



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

TESIS

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

ADMINISTRATIVO SEGÚN ESTUDIANTES DE LA CARRERA

PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL FACULTAD DE CIENCIAS DE LA

EDUCACIÓN Y HUMANIDADES UNAP, IQUITOS 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN EDUCACIÓN INICIAL

PRESENTADO POR:

EVELYN ALEXANDRA GUERRA MUÑOZ

ASESOR:

Lic. FERNANDO GUEVARA TORRES, Mgr.

IQUITOS, PERÚ

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°465-CGT-FCEH-UNAP-2024

En Iquitos, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades a los 27 días del mes de junio de 2024 a horas 11.00 a.m., se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO SEGÚN ESTUDIANTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES UNAP, IQUITOS 2022**, aprobado con R.D. N° 1149-2024-FCEH-UNAP del 18/06/24 presentado por la bachiller **EVELYN ALEXANDRA GUERRA MUÑOZ** para optar el Título Profesional de **Licenciada en Educación Inicial** que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado Calificador y dictaminador designado mediante R.D. N°2258-2024-FCEH-UNAP, del 20/12/23, está integrado por:

| | |
|---|-------------------|
| Dra. YNES AMANDA DE LA PUENTE GONZALES | Presidente |
| Dra. LADY DIANE OYARSE SANGAMA | Secretaria |
| Mgr. RAFAEL FLORES SAAVEDRA | Vocal |

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *Satisfactoriamente*

El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis ha sido... *aprobado* con la calificación... *Buena*
Estando la bachiller apta para obtener el Título Profesional de **Licenciada en Educación Inicial**

Siendo las... *12:45* se dio por terminado el acto... *Académica*


.....
Dra. YNES AMANDA DE LA PUENTE GONZALES
Presidente


.....
Dra. LADY DIANE OYARSE SANGAMA
Secretaria

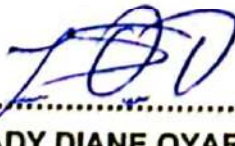

.....
Mgr. RAFAEL FLORES SAAVEDRA
Vocal


.....
Mgr. FERNANDO GUEVARA TORRES
Asesor

JURADOS Y ASESOR



.....
Lic. YNES AMANDA DE LA PUENTE GONZALES, Dra.
Presidente



.....
Lic. LADY DIANE OYARSE SANGAMA, Dra.
Secretaria



.....
Lic. RAFAEL FLORES SAAVEDRA, Mgr.
Vocal



.....
Lic. FERNANDO GUEVARA TORRES, Mgr.
Asesor

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FCEH_TESIS_GUERRA MUÑOZ EVELYN.p
df

AUTOR

EVELYN ALEXANDRA GUERRA MUÑOZ

RECuento DE PALABRAS

8144 Words

RECuento DE CARACTERES

46595 Characters

RECuento DE PÁGINAS

39 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

603.2KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 5, 2023 9:38 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 5, 2023 9:39 AM GMT-5

● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza; por iluminar cada paso en mi trayecto vital. A mis padres, Jorge y Sadith, quienes han sido un pilar fundamental en mi crecimiento profesional, su confianza inquebrantable, consejos sabios y generosidad con oportunidades y recursos han forjado el camino hacia mis logros.

Evelyn Alexandra.

AGRADECIMIENTO

A la prestigiosa Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, a la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades por los años de estudio durante mi formación profesional.

La autora expresa su agradecimiento a las siguientes personas e institución:

A todos los docentes de la Facultad de Educación – UNAP, en especial a los docentes de la carrera Profesional de Educación Inicial, que contribuyeron en mi formación profesional, con exigencia, orientación académica y valores.

A todas las estudiantes de la carrera Profesional de Educación inicial por su colaboración en el recojo de datos, haciendo posible la culminación de mi tesis.

Con mucho cariño a mi asesor de tesis, al Lic. Educ. Fernando Guevara Torres, por sus orientaciones en todo el proceso de la investigación.

Muchas gracias.

ÍNDICE

| | Página |
|---|--------|
| PORTADA | i |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN | ii |
| JURADOS Y ASESOR | iii |
| RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE | vii |
| ÍNDICES DE TABLAS | ix |
| ÍNDICES DE GRÁFICOS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| | |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| | |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 4 |
| 1.1. Antecedentes | 4 |
| 1.2. Bases teóricas | 7 |
| 1.3. Definiciones de términos básicos | 20 |
| | |
| CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 21 |
| 2.1. Variables y su operacionalización | 21 |
| 2.2. Operacionalización de la variable | 22 |
| 2.3. Formulación de la hipótesis | 24 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 25 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 25 |
| 3.2. Diseño muestral | 26 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 27 |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos | 27 |
| 3.5. Aspectos éticos | 28 |
| | |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 29 |
| CAPITULO V: DISCUSIÓN | 41 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES | 44 |
| CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES | 47 |
| CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN | 48 |
| | |
| ANEXOS | 50 |
| 01: Matriz de consistencia | 51 |
| 02: Cuestionario para evaluar el comportamiento organizacional en la Facultad de Educación - UNAP | 53 |
| 03: Cuestionario para evaluar la calidad de servicio administrativo en la Facultad de Educación - UNAP | 55 |
| 04: Informe de validez y confiabilidad | 57 |
| 05: Confiabilidad del instrumento | 58 |

ÍNDICES DE TABLAS

| | Página |
|---|--------|
| Tabla 1 Relación entre el comportamiento organizacional con calidad de servicio administrativo según estudiantes de Educación Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022. | 29 |
| Tabla 2 Relación del comportamiento organizacional y capacidad de respuesta de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022. | 30 |
| Tabla 3 Relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022. | 31 |
| Tabla 4 Relación entre el comportamiento organizacional con elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022 | 33 |
| Tabla 5 Normalidad según Kolmogórov-Smirnov del comportamiento organizacional, calidad de servicio administrativo y dimensiones. | 34 |

ÍNDICES DE GRÁFICOS

| | Página |
|--|--------|
| Gráfico 1 Diagrama de dispersión del comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de Educación Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022. | 29 |
| Gráfico 2 Dispersión del comportamiento organizacional y capacidad de respuesta de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022. | 30 |
| Gráfico 3 Relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022. | 32 |
| Gráfico 4 Dispersión del comportamiento organizacional y elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022. | 33 |
| Gráfico 5 Histogramas con curva normal de la Calidad, dimensiones y calidad de desempeño administrativo | 35 |

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito explicar la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la calidad de servicio administrativo en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial, Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAP 2022. En cuanto a la metodología; el tipo de investigación según su alcance descriptivo y por su enfoque cuantitativo, con diseño Correlacional de tipo transversal, la técnica que se utilizó fue la encuesta, los instrumentos para el recojo de datos fueron dos cuestionarios, con una población de 212 y una muestra de 69 estudiantes del primer al quinto nivel de educación Inicial. Obteniendo como resultado, con el coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,532$, indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables. El estudio concluyó que el comportamiento organizacional y la Calidad de servicio administrativo se encuentran relacionados significativamente.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, calidad del servicio, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles.

ABSTRACT

The purpose of the study was to explain the relationship that exists between organizational behavior and the quality of administrative service in students of the professional career of Initial Education, Faculty of Educational Sciences and Humanities UNAP 2022. Regarding the methodology; the type of research according to its descriptive scope and its quantitative approach, with a cross-sectional Correlational design, the technique used was the survey, the instruments for data collection were two questionnaires, with a population of 212 and a sample of 69 students from the first to fifth level of initial education. Obtaining as a result, with the Pearson correlation coefficient $r_{xy} = 0.532$, indicates a moderate, direct and positive relationship between both variables. The study concluded that organizational behavior and administrative service quality are significantly related.

Keywords: Organizational behavior, service quality, responsiveness, empathy, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

Para tener una Facultad exitosa, es necesario desarrollar un comportamiento organizacional que contribuya a lograr un buen funcionamiento en todos los niveles, desde la Decana, secretario, directores de Escuelas, directores de Departamentos, Dirección de investigación, hasta los trabajadores del más bajo nivel en la escala jerárquica.

Para lograrlo esto, cada persona debe conocer su rol dentro de la Facultad. Sin embargo, la Facultad de Educación viene enfrentados momentos en los que los trabajadores administrativos, estudiantes y público en general, no están contentos con la atención y trato que reciben.

