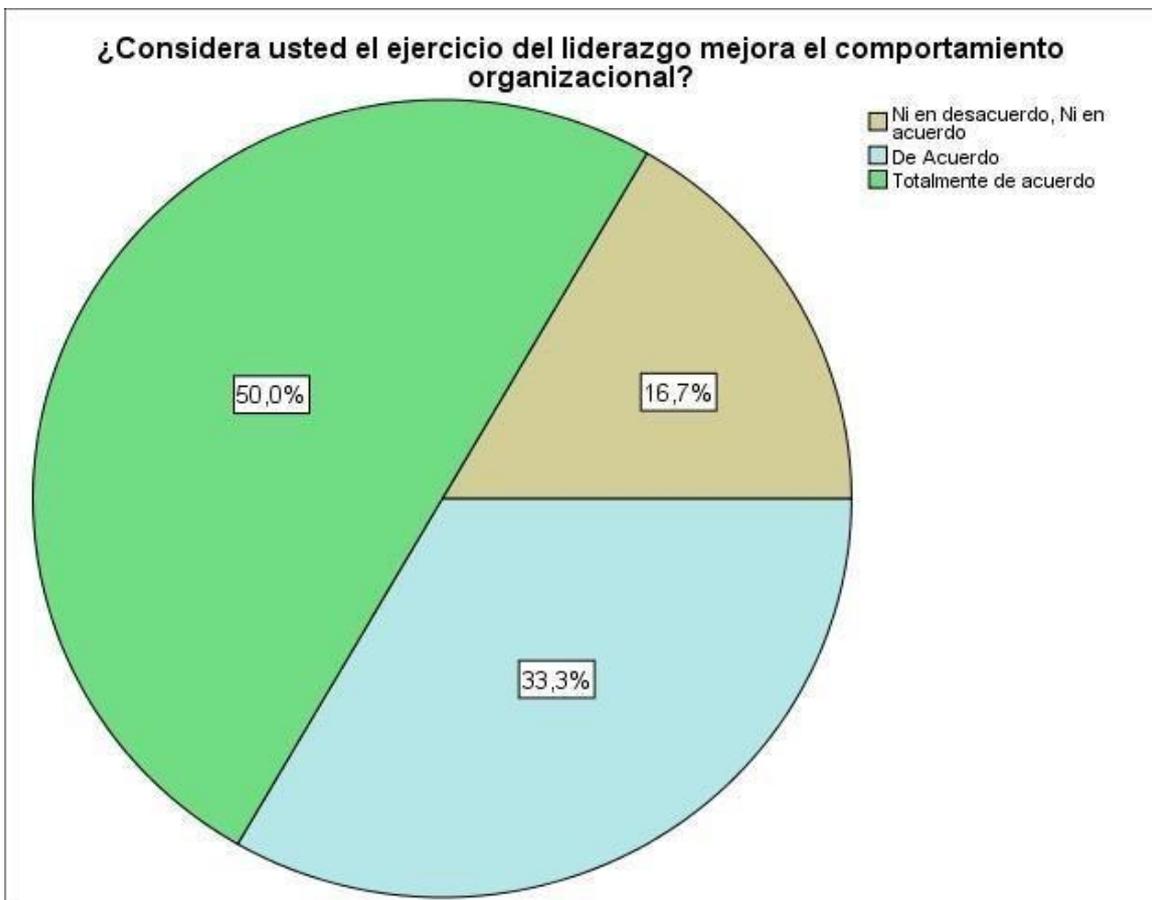


Figura 2 Mejora el comportamiento organizacional con liderazgo

En estos resultados observamos que el 50% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que el ejercicio del liderazgo mejora el comportamiento organizacional, el 33,3% está de acuerdo y el 16.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 3 Implementar cursos de liderazgo para funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	11	15,3	15,3	16,7
De Acuerdo	25	34,7	34,7	51,4
Totalmente de acuerdo	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

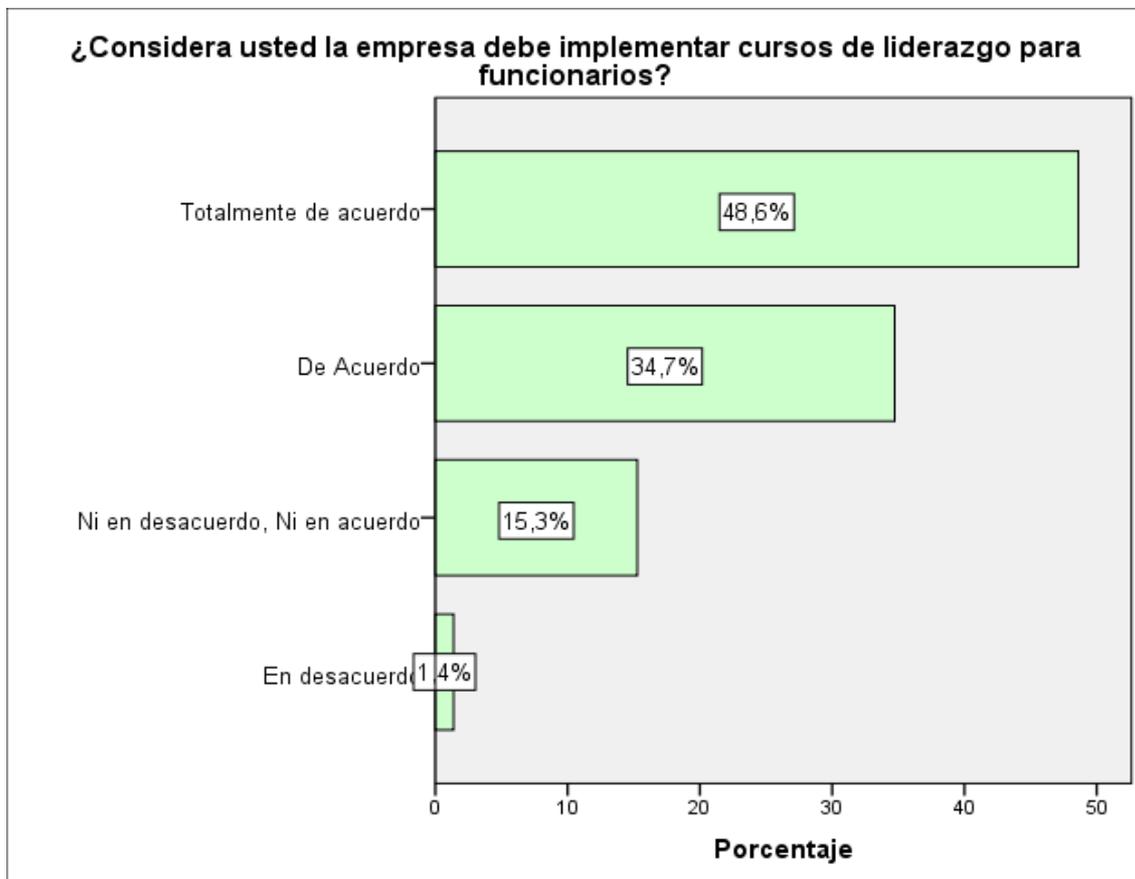


Figura 3 Implementar cursos de liderazgo para funcionarios

En los resultados se aprecia que el 48.6% de los encuestados está totalmente de acuerdo con implementar cursos de liderazgo para funcionarios, el 34,7% está de acuerdo, el 15.3% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo el 1.4% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 4 Desempeño como indicador de medición y evaluación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	16	22,2	22,2	22,2
De Acuerdo	20	27,8	27,8	50,0
Totalmente de acuerdo	36	50,0	50,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

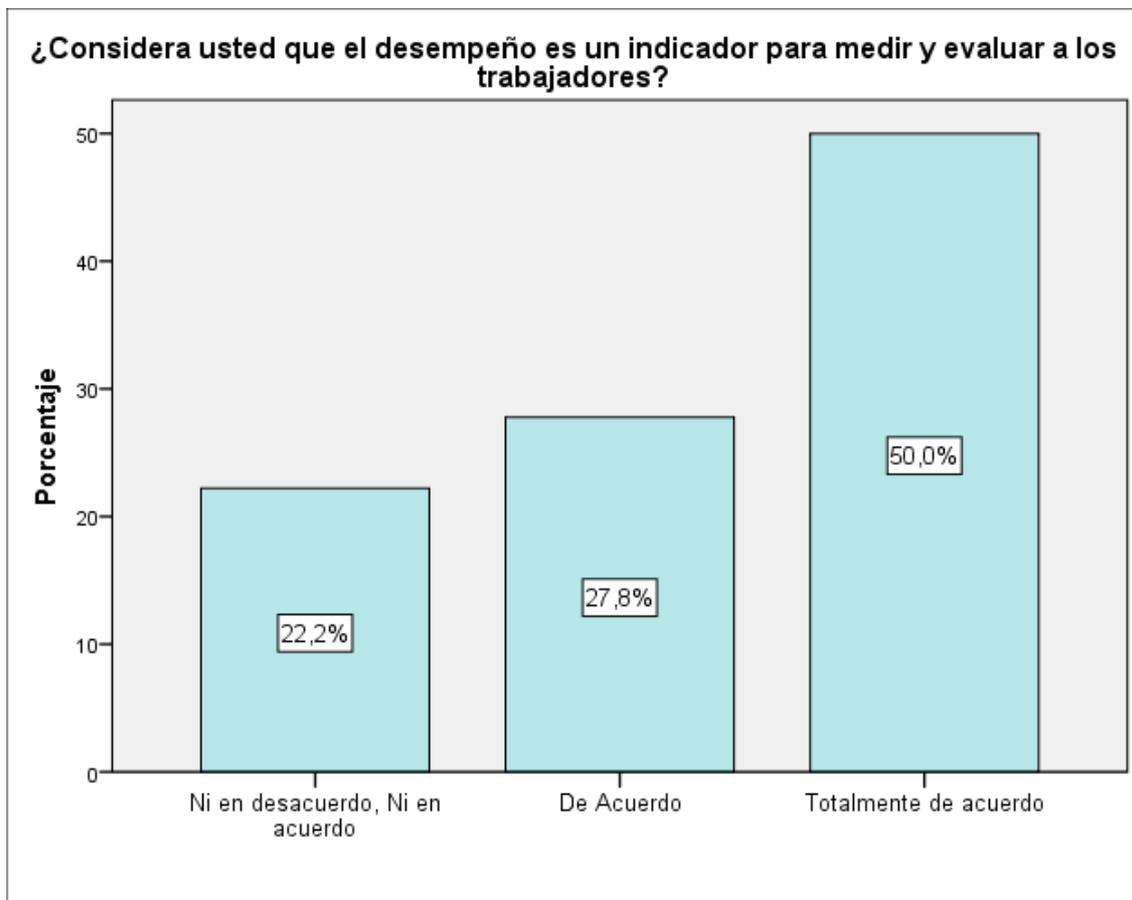


Figura 4 Desempeño como indicador de medición y evaluación

Se observa que el 50% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que el factor desempeño es un indicador de medición y evaluación, el 27.8% está de acuerdo y el 22.2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 5 Trabajadores de la institución tienen buen desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	13	18,1	18,1	18,1
De Acuerdo	22	30,6	30,6	48,6
Totalmente de acuerdo	37	51,4	51,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

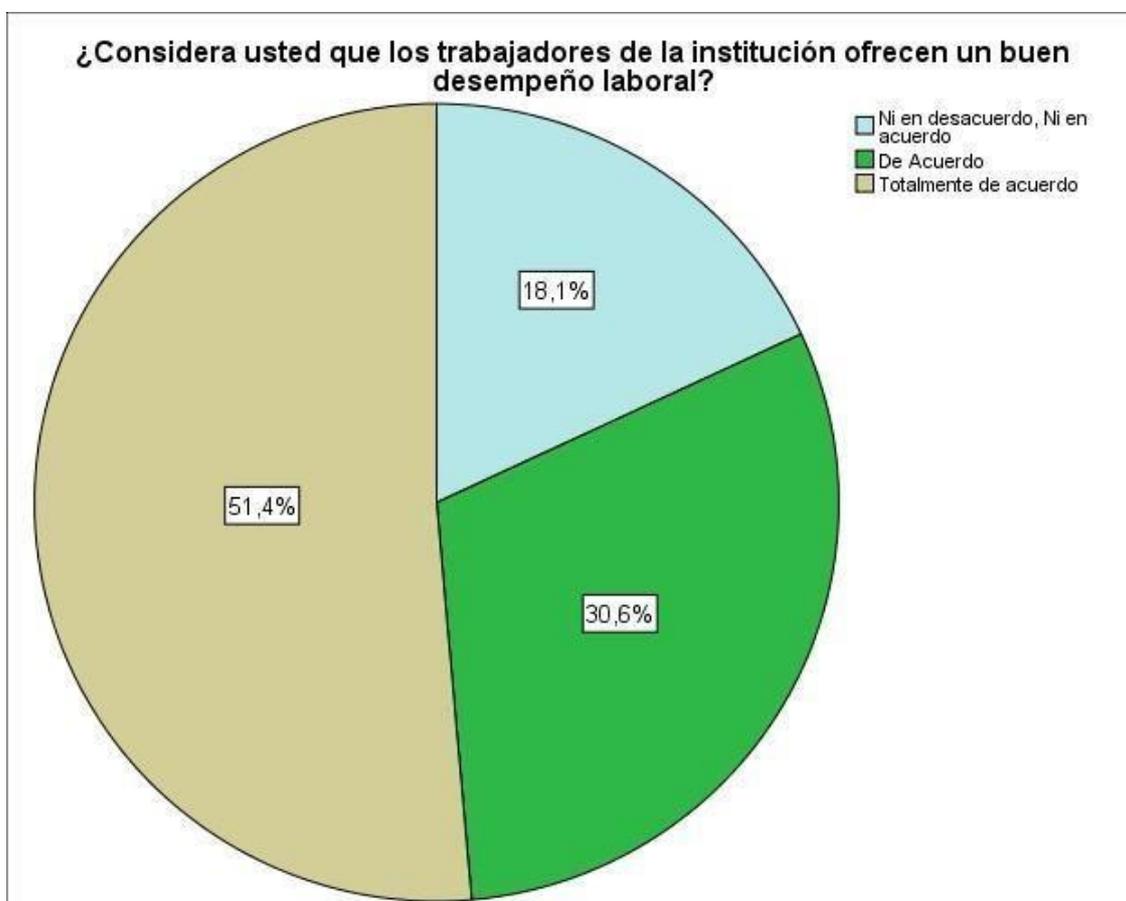


Figura 5 Trabajadores de la institución tienen buen desempeño laboral

La tabla nos muestra que el 51.4% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que los colaboradores tienen un buen desempeño laboral, el 30.6% está de acuerdo y el 18.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 6 El buen desempeño mejora la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	16	22,2	22,2	22,2
De Acuerdo	21	29,2	29,2	51,4
Totalmente de acuerdo	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

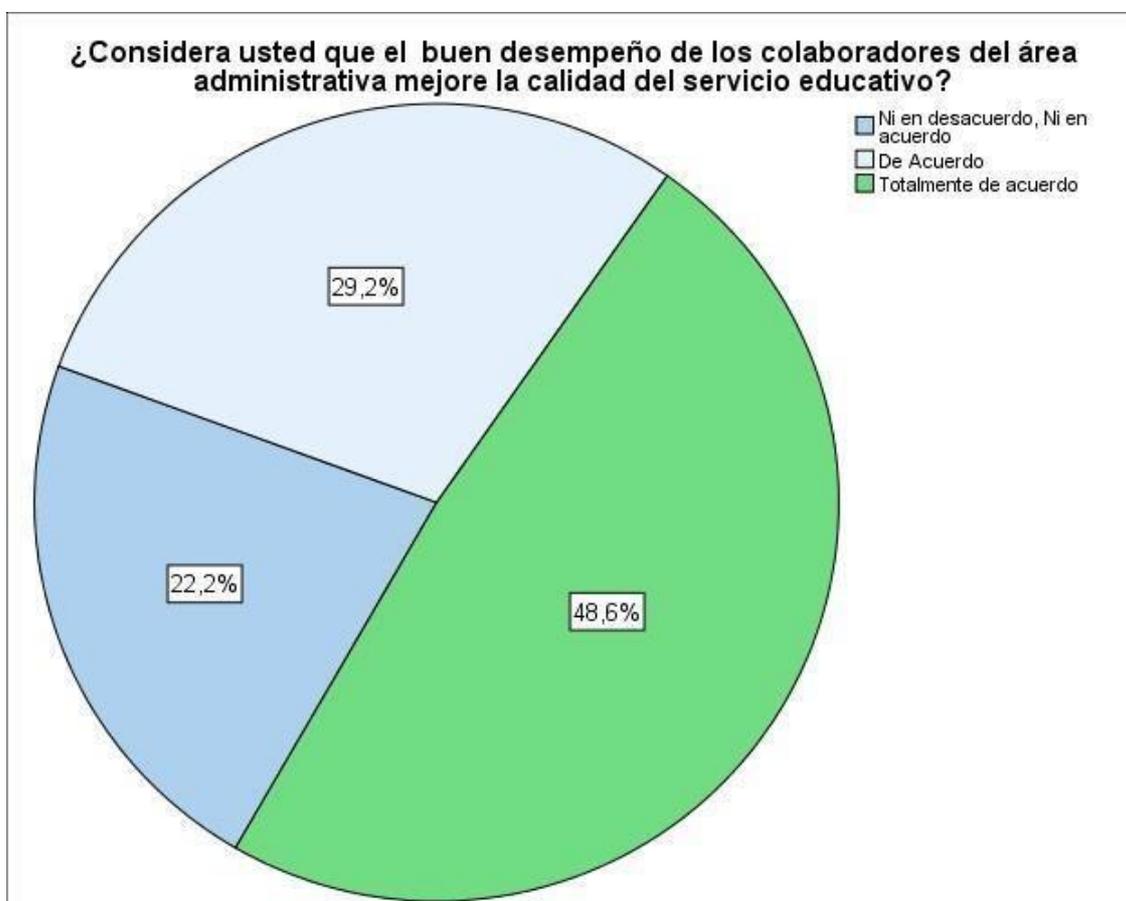


Figura 6 El buen desempeño mejora la calidad del servicio

Se observa que el 48.6% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que el factor desempeño de los colaboradores mejora la calidad del servicio, el 29.2% está de acuerdo y el 22.2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 7 Colaboradores asumen un compromiso con la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	12	16,7	16,7	18,1
De Acuerdo	25	34,7	34,7	52,8
Totalmente de acuerdo	34	47,2	47,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

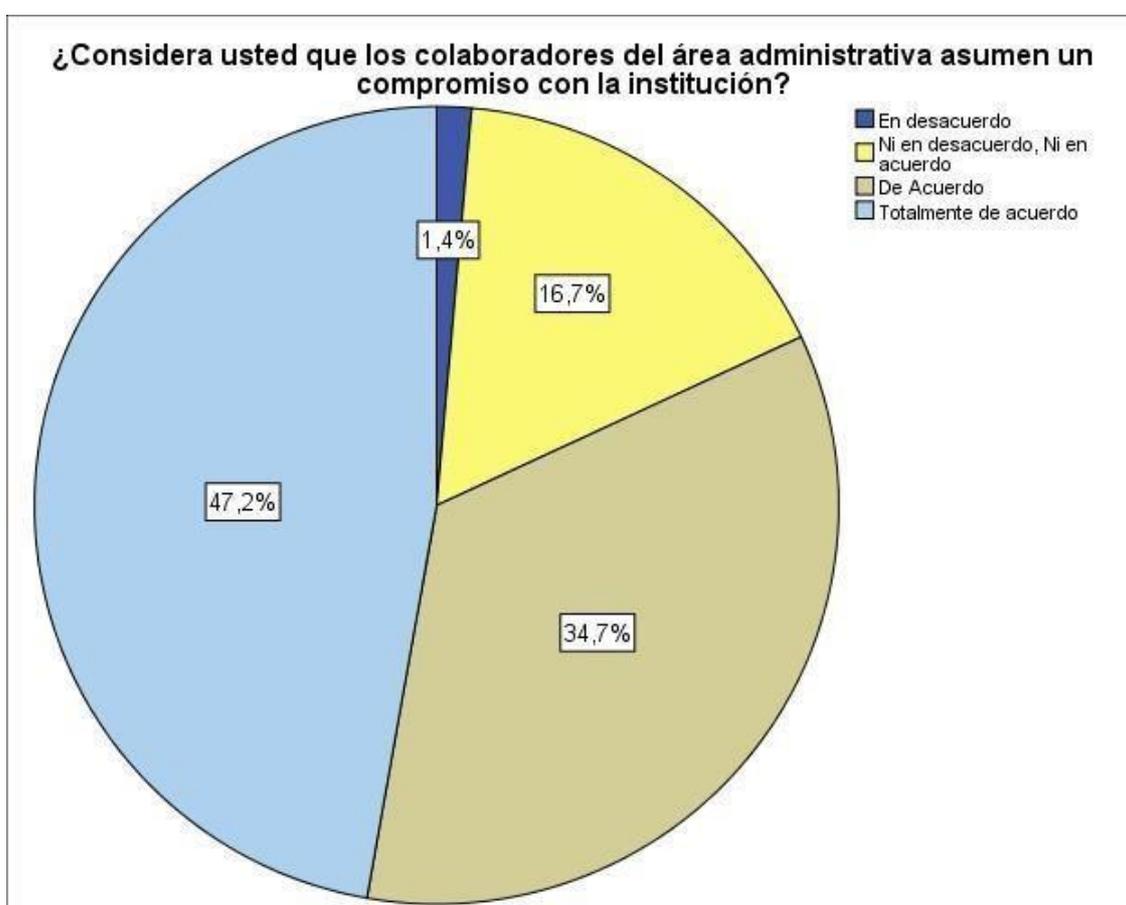


Figura 7 Colaboradores asumen un compromiso con la institución

Se observa que el 47.2% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera los colaboradores asumen un compromiso con la institución, el 34.7% está de acuerdo, el 16.7% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo un 1.4% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 8 Compromiso de colaboradores mejora calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	13	18,1	18,1	18,1
De Acuerdo	18	25,0	25,0	43,1
Totalmente de acuerdo	41	56,9	56,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