Para Dailey (2012) “El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización.”

El Comportamiento Organizacional integra y sistematiza el estudio de todas las variables requeridas para mejorar la predicción sobre el comportamiento humano, los grupos que se forman y las estructuras, superando el uso exclusivo de la intuición. Resulta en ocasiones necesario visualizar particularmente las variables clave (Calero S, Fernández A, Fernández RR, 2008); que pueden influir en un contexto determinado para el adecuado comportamiento organizacional, y por tanto la eficacia en la gestión (Barroso G, et al, 2015)

El desarrollo de seguridad de las organizaciones depende, cada vez en mayor medida, de las personas que las completan. En un medio cambiante, la adaptabilidad y la disposición de las mejores oportunidades por partes de las organizaciones, la racionalización de sus actividades y el aumento de su productividad procede de la capacidad de sus empleados y de su actuación sociedad. Se debe valorar la creatividad, la innovación, la maleabilidad, el trabajo en equipo, la calidad de la atención al receptor de nuestros servicios o productos, la autoevaluación, la formación permanente y el gusto por el trabajo bien hecho, desde el convencimiento de que todo ello causara en la calidad del servicio que presta la organización a su

entidad. La ejecución de estos cambios, para que sean exitosas, debe nutrirse de una profunda inteligente elucidación de la realidad, tomando los principales elementos ordenados de la realidad organizacional, genere mezcladas posibilidades de poner en marcha un proceso que tramite y dirija el fortalecimiento y desarrollo de los actores intrínsecos. Las organizaciones siempre poseen una política individual, pero la jactancia es construir una política de lo colectivo donde el logro de los objetivos sea fundamentalmente rebasado y compartido por la mayoría de sus integrantes.

Los conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones se tratan de una herramienta humana para beneficio de la gente y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones de aquí se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional. El remite a los distintos tipos de relaciones que se establecen en una empresa (Caralo, 2000).

La variable comportamiento organización también se relaciona con otras variables como con la calidad del servicio Administrativo.

La calidad de servicio: Es la diferencia existente entre las percepciones y las expectativas. Para ello, las organizaciones deben motivar constantemente a los empleados y ayudar a fortalecer las habilidades en relación con el servicio para lograr ventaja competitiva mediante la satisfacción de los usuarios que es una evaluación post consumo. Entonces la satisfacción de los clientes origina recompensas muy reales para la compañía, o en este caso la Facultad de Educación, fomentando lealtad e imagen corporativa, para ello las instituciones deben conocer a profundidad las necesidades, los gustos de los clientes porque a mayor conocimiento menor es el número de errores sobre las apreciaciones. Un buen sistema de calidad de servicio construye la diferenciación basados en puntualidad, validez y pertinencia de los clientes, lo cual requiere de permanentes esfuerzos para lograr excelencia en la atención a cada usuario. Se debería considerar como un objetivo estratégico principal que toda organización preste especial atención (Dabholkar et al., 1996 citado en Zouari, G. y Abdelhedi, M. 2021). Para Parasuraman (1985) lo definen como la opinión juiciosa que tiene el consumidor sobre el servicio recibido. La secretaria

de Gestión Pública del Estado Peruano (2020) según la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, establece que el estado debe modernizarse a fin de brindar servicios de calidad en todas las entidades estatales.

La institución (Facultad de Educación), contando con un buen comportamiento organizacional y una buena calidad del servicio a los usuarios de la facultad y público en general, tendría menos quejas de los estudiantes, trabajadores, docentes y público en general, básicamente en el trato por parte de los trabajadores y rapidez de los trámites de los documentos administrativos, que tramitan los estudiantes y público en general.

Luego de conocer en términos generales las dos variables, el estudio presenta el siguiente problema ¿En qué medidas el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial, Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAP?; también la investigación presenta el objetivo general; Determinar la relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de servicio administrativo en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial, Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAP; en cuanto al diseño del estudio, se tiene, el tipo de investigación es descriptiva, tipo cuantitativa, con diseño correlacional de tipo transversal, porque los datos se recogió en un solo momento y en tiempo determinado, así mismo se utilizó dos instrumentos para recoger los datos de las variables en estudio, luego de ser validado por los expertos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacional

Robledo, N, Forero, G y Hurtado, C (2021). El objetivo general se centró en identificar la relación entre la confianza y la gestión del conocimiento en la Universidad de Manizales, interpretando el discurso sobre gestión del conocimiento basado en la confianza en profesores y administrativos de nuestra Universidad, apoyados en metodologías y análisis estadísticos que nos permiten dar respuestas a objetivos específicos y a la elaboración de conclusiones y recomendaciones a través de la revisión de literatura sobre confianza y gestión del conocimiento. Los resultados de la investigación nos muestran que la gestión del conocimiento con confianza es tema en construcción que permite diseño de políticas institucionales.

Briones Saltos, L., & Cedeño Zambrano, R. (2018). La investigación, tuvo como objetivo general analizar el comportamiento organizacional y su impacto en las actitudes del talento humano en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí de la República del Ecuador. La metodología, fue deductivo-inductivo, analítica-descriptiva de campo, utilizando una muestra de 79 colaboradores, la técnica para recabar información fue la encuesta, considerando los resultados efectivos y confiables, demostraron que las actitudes impactan de manera significativa para el logro de los objetivos en el comportamiento de los colaboradores de la institución, los valores que rigen el quehacer institucional, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de su entorno laboral. Se concluye enfatizando la importancia del papel que juegan estos elementos en la vida de las personas y de las organizaciones diagnosticando su estado presente, así como proyectarse al futuro, a través de los resultados que se alcanzaron en la investigación.

Nacional

Ocampo, A (2017). La investigación que tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

La investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo, correlacional, transversal, con una población de 350 estudiantes y una muestra probabilística de 183. Se aplicó como instrumento dos encuestas una para la variable comportamiento organizacional y otra para la variable calidad de servicio administrativo; los resultados concluyeron que: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017.

Paredes (2019). La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los Estilos de liderazgo y el comportamiento organizacional de los directivos de las Universidades de Abancay, 2018. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es de tipo básica sustantiva de nivel Correlacional, el diseño de la investigación es no experimental, la población es de 100, representado por una muestra de 80 directivos de las tres universidades de Abancay, se usó el método hipotético deductivo, el análisis de datos fue no paramétrica estadística descriptiva. Estadígrafo prueba de rho Spearman. La técnica fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario para el caso de la recolección de datos en ambas variables. Entre los resultados más resaltantes obtenidos según la prueba de rho Spearman = 0.772, lo cual indica una relación positiva de nivel alto, a mejor uso de estilo de liderazgo en los directivos de las Universidades de Abancay se tendrá también un mejor comportamiento organizacional de las Universidades de Abancay, 2018.

Pumacayo (2019). La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. El enfoque fue cuantitativo con un diseño no experimental transeccional correlacional. La muestra probabilística fue de 268 estudiantes.

Para medir las variables se utilizó la encuesta, los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad se obtuvo con el coeficiente Alfa de Cronbach (variable 1 de 0,991 y variable 2 de 0,987). En los estadísticos descriptivos se halló que el 35,4% (95 estudiantes) consideraron como mala la responsabilidad social universitaria en la Universidad y el 40,7% (109 estudiantes) calificaron de mala la calidad de servicio administrativo. La principal conclusión indica que existe relación significativa entre la responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo en la Universidad, siendo el valor significativo $p < 0,05$ y el Rho de Spearman = 0,896 correlación positiva muy alta; por lo tanto, se deduce que cuanto mejor sea la responsabilidad social universitaria existirán mayores niveles en la calidad de servicio administrativo.