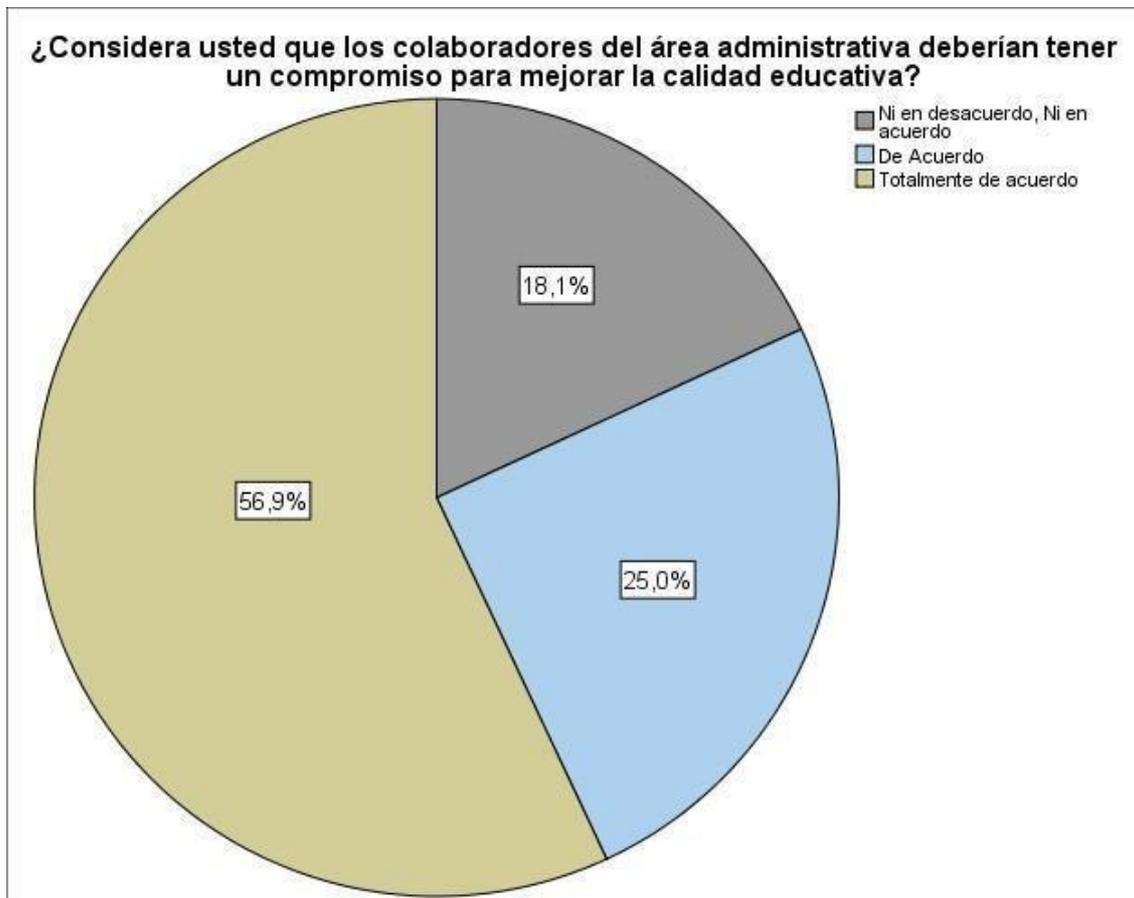


Figura 8 Compromiso de colaboradores para mejorar calidad del servicio

Se observa que el 56.9% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera se debe mejorar el compromiso de los colaboradores para mejorar el servicio, 25% está de acuerdo y el 18.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 9 Incentivar y motivar para mejorar nivel del compromiso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	12	16,7	16,7	18,1
De Acuerdo	21	29,2	29,2	47,2
Totalmente de acuerdo	38	52,8	52,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

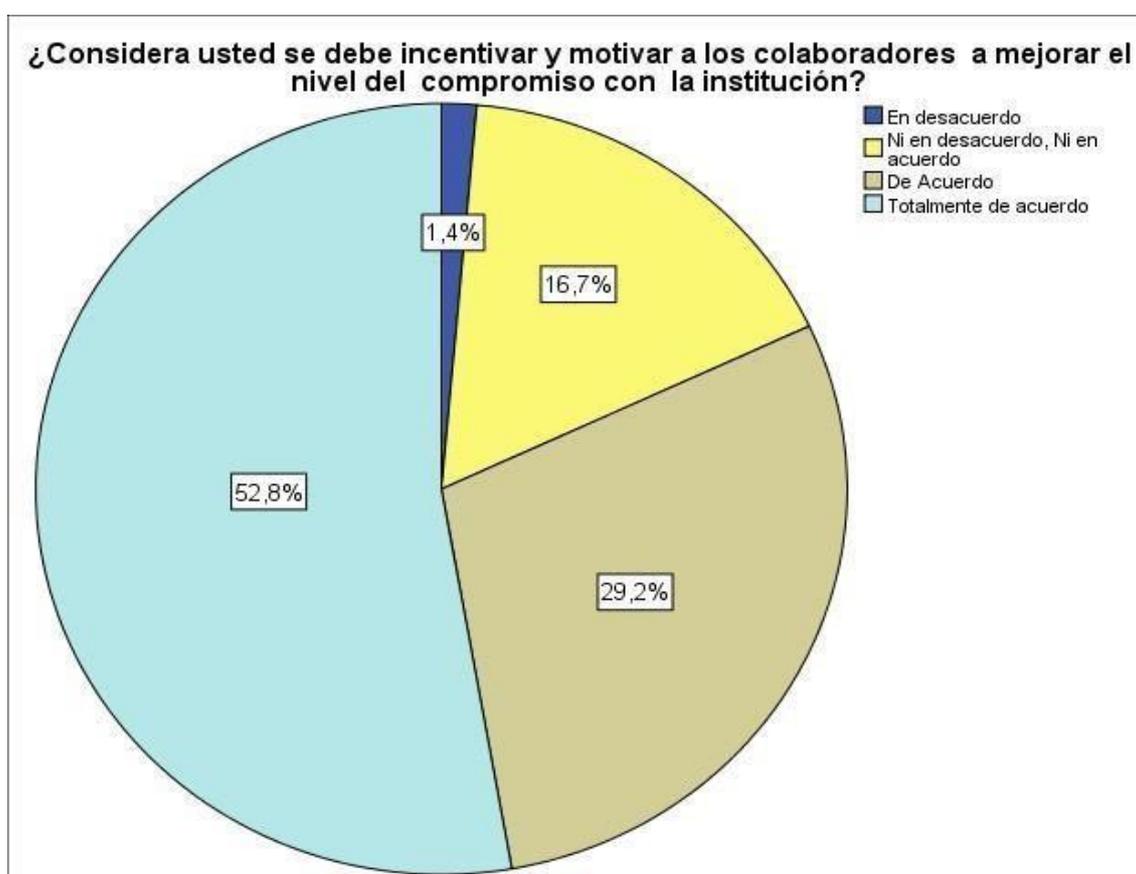


Figura 9 Incentivar y motivar para mejorar nivel del compromiso

La tabla nos muestra que el 52.8% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera se debe incentivar y motivar para mejorar el compromiso de los colaboradores, el 29.2% está de acuerdo, el 16.7% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo un 1.4% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta.

Tabla 10 Instalaciones agradables para ofrecer calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	13	18,1	18,1	18,1
De Acuerdo	27	37,5	37,5	55,6
Totalmente de acuerdo	32	44,4	44,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

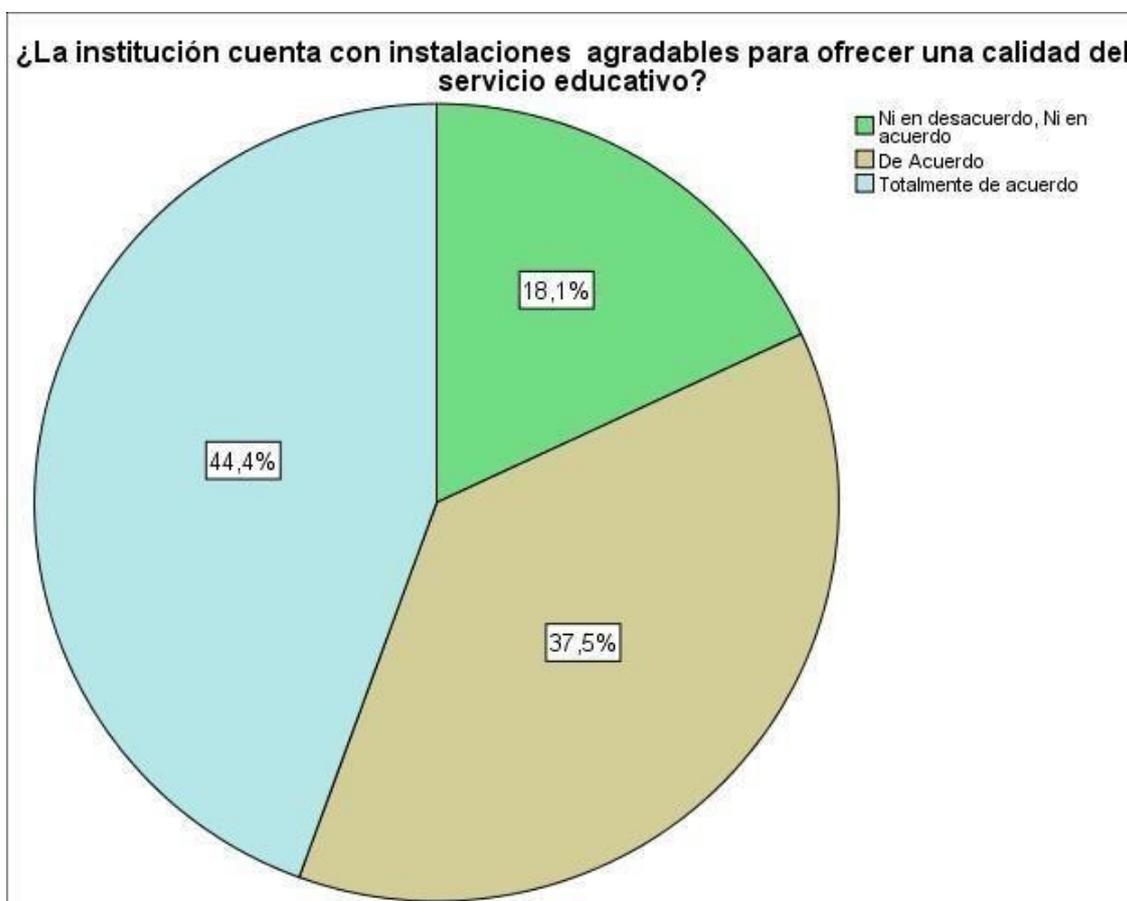


Figura 10 Instalaciones agradables para ofrecer calidad del servicio

En la tabla se aprecia que el 44.4% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que los ambientes son acogedores, el 37.5% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 18.1% está de acuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 11 Instalaciones adecuadas para ofrecer servicio de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en Acuerdo	14	19,4	19,4	19,4
De Acuerdo	23	31,9	31,9	51,4
Totalmente de acuerdo	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

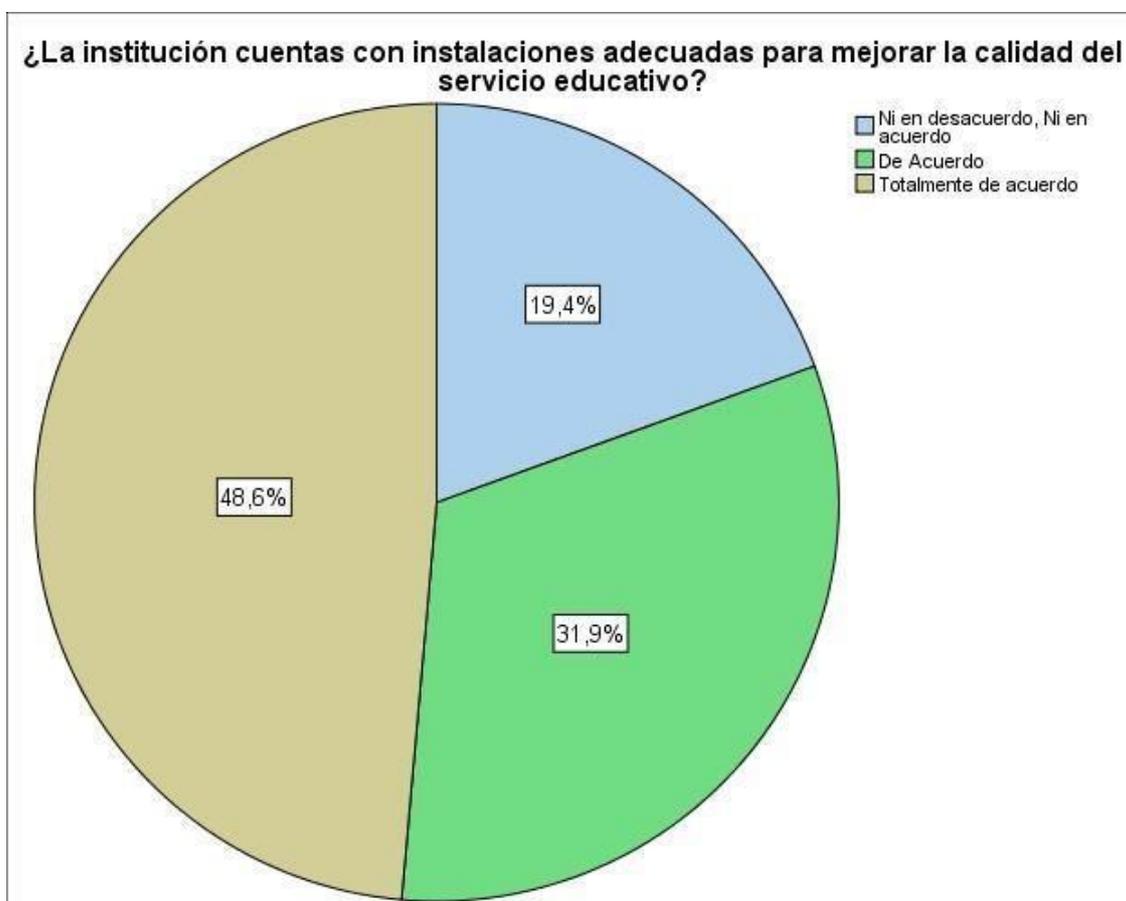


Figura 11 Instalaciones adecuadas para ofrecer servicio de calidad

Se observa que el 48.6% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que las instalaciones son adecuadas, el 31.9% está de acuerdo y un 19.4% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 12 Elementos tangibles que influyen en la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	10	13,9	13,9	15,3
De Acuerdo	26	36,1	36,1	51,4
Totalmente de acuerdo	35	48,6	48,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	



Figura 12 Elementos tangibles que influyen en la calidad del servicio

Observa que el 48.6% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que los elementos tangibles influyen en la calidad del servicio, el 36.1% está de acuerdo, el 13.9% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 1.4% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 13 Objetivos claros para ofrecer servicios de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	8	11,1	11,1	12,5
De Acuerdo	23	31,9	31,9	44,4
Totalmente de acuerdo	40	55,6	55,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

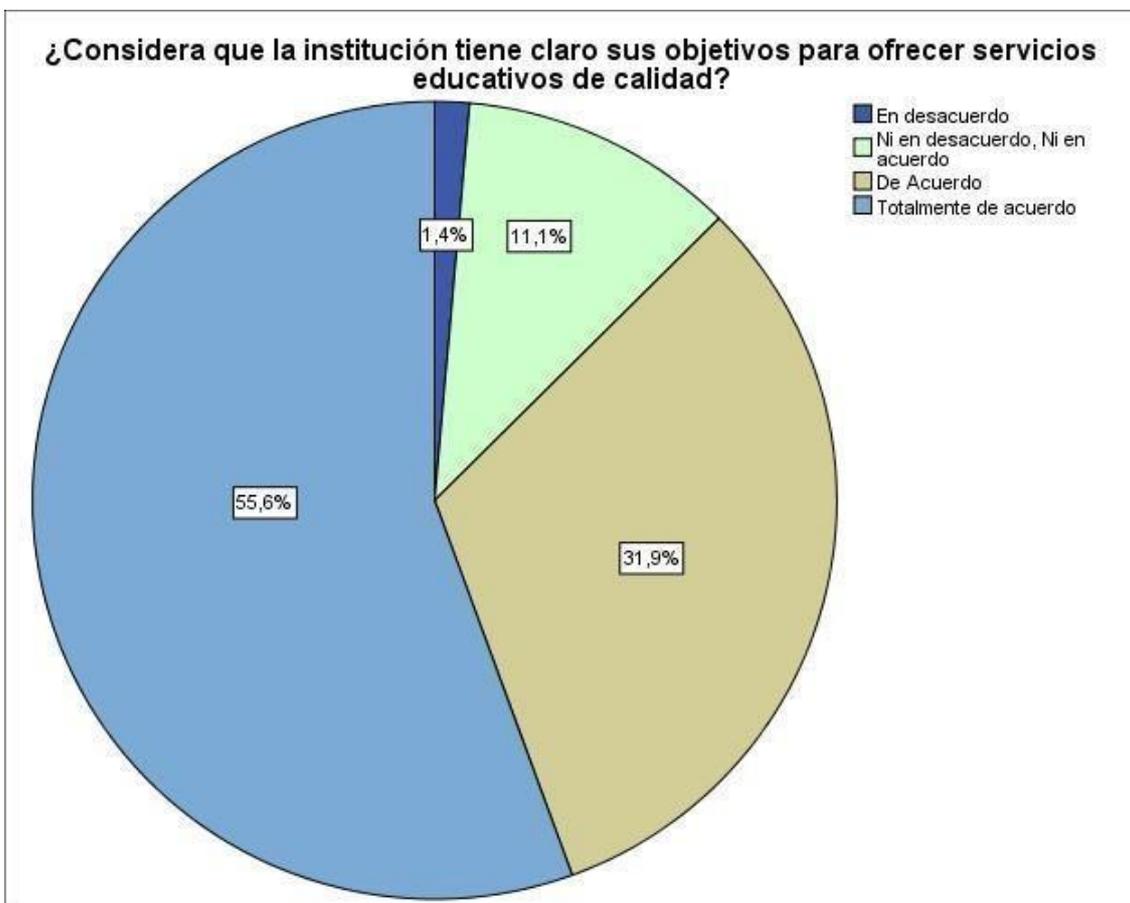


Figura 13 Objetivos claros para ofrecer servicios de calidad

Observa que el 55.6% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que hay objetivos claros para mejorar la calidad del servicio, el 31.9% está de acuerdo, el 11.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.4% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 14 El personal capacitado para absolver consultas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	13	18,1	18,1	18,1
De Acuerdo	29	40,3	40,3	58,3
Totalmente de acuerdo	30	41,7	41,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

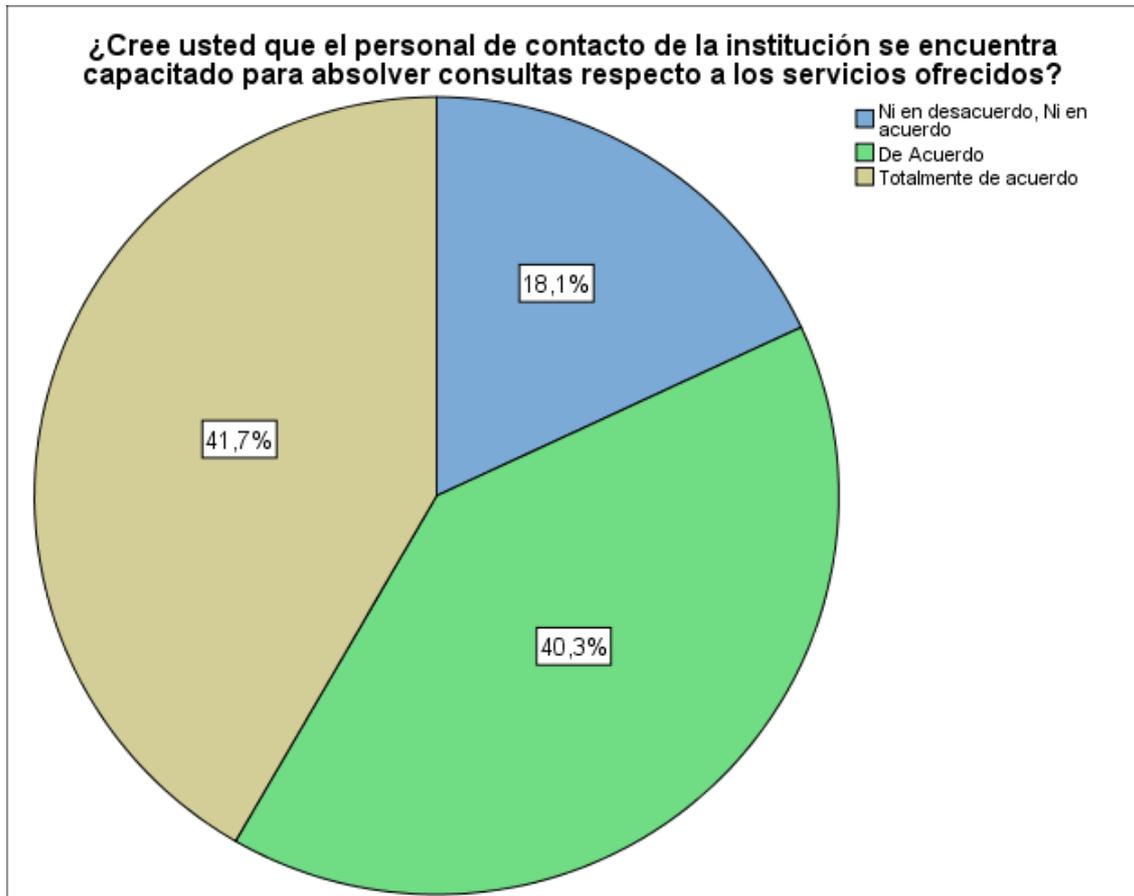


Figura 14 El personal capacitado para absolver consultas

Se observa que el 41.7% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que el personal está capacitado para absolver reclamos, el 40.3% está de acuerdo y el 18.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 15 Canales de comunicación difundir calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	11	15,3	15,3	15,3
De Acuerdo	21	29,2	29,2	44,4
Totalmente de acuerdo	40	55,6	55,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