Tavara (2019). El objetivo fue Determinar como la calidad del servicio del área administrativa influye en la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad San Pedro - Filial Sullana 2017. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de diseño transeccional o transversal descriptivo. Se utilizó la técnica de la encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado a la totalidad de la población que estuvo representada por 136 estudiantes de la escuela de Contabilidad. Entre los resultados se tiene; en un 50.00% los equipos que utiliza la Universidad son propicios para desarrollar sus actividades académicas y administrativas en un tiempo determinado, en un 33.09% los colaboradores están bien presentados brindando una buena imagen; en un 35.29% las expectativas superan la confianza en el desempeño, en un 50% brinda un servicio de calidad en un horario adecuado para sus clientes y en un 35.30% califican como satisfactorio la calidad del servicio; por lo que recomendamos que el Director General de la Filial deberá implementar e invertir en infraestructura y materiales necesarios para brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas de los estudiantes lo que permitirá alcanzar un nivel más alto de satisfacción.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Comportamiento Organizacional

Robbins y Judge (2013) quienes afirmaron que: El Comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en el lugar de trabajo, y cómo esa conducta repercute en el desempeño de la organización. Dicho estudio se realiza en tres componentes del comportamiento en las organizaciones: el individuo, grupo y estructura. Asimismo, el Comportamiento Organizacional se interesa particularmente en situaciones que atañen al empleo, puestos de trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración.

Dimensiones del Comportamiento Organizacional

Comportamiento Organizacional y sus correspondientes dimensiones se ha sustentado en la teoría de los autores.

Robbins y Judge: Comportamiento individual, Comportamiento grupal y Comportamiento Organizacional.

Dimensión 1: Comportamiento individual

Según Robbins y Judge (2013): Las personas ingresan a las organizaciones con características personales definidas que influirán en su comportamiento en el trabajo. Estas características se refieren a los rasgos biográficos: la edad, género y estado civil; la personalidad, valores, actitudes; y niveles de aptitudes básicas. Considerando que son características innatas de la persona, la gerencia puede hacer poco para modificarlas. (p. 32)

Indicador 1. Personalidad.

Cloninger (2014) definió a la personalidad como las “causas internas que subyacen al comportamiento individual y a la experiencia de la persona. La descripción de la personalidad considera las formas en que debemos caracterizar a un individuo.” (p. 3)

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

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

Indicador 2. Actitud.

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

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

Indicador 3. Satisfacción

Para Rubio et al. (2015): La satisfacción laboral está relacionada con las actitudes, es importante y decisiva en el comportamiento y los resultados de los individuos, también determina el grado de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnicas-organizativas que se adopten e implementen. (p.8)

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

Dimensión 2. Comportamiento grupal,

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

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

Indicador 1. Liderazgo

Amorós (2007) manifestó que: En la actualidad los investigadores aún no logran estar de acuerdo sobre este tema, por tanto, existen diversas definiciones sobre el liderazgo. En los aspectos en los que sí existe acuerdo es en que el liderazgo incluye un proceso de influencia. Por consiguiente, lo definió como la capacidad de influir en un grupo para que logren sus objetivos propuestos. (p.145) Para Dubrin (2008) el liderazgo en el trabajo:

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

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

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

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

Indicador 2. Trabajo en equipo

Al respecto Briola, (2012) afirmó que “El trabajo en equipo es una comunicación constante entre los profesionales que lo conforman por lo que la comunicación pasa a ser una variable clave para el buen funcionamiento de este”. (p.1)

Toro (2015) sostuvo que el trabajo en equipo: Es una herramienta que nos da a conocer las limitaciones, capacidades, maneras de pensar y de enfrentar diversas situaciones, por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, basándose en la tolerancia por diferencias, convivencia, respeto, permitiendo

obtener beneficio de una forma más eficiente de cada una de las ideas que en forma individual no tendrían significancia en la organización. (p.23)

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

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

Indicador 3. Solución de Problemas (toma de decisiones)

Para Chiavenato (2009): Los grupos, toman buena parte de las decisiones. Permiten una gran diversidad de opiniones para la toma de decisiones, porque incrementan los conocimientos y las capacidades de varias personas. La diversidad rinde una riqueza intelectual superior y crea más opciones valiosas para la toma de decisiones. (p. 282)

Según Vallejo, (2010) . Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o propuestas para resolver situaciones diferentes de la vida, en diversos contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial; cada instante se toman decisiones, la diferencia entre cada una consiste en el proceso o la manera en la cual se llega a ellas. (p. 96)

Como ha sido señalado los equipos de trabajo tienen mejor toma de decisiones porque existe la contribución de cada uno de sus integrantes para visualizar diversos aspectos que no pueden ser reconocidos por una sola persona. Las propuestas de sus integrantes que finalmente son individuos

que aportan su experiencia, sus aptitudes y criterios son valiosas y deben integrarse en una discusión que conduzca a conclusiones importantes para la toma de decisiones, es distinto si una sola persona por más experiencia que tenga asume la responsabilidad de solucionar determinado problema sin una visión amplia del asunto y de las posibilidades de respuesta que pueda existir.

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

Dimensión 3. Comportamiento institucional.

Para Robbins y Judge (2013): Es el diseño de la organización formal; la cultura interna de la organización y las políticas y prácticas de recursos humanos de ésta (como los procesos de selección, programas de capacitación y desarrollo, y métodos de evaluación del desempeño, etc.) (p.32)

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

Indicadores de la Dimensión Comportamiento institucional.

Indicador 1. Infraestructura.

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

El desarrollo de la infraestructura en una entidad pública pasa por muchos procesos y, a veces, por muchos años de trámites para su ejecución. Es de

todos conocidos que los proyectos para construcción en el sector público deben ser debidamente sustentados para ser aceptados y proporcionar los fondos necesarios, entre tanto se tiene que emplear lo existente.

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

Indicador 2. Cumplimiento de Planes Estratégico y Operativo

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

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

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

Indicador 3. Metas de trabajo

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

Para Rubio, et al. (2014) “representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites

y otras limitaciones a las cuales se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (p. 13).

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

1.2.2. Calidad de servicio administrativo

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

Según Quispe (2012), afirmó que: Para entender en que consiste la calidad de los servicios es necesario considerar tres factores básicos: cliente, servicio y proceso. Llamamos clientes a todas las personas beneficiadas de los servicios, procesos y productos que ofrece la empresa, al hacer esta diferencia, la filosofía de la calidad en el servicio confiere a todos los trabajadores de la institución mayor responsabilidad y compromiso para realizar eficientemente sus funciones y ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de todos los clientes y equipo multidisciplinario. (p. 54-55).

Debemos tener presente que el fin último de la institución o empresa, de cualquier tipo de actividades que realice, es satisfacer al cliente, por tanto, los trabajadores de las organizaciones deben estar capacitados, tener aptitudes, y habilidades para atender al usuario, deben conocer sus funciones y desempeñarla eficientemente a fin de evitar que realicen trámites innecesarios, por falta de orientación, debemos recordar que una reacción del cliente por un buen o mal servicio, es inmediata, por tanto un usuario descontento influye en la buena o mala imagen de la institución por el servicio

recibido. La calidad surge cuando el usuario siente satisfacción al ser atendido y el trabajador a su vez por otorgar un buen servicio.

Dimensiones de la variable 2: Calidad de servicio administrativo:

Capacidad de respuesta, Empatía y Elementos Tangibles, se basan la teoría de los autores Parasuraman et. al.

Dimensión 1, Capacidad de respuesta.

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

Guanilo (2013) afirmó que: Es otorgar a los clientes la información o servicio que requieren, en el momento, en el lugar y forma que ellos desean y resolver las incidencias con rapidez y eficacia. Escuchar a los clientes es un requisito indispensable para todas las compañías con éxito. (p. 1)

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

Indicador 1. Disposición a ayudar.

Para Verdú (2013): Decisión natural, y voluntaria a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad. Significa no sentirse menospreciado por responder a los requerimientos o, exigencias, de los clientes. No significa servilismo, sino, una motivación rigurosamente profesional con propósitos claros: la satisfacción de los clientes y el beneficio de la empresa. (p. 1)

Al respecto, la disposición a ayudar debe ser política del personal que atiende en ventanilla, pero no es exclusiva tampoco, si bien es cierto que el personal de ventanilla o quien atiende vía telefónica, trata directamente con el cliente, el trato con los documentos, también merecen atención y disposición de

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

Indicador 2. Comunicación clara y eficaz.