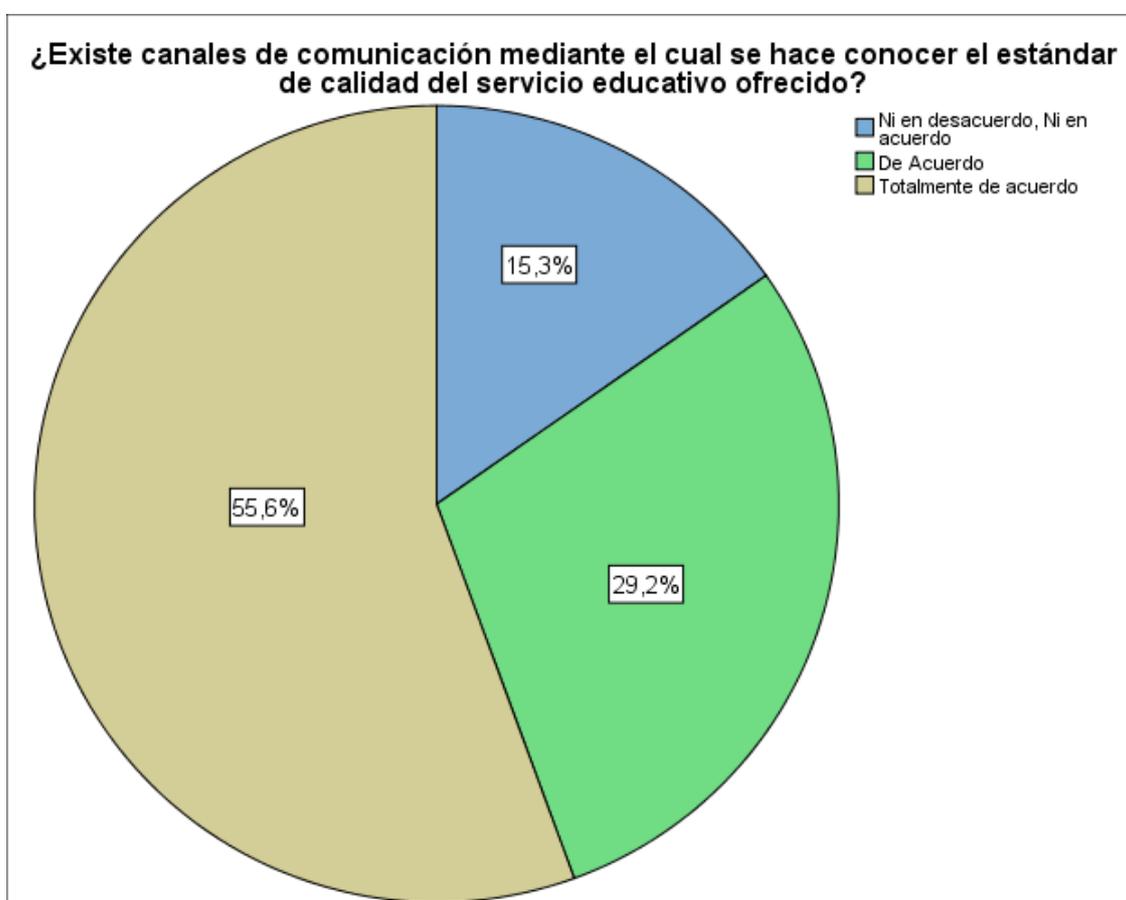


Figura 15 Canales de comunicación difundir de calidad del servicio

Se aprecia que el 55.6% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que existen canales de difusión adecuado, el 29.2% está de acuerdo y un 15.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 16 Enfoque claro sobre la calidad del servicio ofrecido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	14	19,4	19,4	19,4
De Acuerdo	27	37,5	37,5	56,9
Totalmente de acuerdo	31	43,1	43,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

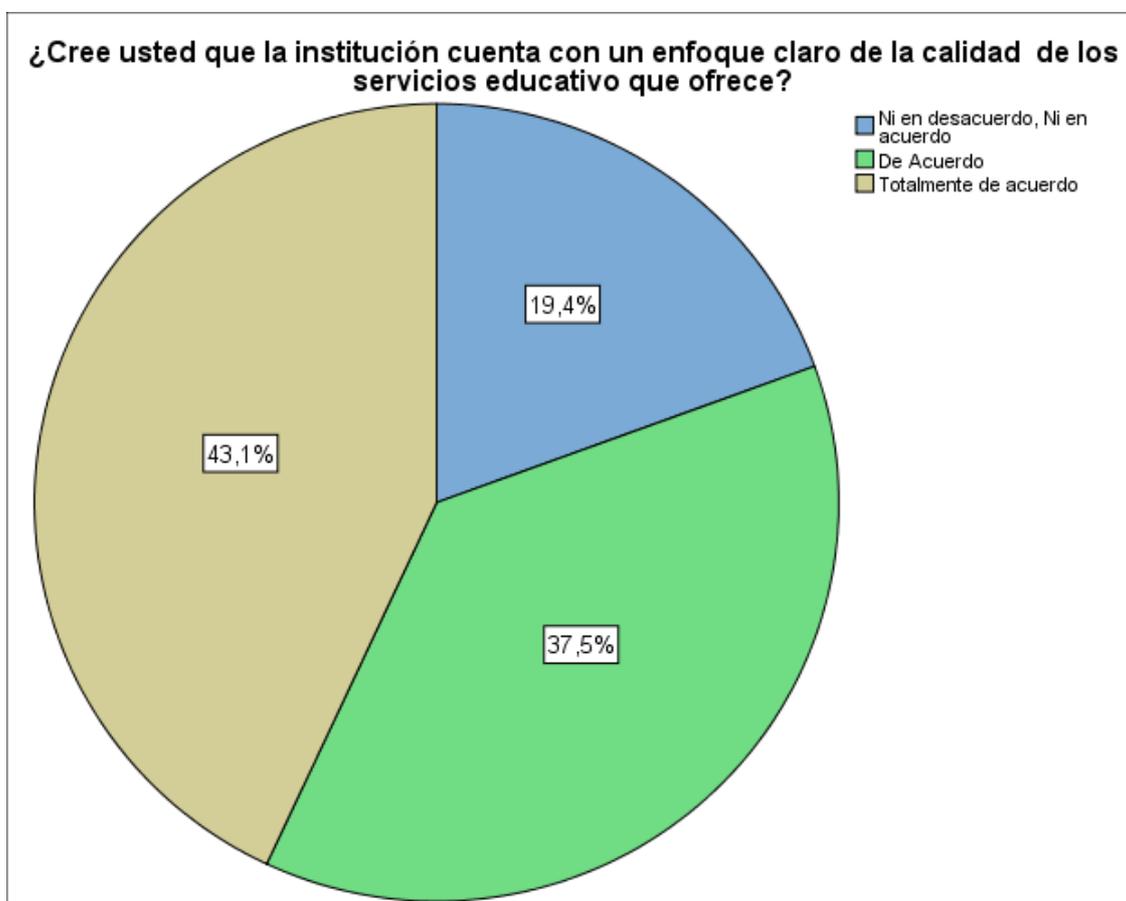


Figura 16 Enfoque claro sobre la calidad del servicio ofrecido

En la tabla observamos que el 43.1% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que existe un enfoque claro del servicio ofrecido, el 37.5% está de acuerdo y un 19.4% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 17 La institución cumple con ofrecer un servicio de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	10	13,9	13,9	15,3
De Acuerdo	24	33,3	33,3	48,6
Totalmente de acuerdo	37	51,4	51,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

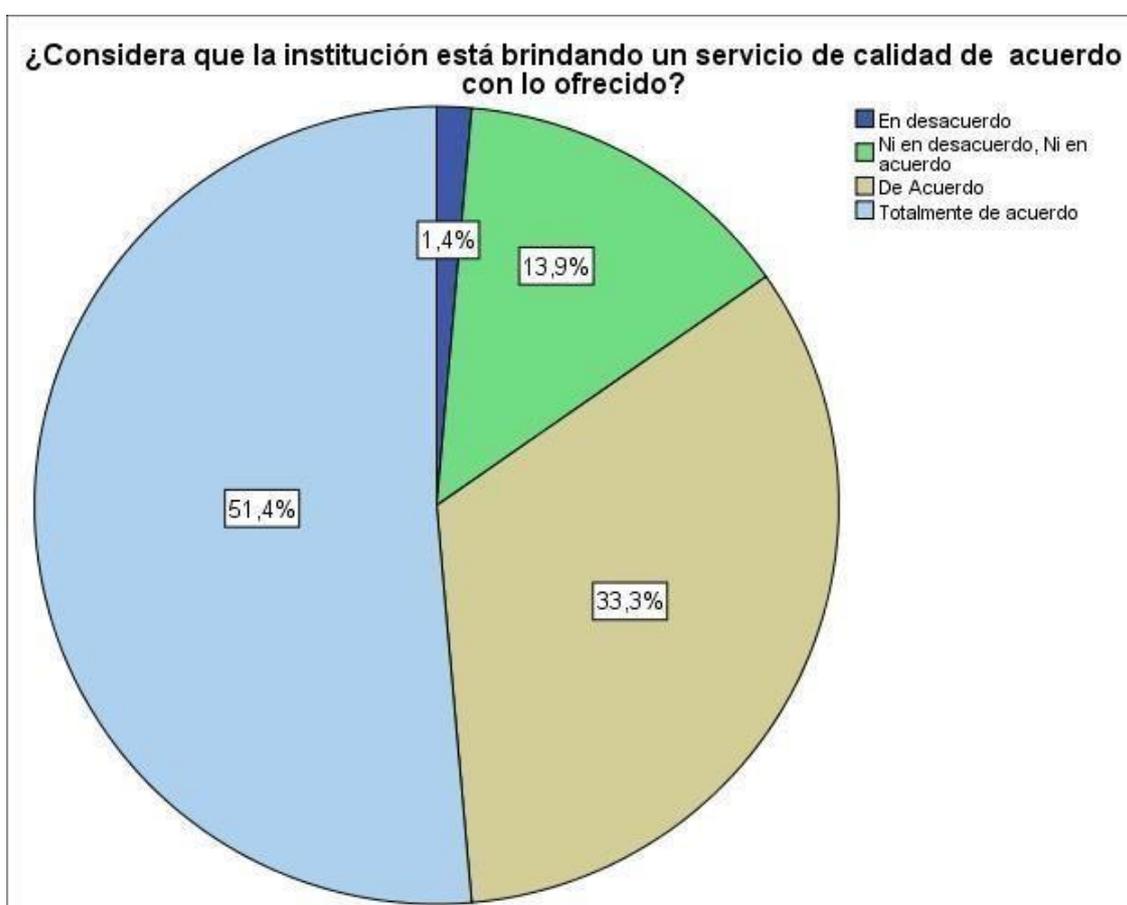


Figura 17 La institución cumple con ofrecer un servicio de calidad

En la tabla observamos que el 51.4% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que la institución ofrece servicio de calidad, el 33.3% está de acuerdo, el 13.9% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 1.4% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

Tabla 18 Personal de atención inspira confianza para un buen servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Ni en desacuerdo, Ni en acuerdo	11	15,3	15,3	16,7
De Acuerdo	22	30,6	30,6	47,2
Totalmente de acuerdo	38	52,8	52,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

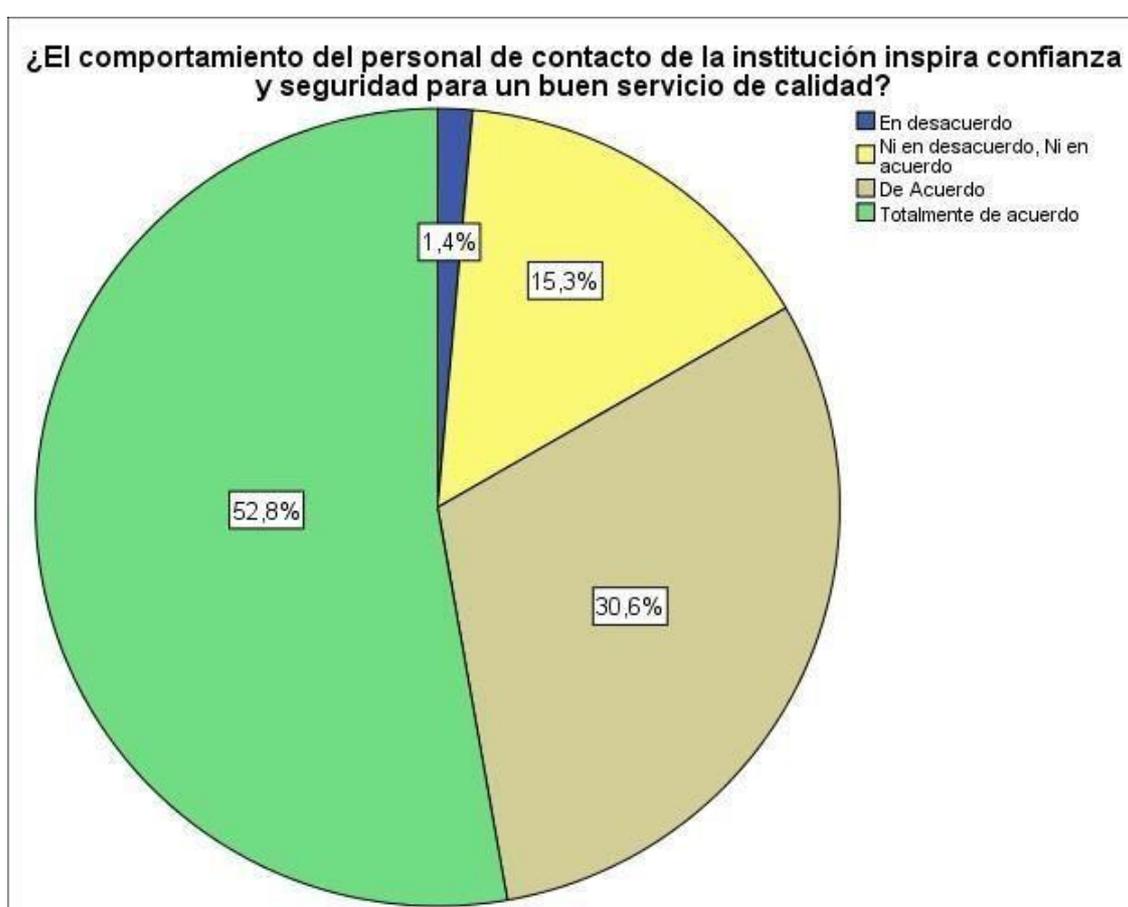


Figura 18 Personal de atención inspira confianza para un buen servicio

En la tabla observamos que el 52.8% de encuestados están totalmente de acuerdo y considera que los colaboradores inspiran confianza y seguridad, el 30.6% está de acuerdo, el 15.3% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 1.4% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta realizada.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Análisis correlacional de las variables

En la presente investigación se plantearon objetivos bien definidos, a partir de estos objetivos, también se plantearon hipótesis, las mismas que fueron contrastadas, utilizándose la prueba estadística no paramétrica por tratarse de variables cualitativas, como así nos lo indicó la prueba de normalidad.

En consecuencia, se procedió a realizar el análisis correlacional entre las variables materia del presente estudio, este análisis correlacional nos permitió determinar que existe una relación entre las mismas; en estricta correspondencia con el objetivo de determinar cuál es el grado de influencia del Comportamiento Organizacional en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020.

Se contrastó las hipótesis, se realizó con la prueba estadística no paramétrica, para lo cual previamente se plantearon la hipótesis estadística nula (H_0) y la hipótesis del Investigador (H_1). Realizado la contrastación, los resultados nos permitió tomar la decisión de acuerdo con el "p" valor calculado, comparando este resultado con el nivel de significancia (alfa) $\alpha=0.05$, por lo que finalmente se rechazó de la hipótesis nula (H_0).

La toma de decisión se realizó de acuerdo con la escala valorativa del coeficiente rho de Spearman de 0 a 0.19; muy

Correlación baja; de 0.20 a 0.39 baja correlación; de 0.40 a 0.59 moderada correlación; de 0.60 a 0.79 correlación buena y de 0.80 a 100 muy buena correlación. (Hernández, 2011).

Análisis correlacional de las variables

En la presente investigación se plantearon objetivos bien definidos, a partir de estos objetivos, también se plantearon hipótesis, las mismas que fueron contrastadas utilizándose la prueba estadística no paramétrica por tratarse de variables cualitativas, como así nos lo indicó la prueba de normalidad.

En consecuencia, se procedió a realizar el análisis correlacional de variables materia del presente estudio, este análisis correlacional nos permitió determinar si existe una relación entre las mismas; en estricta correspondencia con el objetivo para determinar la influencia del Comportamiento Organizacional en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020.

Se contrastaron las hipótesis, se realizó con la prueba estadística no paramétrica, para lo cual previamente se planteó la hipótesis estadística nula (H_0) y la hipótesis del Investigador (H_1). Luego de la contrastación, los resultados permitieron tomar la decisión de acuerdo con el "p" valor calculado, comparando este resultado con el nivel de significancia (alfa) $\alpha=0.05$, con lo que finalmente se rechazó de la hipótesis nula (H_0).

Análisis correlacional de variables

Calidad del Servicio Logístico y Satisfacción de los Clientes

Hipótesis:

Ho: No existe correlación entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio educativo.

H1: Existe correlación entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio educativo.

Tabla 19 Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio

Correlaciones			V1	α **
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,896
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	V2	Coeficiente de correlación	,896	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

En resultados de la tabla se puede observar resultados del valor de significancia de 0.000 es menor que alfa ($\alpha=0.05$), valor que permitió rechazarla Hipótesis nula (Ho). Por otro lado, con un coeficiente de correlación rho de Spearman, cuyo valor de (Rho=0,896) logró determinar la existencia de una relación lineal positiva muy buena entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio educativo, hecho que nos permitió comprobar nuestra hipótesis general llegando a concluir: El Comportamiento Organizacional influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo.

Análisis Correlacional de D1 y V2:

El Liderazgo de los funcionarios y Calidad del Servicio educativo.

Hipótesis:

Ho: No existe correlación entre el Liderazgo de los funcionarios y la Calidad del Servicio educativo.

H1: Existe correlación entre el Liderazgo de los funcionarios y la Calidad del Servicio educativo.

Tabla 20 El Liderazgo y Calidad del Servicio

Correlaciones			D1	V2
Rho de Spearman	D1	Coefficiente de correlación	1,000	,869
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	V2	Coefficiente de correlación	,869	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Se puede observar que los resultados cuyo valor de significancia de 0.000 que es menor que alfa ($\alpha=0.05$) valor para rechazar la Hipótesis nula (Ho). Por otro lado, con un coeficiente rho de Spearman, cuyo valor de (Rho=0,869) se logró determinar la existencia de una relación lineal positiva muy buena entre el Liderazgo de los funcionarios y Calidad del Servicio educativo, resultado que permitió comprobar nuestra hipótesis específica, llegando a concluir que: El Liderazgo de los funcionarios influye en la Calidad del Servicio educativo.

Análisis Correlacional de D2 y V2:

El Clima laboral y la Calidad del Servicio educativo

Hipótesis:

Ho: No existe correlación entre el Clima Laboral y la Calidad del Servicio educativo.

H1: Existe correlación entre el Clima Laboral y la Calidad del Servicio educativo.

Tabla 21 Clima laboral y la Calidad del Servicio

Correlaciones

			D2	V2
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	V2	Coeficiente de correlación	,910	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Se puede observar resultados, cuyo valor de 0.000 que es menor que alfa ($\alpha=0.05$) valor para rechazar la Hipótesis nula (Ho). Por otro lado, con un coeficiente de correlación rho de Spearman, cuyo valor de (Rho=0,910) se logró determinar que existe una relación lineal positiva muy buena entre el Clima Laboral y la Calidad del Servicio educativo, lo que nos permitió demostrar nuestra hipótesis específica, concluyendo: El Clima Laboral influye positivamente en la Calidad del Servicio educativo.

Análisis Correlacional de D3 y V2:

El compromiso y la Calidad del Servicio educativo

Hipótesis:

Ho: No existe correlación entre el Compromiso y la Calidad del Servicio educativo.

H1: Existe correlación entre El Compromiso y la Calidad del Servicio educativo.

Tabla 22 El compromiso y la Calidad del Servicio

Correlaciones

			D3	V 2
Rho de Spearman	D3	Coeficiente de correlación	1,000	,838
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	V2	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

En la tabla se puede observar resultados, cuyo valor de 0.000 es menor que alfa ($\alpha=0.05$) valor que permite rechazar la Hipótesis nula (Ho). Por otro lado, con una de correlación rho de Spearman cuyo valor de (Rho=0,838) se logró determinar la existencia de una relación lineal positiva muy buena entre el Compromiso y la Calidad del Servicio educativo, hecho que nos permitió corroborar nuestra hipótesis específica, llegando a concluir: El compromiso del personal administrativo si influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo.

4.3 Discusión de Resultados

Entre las principales características de las organizaciones para tener presencia y sostenibilidad en estos tiempos de globalización, deben ser altamente competitivas para poder ofrecer a sus clientes o usuarios un buen producto o servicio de calidad. Esta, entre otras características deben tener tanto las empresas privadas como públicas porque usuarios o clientes que son más exigentes y esperan productos o servicios de calidad. En tal sentido, la empresa la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO responde a las exigencias de los usuarios, razón por la cual el comportamiento organizacional de la UGEL debe ser un organismo operativo, armónico y que funcione sistémicamente, de esta forma se garantiza un servicio de calidad. Es por esto que se planteó como objetivo analizar el grado de influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio educativo en la UGEL 305, Huanta-Ayacucho.

Con la contrastación de la hipótesis, cuyos resultados nos permitió determinar que el Comportamiento Organizacional influye directamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305. Se llegó a esta conclusión rechazando la hipótesis nula (H_0) con un nivel de significancia de 0.000 menor que alfa ($\alpha=0.05$). Por otro lado, con rho de Spearman de ($Rho=0,896$) se logró determinar que existe una relación lineal positiva muy buena entre el Comportamiento Organizacional y la Calidad del Servicio educativo.

En esa misma línea se analizó y discutió los resultados de

las investigaciones internacionales y nacionales que son parte de los antecedentes de este trabajo, análisis realizado como parte de la discusión de resultados, buscando coincidencias o divergencias entre todos los resultados de los antecedentes de esta investigación. A continuación, se realizó el análisis e investigación de cada uno de los antecedentes tanto internacionales como nacionales.