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

Cruz y Fernández (2012) manifestaron que la comunicación es esencial para la integración de las funciones administrativas, establecidas en la planeación, organización y control de los objetivos estratégicos de una institución. La buena comunicación permite compartir la información, ya que, si bien la información es poder, este poder no tiene sentido si se mantiene oculto (p. 9) La comunicación resulta esencial para la buena marcha interna y externa de la organización, es fundamental, el idioma en la comunicación ya que las personas pueden hacer preguntas y aclarar cualquier aspecto, así como tener presente el tono de voz, hay que aprender y saber escuchar, en vista que la comunicación es importante para las instituciones, al momento de escuchar a un cliente no nos podemos permitir estar desconcentrados o distraídos, debemos estar 100% atentos con el cliente y enfocados en lo que nos está solicitando.

Indicador 3. Atención oportuna

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

Dimensión 2. Empatía

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

Es la capacidad de ser sensible, comprender, darse cuenta de los sentimientos, pensamientos, experiencias y significados de otra persona, sin que estos sentimientos, pensamientos y experiencias hayan sido necesariamente comunicados de una manera objetiva y explícita.

Indicadores de la dimensión empatía.

Indicador 1. Atención personalizada

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

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

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

El considerar la atención personalizada es un plus para cualquier empresa, lo importante es que el empleado que atiende conozca los procesos y tenga un

mínimo de trato con el público, presencia y empatía. La empresa moderna debe siempre considerar este tipo de atención para lograr calificar su servicio como de calidad porque demuestra la preocupación por alcanzar los estándares de calidad.

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

Indicador 2. Conveniencia de horario

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

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

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

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

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

Indicador 3. Demuestra interés por los problemas de los estudiantes

Devoto (2013) sostuvo lo siguiente: Es importante que el estudiante sienta que es de interés del servidor administrativo solucionar sus problemas y que no pasa desapercibido, hacerlos sentir seguros que se solucionará o se buscará alternativas a sus inquietudes y que se sientan satisfechos del servicio recibido.

Dimensión 3. Elementos tangibles

Devoto (2013) manifestó que: Son todas las evidencias físicas del servicio (aparición del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, etc.) en algunos servicios estos elementos tangibles son importantes para una buena prestación. (redes, computadoras, aunque algunos elementos tangibles no sean tan relevantes inciden en la calidad del proceso (comodidad en los ambientes) (p. 11)

Indicadores de la dimensión elementos tangibles.

Indicador 1. Infraestructura

Chenet, (2013) sobre infraestructura manifestó: Conjunto de recursos materiales que se utilizan en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, oficinas, etc., desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes, profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudio. (p. 50)

Indicador 2. Equipamiento tecnológico

Según Gonzales (2010): El uso de las TICs en las instituciones Educativas de los diferentes niveles, actualmente es fundamental a fin de lograr una

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

1.3. Definiciones de términos básicos

1. **Capacidad de respuesta.** Cottle D. W. (1991) Menciona que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que uno muestre para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta con la fiabilidad también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
2. **Calidad del servicio.** Según Kotler y Armstrong (2013) la calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. Contrariamente, numerosos especialistas y organizaciones indican que la calidad precede a la satisfacción, tales como The International Organization for Standardiz (ISO 8402: 1994).
3. **Comportamiento organizacional:** según Robbins y Judge (2009) define al comportamiento organizacional como un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas que exhiben dentro de las organizaciones.
4. **Empatía.** La empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales (Goleman, 1995).
5. **Elementos tangibles.** Para Cantú (2011) los elementos tangibles se definen como los aspectos físicos del servicio, tales como apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Cada uno de los componentes mencionados, se convierten en criterios esenciales para la calidad de servicio en cualquier organización.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.2. Variables y su operacionalización

2.1.1. Variable: Comportamiento organizacional

Según, **Idalberto Chiavenato**, el Comportamiento Organizacional depende de ciertas características que poseen las organizaciones y su entorno, tales como manejo de contingencias, situaciones, mentalidad y estructura organizacional establecida para la toma de decisiones y la operación regular.

2.1.2. Variable: Calidad de servicio Administrativo

Parasuraman, Zeithaml y Berry, definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer).

2.3. Operacionalización de la variable

| Variable | Definición conceptual de la variable | Tipo de variable por su naturaleza | Dimensiones | Escala de medición | Indicadores | Valores de las dimensiones | Medio de verificación |
|-------------------------------|---|------------------------------------|--|--------------------|--|---|--|
| Comportamiento organizacional | Según, Idalberto Chiavenato, el Comportamiento Organizacional depende de ciertas características que poseen las organizaciones y su entorno, tales como manejo de contingencias, situaciones, mentalidad y estructura organizacional establecida para la toma de decisiones y la operación regular. | Cuantitativa | <ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento Individual - Comportamiento grupal - Comportamiento Institucional | Ordinales | <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad - Actitud - Satisfacción - Liderazgo - Trabajo en equipo - Solución de problemas - Cumplimiento de los planes estratégicos y operativos - Metas de trabajo | 5 = Totalmente de Acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Poco de acuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo | Cuestionario para evaluar el comportamiento organizacional |

| | | | | | | | |
|---|---|----------------------------|--|-------------------------|---|---|---|
| <p>Calidad del servicio administrativo</p> | <p>Parasuraman, Zeithaml y Berry, definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer).</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Empatía</p> <p>-Elementos tangibles</p> | <p>Ordinales</p> | <p>-Disposición de ayudar</p> <p>- Comunicación clara y eficaz</p> <p>-Atención oportuna</p> <p>-Atención personalizada</p> <p>- Conveniencia de horario</p> <p>-Demuestra interés por los problemas de los demás</p> <p>- Infraestructura</p> <p>-Equipos tecnológicos</p> | <p>5 = Totalmente de Acuerdo</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>3 = Poco de acuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo.</p> | <p>Cuestionario para evaluar calidad del servicio administrativo</p> |
|---|---|----------------------------|--|-------------------------|---|---|---|

2.4. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional con la calidad del servicio administrativo en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial.

Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional con la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio administrativo.
- Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de la variable calidad del servicio administrativo.
- Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional con la dimensión elementos tangibles de la variable calidad del servicio administrativo.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.2. Tipo y diseño de investigación

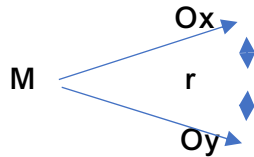
3.1.1. Tipo de investigación

El estudio presenta como tipo Descriptiva y cuantitativa, Es descriptiva, cuando su principal función es especificar las propiedades, características, se observa, describe y fundamentan varios aspectos del fenómeno, no existe la manipulación de las variables, tampoco la búsqueda de causa efecto” (Sousa, Driessnack, y Costa, 2007, p. 3); cuantitativo porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos. Hernández, Fernández y Baptista (2006)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es correlacional de tipo transversal; Según Salkind (1998), la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. El estudio es transeccional llamada también transversal, debido a que la recolección de datos se hace en un solo momento, o momento único.

Presenta el siguiente esquema:



Donde:

M = Es la muestra en estudio, los 69 estudiante del nivel Inicial

Ox= Representa la observación en la variable comportamiento organizacional

Oy= Representa la observación en la variable calidad de servicio administrativo

r = Representa la posible relación entre ambas variables

3.3. Diseño muestral

3.3.1. Población

La población para la presente investigación fueron todas las estudiantes de educación inicial (del primer al quinto nivel); las cuales hacen un numero de 212 estudiantes. Según Arias (2012) define como población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

3.3.2. Muestra

La muestra objetiva para la investigación fueron 69 estudiantes de educación inicial del primer al quinto nivel. Según Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada".

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizara para la investigación serán 2 encuestas. El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos (Ander-Egg, 1995:42).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2006), los instrumentos son cualquier recursos dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar la información. Entre los cuales se pueden mencionar: los Encuesta - cuestionarios para evaluar ambas variables.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Se realizo los siguientes pasos:

- Se solicito permiso a la decana de la facultad.
- Se aplico de la encuesta a las estudiantes de educación inicial.
- Se tabulo de los datos, determinación de frecuencias, análisis de los datos obtenidos y representación gráfica de los resultados obtenidos.

3.5.2. Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó el PAQUETE Estadístico para las ciencias Sociales (SPSS), Versión 26; los resultados se presentan en tablas y gráficos.

La información cuantitativa recolectada fue procesada por el software estadístico SPSS y Excel, seguido de análisis descriptivo e inferencial. Según López-Roldán y Fachelli (2016), el estadístico Mann-Whitney-U, desarrollado para el análisis de muestras comparativas, se utiliza para el análisis de la estadística inferencial.