De acuerdo con (Villacís Tamayo, 2015) en su investigación sobre el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción del de la Cámara de Comercio de Ambato, llega a la conclusión que el comportamiento organizacional de la Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato, influye de manera directa en la satisfacción de los clientes internos. En diagnóstico realizado a los colaboradores de la institución se pudo determinar cuáles son las características de un comportamiento organizacional, como un estilo de liderazgo, el apoyo a empleados, el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Por otro lado (Taborda Polo & Hernández Vitola, 2017) en su trabajo de investigación, donde su objetivo fue determinar cuál es la influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el rubro Hotelero de la Ciudad de Sincelejo, se evidencia la relación que tiene la cultura organizacional con la calidad del servicio. Destaca que cada hotel tiene identidad propia que lo distingue (cultura), sin embargo, hay similitud entre el comportamiento y acciones en el día a día para permitir un acercamiento a la cultura del sector, logrando

identificar comportamientos y su influencia en la prestación del servicio, cuando la dirección se propone fortalecer y mantener una cultura organizacional que debe tener presente el bienestar de los trabajadores y empoderamiento con las empresas, mostrando satisfacción y por ende prestan un servicio de calidad. Por otro lado, cuando es de interés principal de administración del hotel, deja de lado el fortalecer y empoderar a su equipo de trabajo y el servicio prestado no es suficiente para satisfacer necesidades y deseos de los clientes.

Del mismo modo (González Díaz, 2018) en cuyo trabajo, donde su objetivo fue Evaluar cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de sus colaboradores de las medianas empresas constructoras de la comunidad de Valparaíso, Chile concluye que el clima organizacional en las empresas encuestadas presentó un buen clima organizacional. Del mismo modo, si se hubiera utilizado otra escala valorativa como bueno, malo y regular; en tal sentido, los resultados no hubieran sido favorables, ya que en ninguna empresa presenta un promedio de puntajes que supera los 3 puntos.

En su trabajo y de acuerdo con sus objetivos de su investigación (Deza Santillán, 2020) obtuvo resultados donde concluye que, si existe relación entre el comportamiento organizacional con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, Puente Piedra - Lima- 2019, con un valor = 0,997; y p-valor =0,000.

Igualmente, en su trabajo de investigación (Cangana Gutiérrez, 2018) concluye que existe una relación directa y directa entre la Cultura Organizacional con la Calidad de Gestión Escolar en el Centro Educativo N° 3900, Mariscal Sucre, Ayacucho, año 2014. Con “r” de Pearson de 0.945 y la prueba “t” de Student de 15,29.

Por otro lado (Ocampo Pizarro, 2017) En su tesis llega a la conclusión que existe relación entre el comportamiento organizacional con la calidad del servicio administrativo de la Universidad Nacional de Educación, 2017 con un Rho de Spearman = 0,706, cuya correlación es positiva alta, $p < 0,05$.

Se puede apreciar en esta fase de la discusión que se observa que los resultados de nuestro trabajo guardan muchas coincidencias con las demás investigaciones. El resultado de esta investigación tiene mucha similitud con el resultado de nuestro trabajo, destacando la importancia del comportamiento organizacional y la influencia en la satisfacción de los clientes o usuarios de las instituciones.

Es decir, el comportamiento organizacional se encarga de analizar el efecto de todos los factores sociales y ambientales que influyen o afectan la forma en que trabajan los colaboradores.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

A raíz del proceso y análisis de los datos, se llegó a concluir:

1. Realizado la contrastación de la hipótesis general, se concluyó que el Comportamiento Organizacional influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. Se llegó a esta conclusión con base a los resultados observados, donde el valor del nivel de significancia fue de 0.000 menor que el valor de alfa ($\alpha=0.05$) valor que permitió el rechazo de la hipótesis nula (H_0). Por otro lado, con una rho de Spearman de ($Rho=0,896$) se logró determinar la existencia de una relación lineal directa muy buena entre el Comportamiento Organizacional con la Calidad del Servicio educativo, estos resultados nos permitieron comprobar nuestra hipótesis y objetivo general.
2. Por otro lado, también se concluyó que el Liderazgo de funcionarios influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. A esta conclusión se arribó de acuerdo con resultados cuyo nivel de significancia de 0.000 menor que alfa ($\alpha=0.05$) valor para el rechazo de la hipótesis nula (H_0). Así mismo, con el coeficiente rho de Spearman de ($Rho=0,869$) se logró determinar que existe una relación lineal positiva muy buena entre el Liderazgo de los funcionarios con Calidad del Servicio educativo, comprobando así nuestra hipótesis específica.

3. Igualmente, de acuerdo con los resultados se logró demostrar nuestra segunda hipótesis, concluyendo que en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. Conclusión con base a resultados con un valor de significancia de 0.000 menor que alfa ($\alpha=0.05$) permitiéndonos rechazar la hipótesis nula (H_0). Y con una rho de Spearman cuyo valor de ($Rho=0,910$) se pudo determinar la existencia de una relación lineal positiva muy buena entre el Clima Laboral y la Calidad del Servicio educativo.
4. Finalmente, se logró demostrar la tercera hipótesis específica, concluyendo que el compromiso del personal administrativo influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. Conclusión basada en los resultados observados cuyo valor de 0.000 menor que alfa ($\alpha=0.05$) permitió rechazar la hipótesis nula (H_0). Y con una rho de Spearman cuyo valor de ($Rho=0,838$) se logró determinar que si existe relación lineal positiva muy buena entre el Compromiso y la Calidad del Servicio educativo.

Recomendaciones

En esta fase de la investigación se presenta recomendaciones en función de las conclusiones:

1. De conformidad con la primera conclusión en donde se determinó que:
El Comportamiento Organizacional influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. En función de esta conclusión se recomienda que la UGEL analice, estudie la forma de predecir el comportamiento y conducta de colaboradores como individuos, como grupos y la estructuras desde lo funcional operativa al interior de la organización para buscar óptimos resultados que tenga impactos positivos en la calidad del servicio que ofrece como institución.
2. Igualmente, concordante con la siguiente conclusión en donde se determinó: El Liderazgo de los funcionarios influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. Por lo que, se recomienda implementar programas de capacitación en liderazgo a funcionarios a cargo de áreas o direcciones en la UGEL, dado que, con líderes al frente de las diferentes direcciones se podrá direccionar y gestionar de manera eficaz de acuerdo a funciones específicas de cada área, por consiguiente, se refleja en un servicio de calidad.
3. Por otro lado, de acuerdo con la conclusión, donde se determinó: El Clima Laboral influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. Se recomienda fortalecer y mejorar el clima laboral existente en la UGEL,

porque creará climas laborales armoniosos y saludables, aporta al desarrollo profesional a nivel individual y grupal. También ayuda a potenciar y a ser innovadoras y creativas. Por otro lado, disminuye el estrés y reduce los niveles de rotación.

4. Finalmente, con relación a la última conclusión sobre que: El compromiso del personal administrativo influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO- 2020. Se recomienda, reforzar y fortalecer el compromiso de cada uno de los colaboradores, es decir fomentar y buscar una actitud positiva hacia el trabajo a desarrollarse, porque toda actitud influye en el comportamiento de cada elemento humano en toda organización.

Podemos destacar que estas recomendaciones se plantean con el propósito de mejorar la calidad del servicio educativo de la UGEL.

REFERENCIAS

- Albújar Zelada, A. L. (2016). *La Fidelización de los Clientes y su influencia en la mejora de posicionamiento de la Botica Issafarma*. Chepén - Guadalupe: Universidad Nacional de Trujillo.
- Agudelo Loaiza, R. D., & Peña López, P. A. (2020). *Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019*. Colombia: MNZ.
- Arellano-Díaz, H. O. (2017). *Quality in service as a competitive advantage*. Ecuador: RCE.
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de Investigación*. Venezuela.
- Ávila Baray, H. (2006). *Introducción a la metodología*. México: UDEG.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PEARSON .
- Burckhardt, Leiva, V., Gisbert Soler, V., & Pérez Molina, A. I. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*. España: EOCS.
- Cangana Gutiérrez, N. (2018). *Relación entre cultura organizacional y calidad de gestión escolar en el Centro Educativo N° 39001* . Lima: EGV.
- Carpena, A. (2015). *La empatía es posible*. New York: DESCLEE.
- Carrasco Díaz, C. (2005). *Metodología de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Carreón Guillén, J. (2014). *Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud*. México: UNAM.
- Chaccara Delgado, F., & Pareja Riveros, I. (2017). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes en la Empresa Santa Cecilia SRL*. Abancay: UNAMBA.

- Chiavenato, I. (2016). *El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Comisión Económica para América Latina CEPAL. (2021). *Impacto Económico y Social*. Chile: CEPAL.
- Crosby B. , P. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw Hill.
- Demuner Flores, M., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (México). *Capacidad de Respuesta: Estudios de Empresa Manufacturera de México*. México: NOESIS.
- Deza Santillan , E. L. (2020). *Comportamiento Organizacional y la calidad del Servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa "MANUEL TOBÍAS GARCÍA CERRÓN" – PUENTE PIEDRA*. Lima: UNFV.
- Garbuglia, S. C. (2018). *Clima laboral*. Mendoza: FCE.
- González Díaz, A. A. (2018). *"Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras"*. Chile: UVP.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández , S., Fernández , C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores S. A. de C. V.
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*. Guayaquil: U Católica.
- Mena Moreno , G., & Carlos Erazo, J. (2016). *Estrategias Comunicacionales*. Guayaquil: UNAD.
- Morillo Moreno, M. (2016). *Satisfacción del usuario y la calidad*. Venezuela: Los Andes.

- National Minority AIDS Council. (2016). *Desarrollo de Liderazgo*. España: SEFO.
- Newstrom, J. W. (2012). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Nina Cuchillo , J., & Nina Cuchillo , E. E. (2021). *Análisis de confiabilidad: Cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach usando SPSS*. Lima: SPN.
- Novillo Maldonado, E. F., Parra Oxchoa, E. B., Ramon & Ramon, D. I. (2017). *Gestión de la Calidad*. Guayaquil: COMPAS.
- Ocampo Pizarro, A. M. (2017). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*. Lima: UCV.
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2020). *La Estrategia frente al COVID 19*. Suiza: OMS.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Salgado, J. L. (2019). *Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad*. Santiago: UAC.
- Senlle, A., & Gutierrez , N. (2005). *Calidad de los Servicios educativos*. España: DS.
- Soliz Plata, D. J. (2019). *Como Hacer un Perfil Proyecto de Investigación Científica*. Estados Unidos: Palibrio.
- Stephen , R. P., & Timothy , J. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.
- Taborda Polo , M. T., & Hernández Vitola, M. M. (2017). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio - Caso Sector Hotelero de la ciudad de Sincelejo* . Colombia: SCLJ.
- Vara, A. (noviembre de 2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*.

Vidal Ledol, M., & Morales Suárez, I. (2010). *Calidad Educativa*. La Habana: Scielo.

Villacís Tamayo, A. E. (2015). *El comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción del cliente interno de la Cámara de Comercio de Ambato*. Ambato: FCADM.

Zeithaml, V. (2000). *Service Quality*. New York: J.ACADEM.

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida influye el Comportamiento Organizacional en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO-2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿En qué medida el Liderazgo de los funcionarios influye en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO-2020?</p> <p>2. ¿En qué medida el Clima laboral del área administrativa influye en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO-2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el grado de influencia del Comportamiento Organizacional en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO-2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Evaluar el grado de influencia del Liderazgo de los funcionarios en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO-2020.</p> <p>2. Determinar el grado de influencia del Clima laboral del área administrativa en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO-2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El Comportamiento Organizacional influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2020.</p> <p>Hipótesis General</p> <p>1. El Liderazgo de los funcionarios influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2020.</p> <p>2. El Clima laboral del área administrativa influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2020.</p>	<p>VI:</p> <p>COMPORTAMIENTO</p> <p>ORGANIZACIONAL</p> <p>VD:</p> <p>CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Nivel de desempeño • Nivel de compromiso • Tangible • Confiabilidad

<p>3. ¿En qué medida el Compromiso del personal administrativo influye en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020?</p>	<p>3. Determinar el grado de influencia del Compromiso del personal administrativo en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO-2020.</p>	<p>3. El compromiso del personal administrativo influye significativamente en la Calidad del Servicio educativo en la UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2020.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad
--	---	--	--	--



UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL

Cuestionario

Con el presente cuestionario se recogerá información para determinar cuál es la influencia del comportamiento organizacional de la calidad de los servicios educativos de la UGEL 305, HUANTA-AYACUCHO- 2020.