3.6. Aspectos éticos

Antes de administrar los instrumentos, se explicó a las estudiantes de educación inicial, que las pruebas a aplicar, así como los datos obtener se usaran bajo confidencialidad (anonimato), es decir se garantiza la privacidad de sus respuestas. Finalmente, se cumplió con los requisitos de originalidad que demanda el desarrollo del trabajo de investigación, por lo que se empleó correctamente las citas y referencias bibliográficas de las fuentes usadas, con el apoyo de APA.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1

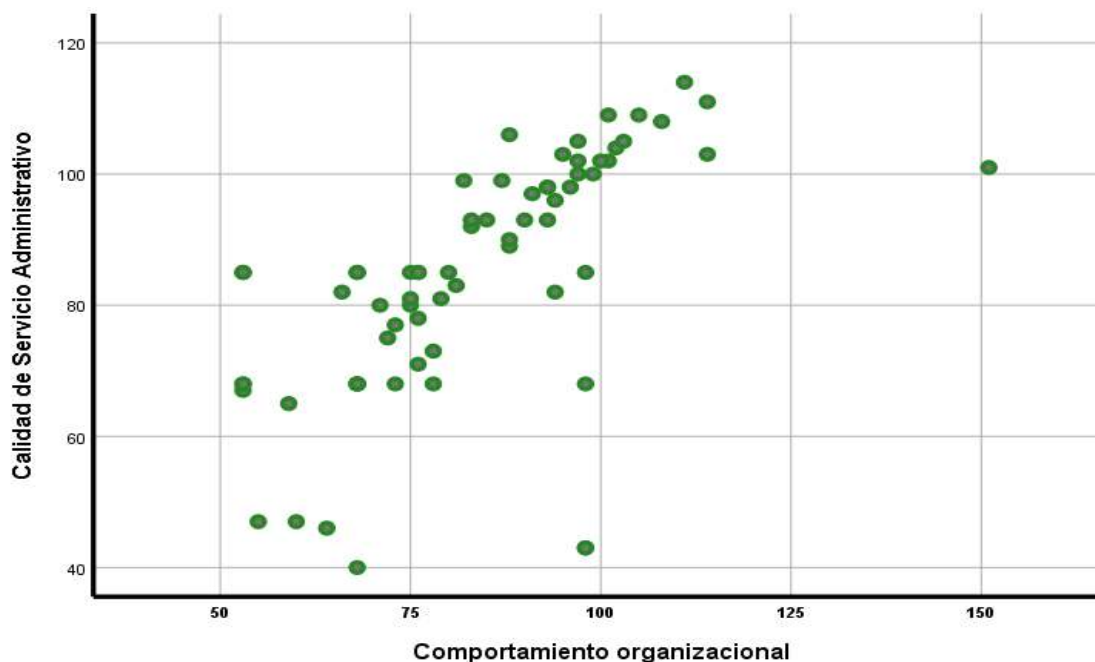
Relación entre el comportamiento organizacional con calidad de servicio administrativo en estudiantes de Educación Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022.

| Relación | Comportamiento organizacional | Calidad de servicio administrativo |
|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Comportamiento organizacional | 1,000 | 0,627 |
| Calidad de servicio administrativo | 0,627 | 1,000 |

Fuente: Base SPSS, de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

Gráfico 1

Diagrama de dispersión del comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de Educación Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022.



Fuente: Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

En visto la tabla y gráfico 1, sobre la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en estudiantes de Educación Inicial, en él se aprecia que el coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,532$, indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, lo mismo se visualiza en el

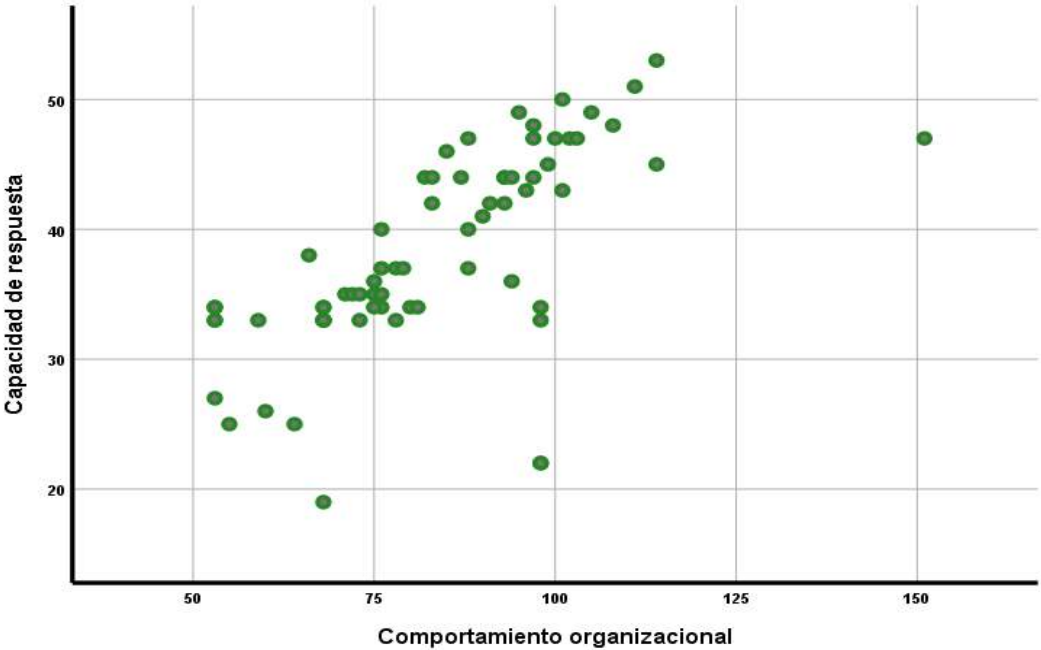
diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta con pendiente positiva, es decir que a medida que comportamiento organizacional es mejor la calidad de servicio administrativo en estudiantes de Educación Inicial también es mejor moderadamente.

Tabla 2
Relación del comportamiento organizacional y capacidad de respuesta de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022.

| Relación | Comportamiento organizacional | Calidad de respuesta |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Comportamiento organizacional | 1,000 | 0,664 |
| Calidad de respuesta | 0,664 | 1,000 |

Fuente: Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

Gráfico 2
Dispersión del comportamiento organizacional y capacidad de respuesta de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022



Fuente: Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

La tabla y gráfico 2, nos muestra la relación entre comportamiento organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio administrativo por los 69 estudiantes de Inicial, en él se observa un coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,664$, este valor indica relación fuerte, directa y positiva, entre ambas variables, esto se verifica en el diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta de pendiente positiva, deduciéndose que el comportamiento organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio administrativo también crecen en forma conjunta y positiva.

Tabla 3

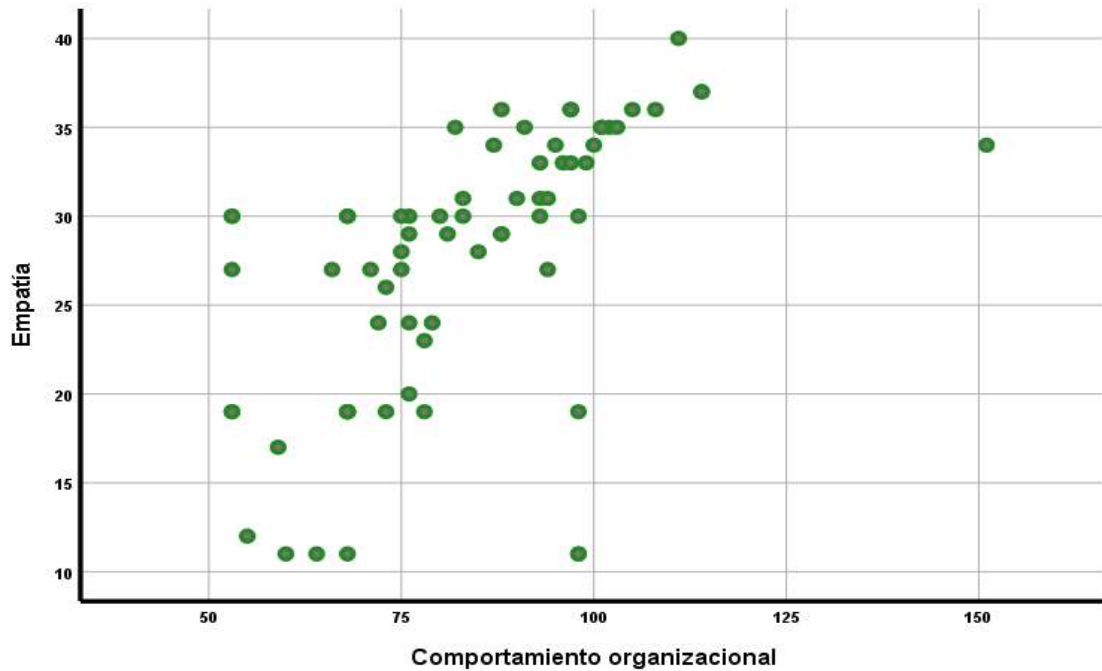
Relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022

| Relación | Comportamiento organizacional | Empatía |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Comportamiento organizacional | 1,000 | 0,577 |
| Empatía | 0,577 | 1,000 |

Fuente: Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

Gráfico 3

Relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022



Fuente: Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo

En la tabla y gráfico 3, sobre la relación de entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en los 69 (100,0%) estudiantes de Inicial, se determina que coeficiente de correlación de Pearson fue de $r_{xy} = 0,577$ valor que indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, eso mismo se visualiza en el diagrama de dispersión, los puntos describen una línea recta de pendiente positiva, concluyendo que el comportamiento organizacional y la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo crecen en forma conjunta pero positivamente.

Tabla 4

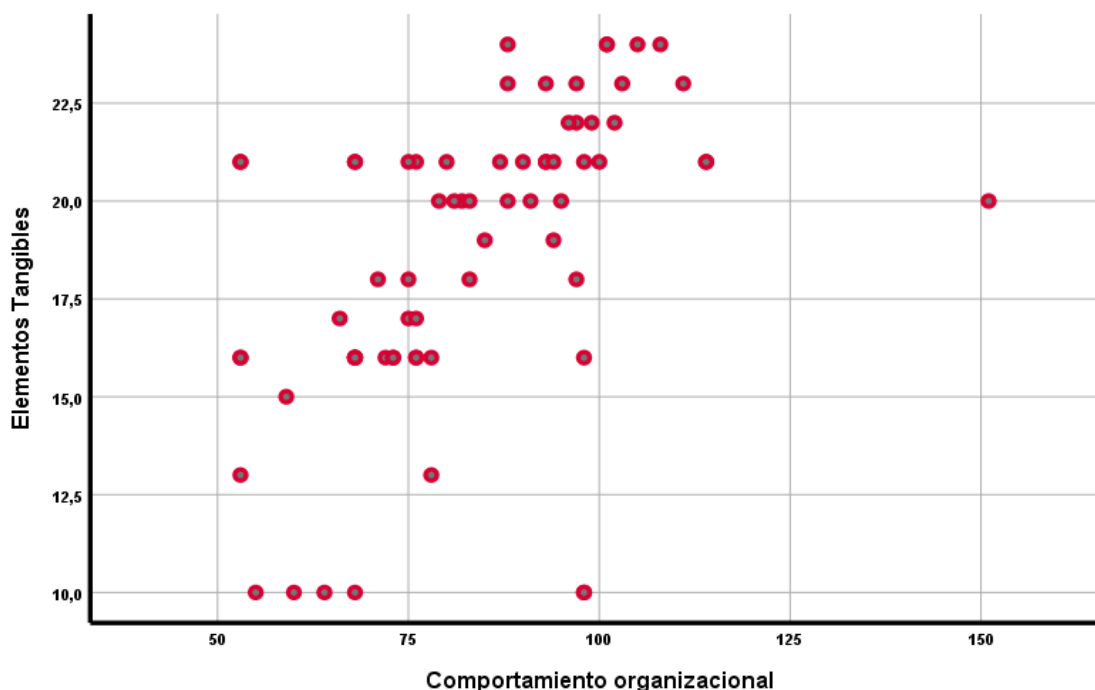
Relación entre el comportamiento organizacional con elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022

| Relación | Comportamiento organizacional | Elementos tangibles |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Comportamiento organizacional | 1,000 | 0,509 |
| Elementos tangibles | 0,509 | 1,000 |

Fuente: Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo.

Gráfico 4

Dispersión del comportamiento organizacional y elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo en estudiantes de Inicial, F.C.E.H. UNAP 2022.



Fuente: Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo

En visto la tabla y gráfico 4, sobre la relación entre la comportamiento organizacional y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo por los 69 (100,0%) estudiantes de Inicial, apreciamos que el coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,509$, el mismo que indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, así lo deja entrever el diagrama de dispersión en el que se observa que los puntos describen una línea recta con pendiente positiva,

deduciéndose que a medidas que se incrementa el comportamiento organizacional la calidad de servicio administrativo en la dimensión elementos tangibles también se incrementa.

Análisis inferencial

Normalidad del comportamiento organizacional, calidad de servicio administrativo y dimensiones

La normalidad, es necesaria para la validación de la hipótesis en investigación, y está establecido que el p_valor, verifica la representatividad del nivel de significación, en el cual se tiene en cuenta la muestra de estudio, de 67 ($n > 50$) por lo que se utilizó la prueba correspondiente a **Kolmogórov-Smirnov**,

Ho: La distribución de los datos es igual a la ley de distribución normal.

Ha: La distribución de los datos es diferente a la ley de distribución normal.

Toma de decisiones:

- Si el p_valor obtenido es mayor a 0,05, $p > 0,05$, se acepta la normalidad
- Si el valor p_ obtenido menor de 0,05, $p < 0,05$ se rechaza la normalidad

Tabla 5

Normalidad según Kolmogórov-Smirnov del comportamiento organizacional, calidad de servicio administrativo y dimensiones.

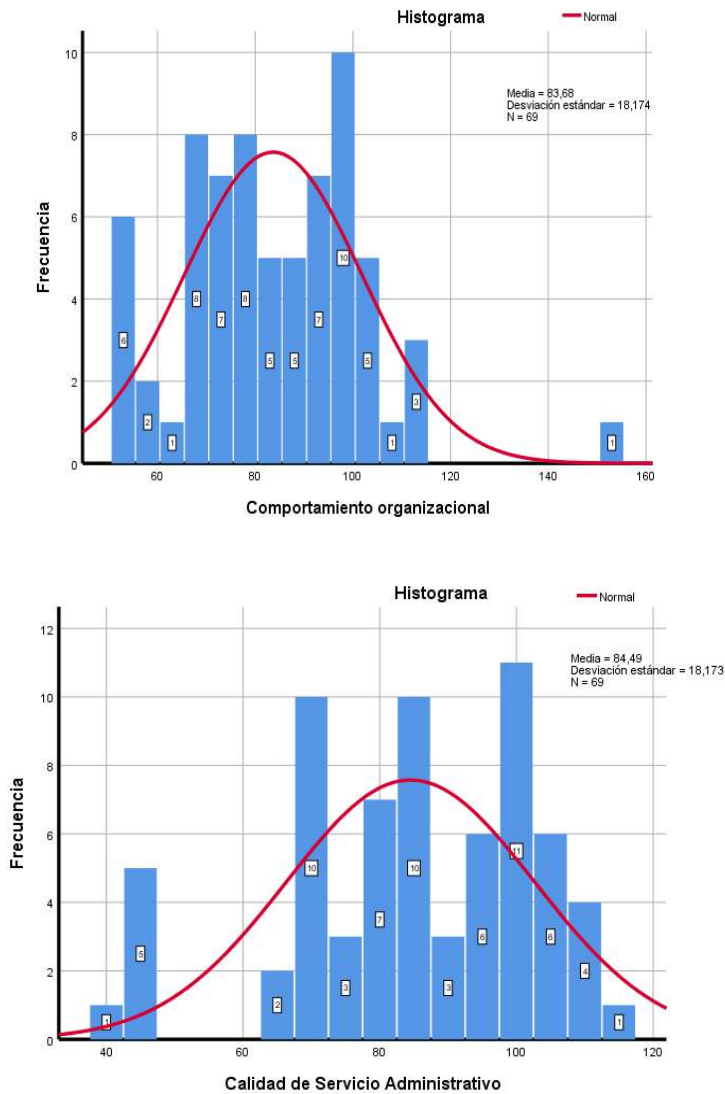
| Variables | | Kolmogórov-Smirnov | | | Distribución |
|---|------------------------|--------------------|------|-------|--------------|
| | | Estadístico | g.l. | Sig. | |
| Comportamiento organizacional | | 0,073 | 69 | 0,200 | Normal |
| Calidad de servicio administrativo | | 0,091 | 69 | 0,200 | Normal |
| Dimensiones | Capacidad de respuesta | 0,083 | 69 | 0,200 | Normal |
| | Empatía | 0,079 | 69 | 0,200 | Normal |
| | Elementos tangibles | 0,119 | 69 | 0,017 | Normal |