Hacemos de vuestro conocimiento que la información recolectada es totalmente confidencial, pues está orientada a objetivos académicos, es muy importante que sus respuestas sean lo más objetivo posible.

I.- INFORMACIÓN BÁSICA:

Sexo: () F () M

Edad: _____

II.- INFORMACIÓN TEMÁTICA:

Marcar con una "X" en el casillero que crea conveniente, de acuerdo a escala siguiente:

1 = MUY EN DESACUERDO

2 = EN DESACUERDO

2 = NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO

4 = DE ACUERDO

5 = MUY DE ACUERDO

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	LIDERAZGO	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el liderazgo es importante para un buen comportamiento organizacional?					
2	¿Considera usted que el ejercicio del liderazgo mejora el comportamiento organizacional?					
3	¿Considera usted que la empresa debe implementar cursos de liderazgo para funcionarios?					
NIVEL DE DESEMPEÑO						
4	¿Considera usted que el desempeño es un indicador para medir y evaluar a los trabajadores?					
5	¿Considera usted que los trabajadores de la institución ofrecen un buen desempeño laboral?					
6	¿Considera usted que el buen desempeño de los colaboradores del área administrativa mejore la calidad del servicio educativo?					
NIVEL DE COMPROMISO						
7	¿Considera usted que los colaboradores del área administrativa asumen un compromiso con la institución?					
8	¿Considera usted que los colaboradores del área administrativa deberían tener un compromiso para mejorar la calidad educativa?					
9	¿Considera usted que se debe incentivar y motivar a los colaboradores a mejorar el nivel del					

	compromiso con la institución?					
CALIDAD DEL SERVICIO						
TANGIBLE						
10	¿La institución cuenta con instalaciones agradables para ofrecer una calidad del servicio educativo?					
11	¿La institución cuenta con instalaciones adecuadas para mejorar la calidad del servicio educativo?					
12	¿Cree que los elementos tangibles también influyen en la calidad del servicio educativo?					
CONFIABILIDAD						
13	¿Considera que la institución tiene claro sus objetivos para ofrecer servicios educativos de calidad?					
14	¿Cree usted que el personal de contacto de la institución se encuentra capacitado para absolver consultas respecto a los servicios ofrecidos?					
15	¿Existe canales de comunicación mediante el cual se hace conocer el estándar de calidad del servicio educativo ofrecido?					
SENSIBILIDAD						
16	¿Cree usted que la institución cuenta con un enfoque claro de la calidad de los servicios educativos que ofrece?					
17	¿Considera que la institución está brindando un servicio de calidad de acuerdo con lo ofrecido?					

18	¿El comportamiento del personal de contacto de la institución inspira confianza y seguridad para un buen servicio de calidad?					
----	---	--	--	--	--	--

Por su colaboración, gracias.



Bienvenidos



LA UGEL HUANTA, a través del presente medio, resume los principales logros referidos a los aprendizajes, metas, expresando nuestra gratitud y reconocimiento a todos aquellos directores, maestros y alumnado que contribuyeron para el logro de nuestros objetivos.

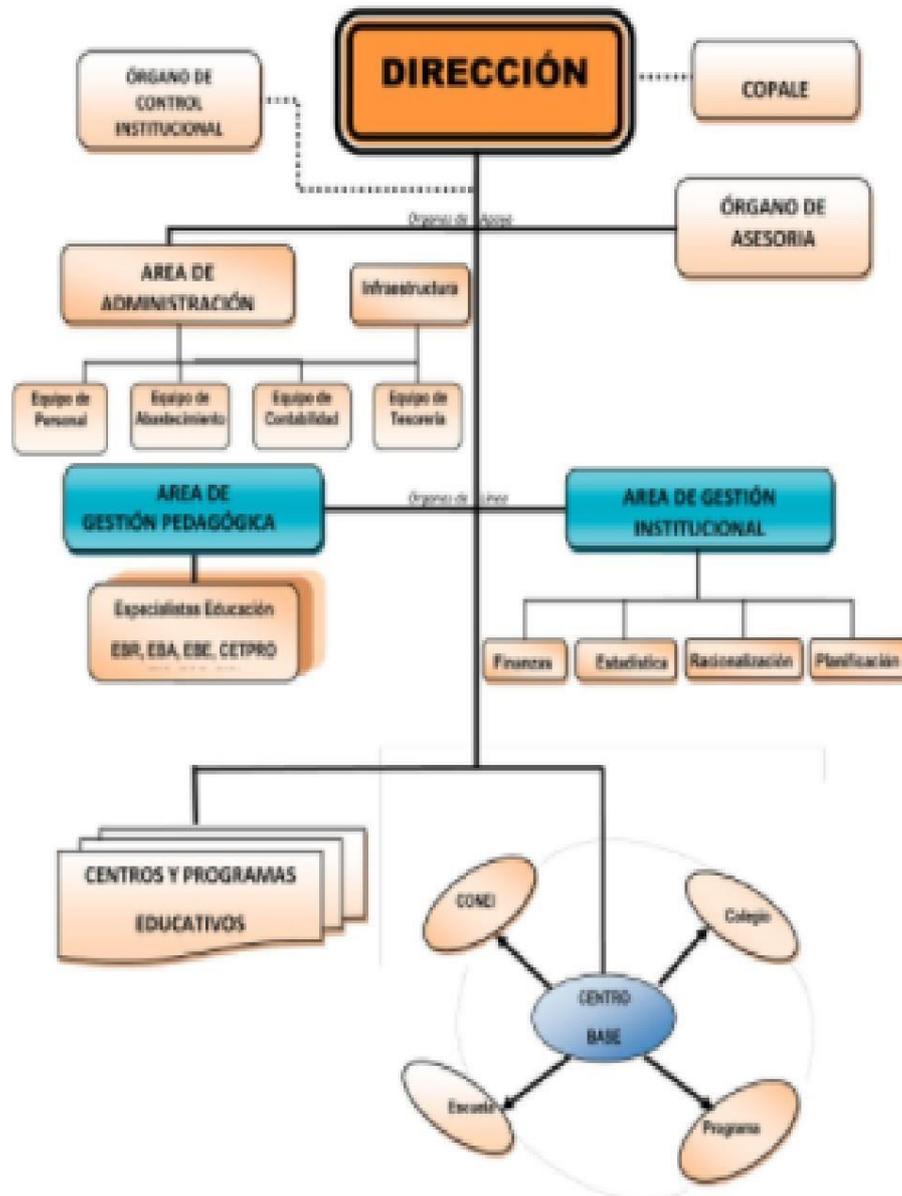
Desde el inicio de nuestra gestión asumimos el compromiso de mejorar el servicio educativo, junto a nuestro equipo de gestión hemos desplegado todo nuestro empeño para el logro de nuestro propósito.

La modernización de la educación es uno de los pilares que impulsa el Ministerio de Educación, junto a la mejora de los aprendizajes, el desarrollo docente y la infraestructura educativa, basada en el nuevo modelo para lograr una gestión moderna y descentralizada, más pertinente y orientada a resultados, para brindar un adecuado servicio a docentes, estudiantes, padres y madres de familia, y así garantizar la calidad educativa con servidores eficientes y comprometidos.

Prof. Franklin Wilder Qulspe Martínez

Organigrama Estructural

La UDBL HUANTA, para poder cumplir con su visión, misión y las funciones generales trazadas, se ha planteado el siguiente Organigrama:



Anexo 4. Validación del Instrumento – Juicio de Expertos.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Dr. Ing. ESCOBEDO APESTEGUI, FranklinMcDonald
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad CESAR VALLEJO y UTP.
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA EN LA UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2022.
- 1.4. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: Ellesca Barrientos, Hermelinda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	IN5ACEPTABLE									MIN7	ACCEPT				
		4	4	5	6	6	7	8	8	9						
1. Claridad	Está formulado con lenguaje.															X
2. Objetividad	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.															X
3. Actualidad	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.															X
4. Organización	Existe una organización lógica.															X
5. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.															X
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.															X
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o Científicos															X
8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.															X
9. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.															X
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,															X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento cumple los requisitos para su aplicación:

X

El instrumento
no cumple con
los requisitos
para su
aplicación:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

LIMA, 13 DE MARZO DEL 202



DNI: 08257238

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mg. Ing. ANGELES ROMERO JORGE E.
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial.
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA EN LA UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2022.
- 1.4. AUTORÍA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: Ellesca Barrientos, Hermelinda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEP			MINIMA			ACEPT			
		4	4	5	6	6	7	8	8	9	1
11. Claridad	Está formulado con lenguaje.										X
12. Objetividad	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										X
13. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X
14. Organización	Existe una organización lógica.										X
15. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.										X
16. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.										X
17. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o Científicos										X
18. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										X
19. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.										X
20. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,										X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento cumple los requisitos para su aplicación:

X

El instrumento no
cumple con los
requisitos para su
aplicación:



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

CALLAO, 13 DE MARZO DEL 2023

CIP: 230939

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mag. Ing. Raúl DIAZ DIAZ
- 1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA EN LA UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2022.
- 1.4. AUTORÍA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: Ellesca Barrientos, Hermelinda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEP			MINIMA			ACEPT			
		4	4	5	6	6	7	8	8	9	1
21. Claridad	Está formulado con lenguaje.										X
22. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.										X
23. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X
24. Organización	Existe una organización lógica.										X
25. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.										X
26. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.										X
27. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos										X
28. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										X
29. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.										X
30. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,										X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento cumple los requisitos para su aplicación:

El instrumento no cumple con los

requisitos para su
aplicación:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

CALLAO, 13 DE MARZO DEL 2023



CIP: 175088

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mag. MARCELINO HECTOR RIOSZARZOSA
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA EN LA UGEL 305, HUANTA, AYACUCHO-2022.
- 1.4. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: Ellesca Barrientos, Hermelinda

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEP			MINIMA			ACCEPT			
		4	4	5	6	6	7	8	8	9	1
21. Claridad	Está formulado con lenguaje.										X
22. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.										X
23. Actualidad	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X
24. Organización	Existe una organización lógica.										X
25. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.										X
26. Intencionalidad	Esta adecuado para valorar las variables de las hipótesis.										X
27. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos										X
28. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										X
29. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.										X
30. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,										X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento cumple los requisitos para su aplicación:

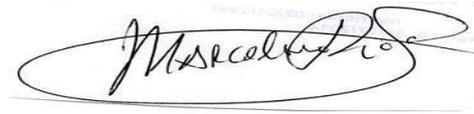
El instrumento no cumple con los requisitos para su

aplicación:

95 %

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

CALLAO, 13 DE MARZO DEL 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Marcelino", is written over a faint, light blue watermark that says "PROFESORADO". The signature is enclosed within a thin black rectangular border.

DNI: 06900125