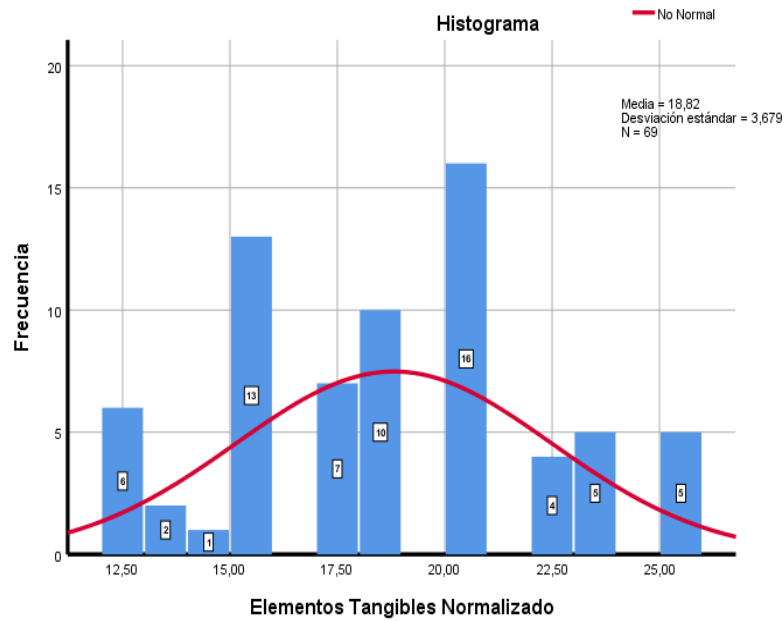
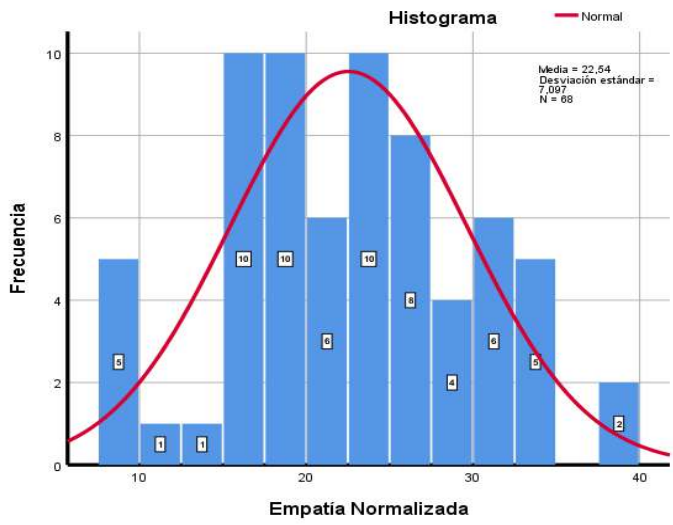
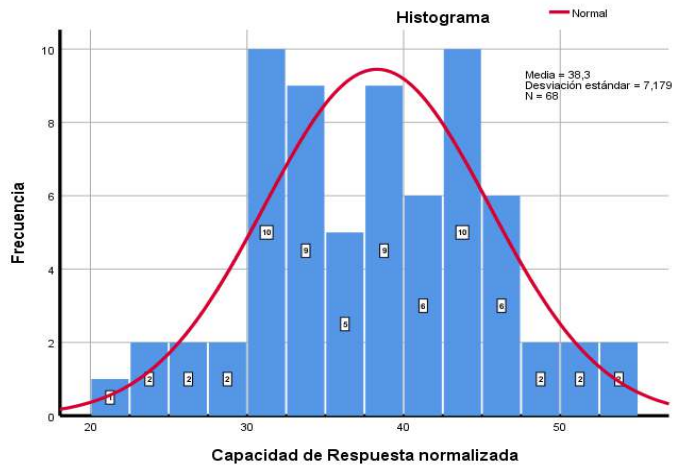
Fuente. Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo En la tabla y grafico 5, sobre la normalidad del comportamiento organizacional, calidad de servicio administrativo y las dimensiones , Capacidad de respuesta,

Empatía y Elementos tangibles transformados a la distribución normal , se aprecia que los p_valores de todos ellos resultaron mayores a 0,05, concluyéndose que las variables comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo así como las dimensiones tienen distribución normal, para demostrar las pruebas de hipótesis general y derivadas se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Pearson (r_{xy})

Gráfico 5

Histogramas con curva normal de la Calidad, dimensiones y calidad de desempeño administrativo





Fuente. Data de comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo
En la tabla 5, sobre la normalidad de la comunicación interna, sus dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal y la variable dependiente calidad de desempeño administrativo, en el que los p_valores de todos ellos resultaron ser menores a 0,05, con lo que se concluye que las variables tienen distribución diferente a la normal, luego para las pruebas de hipótesis general y específicas se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman (r_s)

Hipótesis General:

El comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo, en opinión de las estudiantes de la carrera profesional Educación Inicial, Facultad de Educación

Hipótesis Estadística

Ho: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{n - 2}}} = \frac{0,627}{\sqrt{\frac{1 - 0,627^2}{69 - 2}}} = 6,664$$

Valor estadístico: Valor estadístico t de Student = 6,664; **p-valor (significación bilateral) = 0,000**, este valor es menor a 0,05, luego rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alterna), concluyendo que, el comportamiento organizacional y la Calidad de servicio administrativo se encuentran relacionados significativamente

De la demostración anterior se determina la demostración de la hipótesis general de la investigación: “El comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo, según opinión de las estudiantes de la carrera profesional Educación Inicial, Facultad de Educación”

Hipótesis Derivada 1:

Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión capacidad de respuesta (disposición a ayudar, comunicación clara y eficaz, y atención oportuna) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación

Hipótesis Estadística

Ho: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{n - 2}}} = \frac{0,664}{\sqrt{\frac{1 - 0,664^2}{69 - 2}}} = 7,269$$

Valor estadístico: t de Student = 7,269; **p-valor (significación bilateral) = 0,000**, este valor es menor a 0,05, luego rechazamos la **H₀** (hipótesis nula) y aceptamos la **H_a** (hipótesis alterna), concluyendo que, el comportamiento organizacional y la dimensión capacidad de respuesta se relacionan significativamente

De la hipótesis estadística demostrada, se concluye que se cumple la primera hipótesis derivada de la investigación: “Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión capacidad de respuesta (disposición a ayudar, comunicación clara y eficaz, y atención oportuna) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación.”

Hipótesis Derivada 2:

Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía (Atención personalizada, convivencia de horario, y demuestra interés por los problemas de los estudiantes) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación

Hipótesis Estadística

Ho: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{n - 2}}} = \frac{0,577}{\sqrt{\frac{1 - 0,557^2}{69 - 2}}} = 5,783$$

Valor estadístico: Valor estadístico t de Student = **5,783**; **p-valor (significación bilateral) = 0,000**, luego como este valor que es menor a 0,05, rechazamos la **H_o** (hipótesis nula) y aceptamos la **H_a** (hipótesis alterna), concluyendo que, el comportamiento organizacional y la dimensión empatía se relacionan significativamente

Del desarrollo de la hipótesis estadística se demuestra la segunda hipótesis derivada de la investigación: “Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía (Atención personalizada, convivencia de horario, y demuestra interés por los problemas de los estudiantes) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación”

Hipótesis Derivada 3.

Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión elementos tangibles (infraestructura y equipamiento tecnológico) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación

Hipótesis Estadística

Ho: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{n - 2}}} = \frac{0,509}{\sqrt{\frac{1 - 0,509^2}{69 - 2}}} = 4,840$$

Valor estadístico: Valor estadístico t de Student = 4,840; **p-valor (significación bilateral) = 0,000**, valor que es menor a 0,05, luego se rechaza la **H₀** (hipótesis nula) y se acepta la **H_a** (hipótesis alterna), concluyendo que, el comportamiento organizacional con la dimensión elementos tangibles se encuentran relacionados significativamente. De lo anterior queda demostrada la tercera hipótesis derivada de la investigación: “Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión elementos tangibles (infraestructura y equipamiento tecnológico) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación”

CAPITULO V: DISCUSIÓN

OBJETIVO GENERAL

Acerca de la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo de la Facultad de Educación en estudiantes de Educación Inicial, en él se aprecia que el coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,532$, indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, lo mismo se visualiza en el diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta con pendiente positiva, es decir que a medida que el comportamiento organizacional es mejor la calidad de servicio administrativo según estudiantes de Educación Inicial también es mejor moderadamente. Este resultado se parece al estudio de Ocampo (2017), quien indica que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes.

Es decir; la calidad de un servicio administrativo busca la satisfacción de los estudiantes y público en general por ello la institución, debe realizar una serie de actividades idóneas como, el buen trato y comunicación, amabilidad, prontitud, entre otros, para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

Según Casermeiro (s.f.), La calidad del servicio tiende a ser visto por la relación que existe entre el resultado que se desea obtener, y el resultado que realmente se obtiene y las expectativas que posee el ciudadano. La evaluación de la calidad permite prevenir acontecimientos que se generen durante la prestación de un servicio o producto brindado en forma oportuna, esto quiere decir que nos adelantamos a los hechos o a las expectativas de cada usuario, de esta forma poder saber cuál es su necesidad existente y poder alcanzar el nivel de satisfacción.

La relación que se nota entre ambas variables del presente estudio es moderada, pudiera no haber existido relación por cuanto la muestra que se tomó no fueron todas las estudiantes de educación inicial, ya que las estudiantes del primer al cuarto nivel, muy poco acuden a la Facultad por algunos trámites administrativos, con ciertas excepciones como en el proceso de matrículas, horario y otros motivos, las que más frecuentan son las del quinto nivel para realizar la revisión curricular, por problemas de cursos, dictado de cursos de recuperación que jalaron, trámite de para la

inscripción del Plan de Tesis y hasta la sustentación, son estas estudiantes que se quejan de una mala calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Educación. En resumen, si la muestra del estudio hubieran sido solamente las estudiantes del quinto nivel, la relación no hubiera sido moderada, directa y positiva; todo lo contrario.

En términos generales los estudiantes perciben que existe una insatisfacción al momento de realizar los trámites, en tal sentido sugieren que debe ser mejorada los servicios administrativos en la Facultad de Educación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. El primer objetivo específico, nos muestra la relación entre comportamiento organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio administrativo por los 69 estudiantes de Inicial, en él se observa un coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,664$, este valor indica relación fuerte, directa y positiva, entre ambas variables, esto se verifica en el diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta de pendiente positiva, deduciéndose que el comportamiento organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio administrativo también crecen en forma conjunta y positiva.
2. El segundo objetivo específico muestra la relación de entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en los 69 (100,0%) estudiantes de Inicial, se determina que coeficiente de correlación de Pearson fue de $r_{xy} = 0,577$ valor que indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, eso mismo se visualiza en el diagrama de dispersión, los puntos describen una línea recta de pendiente positiva, concluyendo que el comportamiento organizacional y la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo crecen en forma conjunta y positiva.
3. El tercer objetivo específico muestra la relación entre la comportamiento organizacional y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo por los 69 (100,0%) estudiantes de Inicial, apreciamos que el coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,509$, el mismo que indica una

relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, así lo deja entrever el diagrama de dispersión en el que se observa que los puntos describen una línea recta con pendiente positiva, deduciéndose que a medida que se incrementa el comportamiento organizacional la calidad de servicio administrativo en la dimensión elementos tangibles también se incrementa.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Objetivo General

En este estudio se explicó la relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de servicio administrativo en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial, Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAP. Lo más importante en la explicación de esta relación fue que se encontró una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, así como la demostración de la hipótesis general, en la cual se indica que el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo, según opinión de las estudiantes de Educación Inicial. Lo que ayudó a explicar esta relación fue el correcto diseño y aplicación de los instrumentos a las estudiantes de educación inicial; así mismo tenemos que indicar que en el proceso de recojo de datos se tuvo dificultades, el principal de ellos fue la poca colaboración de algunas estudiantes en responder las encuestas en forma oportuna y muchas de ellas se negaron a recibir las encuestas.

Objetivos específicos

1. En esta tesis se determinó la relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión capacidad de respuesta (disposición a ayudar, comunicación clara y eficaz, y atención oportuna) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación, lo importante de esta relación con un coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0,664$, este valor indica relación fuerte, directa y positiva, entre ambas variables, de la comprobación de la hipótesis estadística, se concluye que existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación.”

Lo que ayudo a obtener este resultado fue la persistencia de la tesista en el recojo de los datos de las estudiantes de educación inicial, teniendo en cuenta que esta actividad se realizó en tiempo de pandemia.

2. En el presente estudio se determinó la relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía (Atención personalizada, convivencia de horario, y demuestra interés por los problemas de los estudiantes) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación. Lo relevante en el estudio es que se encontró mediante $r_{xy} = 0,577$ valor que indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, así mismo se comprobó la hipótesis estadística el cual demuestra que existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial. Lo más difícil para lograr este objetivo fue la poca colaboración de las estudiantes en la respuesta al cuestionario, se tuvo que realizar varias llamadas para que respondan los instrumentos.

3. En el estudio se determinó la relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión elementos tangibles (infraestructura y equipamiento tecnológico) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación. Lo más importante de esta relación, según el diagrama de dispersión en el que se observa que los puntos describen una línea recta con pendiente positiva, deduciéndose que a medida que se incrementa el comportamiento organizacional la calidad de servicio administrativo en la dimensión elementos tangibles también se incrementa.

Luego de comprobar la hipótesis derivada de la investigación, queda demostrada que existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación”.

Lo difícil para lograr este objetivo fue la poca colaboración de las estudiantes de educación inicial en la respuesta de los ítems de los instrumentos.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. A los responsables de la facultad de educación mejorar el comportamiento Organizacional y la calidad del servicio Administrativo para dar una mejor atención a los estudiantes, tesisistas, docentes y público en general; realizando talleres de actualización y capacitación al personal administrativos, directores de Escuelas de departamentos y secretario general de la de la Facultad.
2. El personal administrativo de todas las oficinas de la Facultad de Educación ser más eficiente en sus labores para una mejor atención a los usuarios.
3. Los directores de Escuelas y Departamentos deben ser empáticos y tener capacidad de respuestas en la atención a las necesidades de los estudiantes e informarse bien para el buen desempeño de sus funciones y no distraer el tiempo al usuario.
4. El personal administrativo debe cumplir las fechas comprometidas con los estudiantes, egresados, tesisistas y público en general, y así no fomentar descontento en el usuario de la Facultad.
5. La Decana de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, debe contar con un software (Programa informático), para que pueda monitorear con facilidad las actividades más importantes que realizan las diferentes direcciones de Escuelas y Departamentos, Secretaría General, Asuntos académico y económicos, dirección de investigación y demás oficinas; de esta forma facilitar una mejor y fluida atención a los usuarios de la Facultad.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Barroso G, Sánchez B, Calero S, Recalde A, Montero R, Delgado M. Evaluación ex ante de proyectos para la gestión integrada de la I+D+i: Experiencia en universidades del deporte de Cuba y Ecuador. *Lecturas: Educación Física y Deportes*. 2015 mayo; 20(204):1-7.

Briones Saltos, L., & Cedeño Zambrano, R. (2018). *El comportamiento organizacional y su impacto en las actitudes del talento humano en el ámbito universitario*. *Caribeña de Ciencias Sociales*. ISSN: 2254-7630

Caralo Castillo, N. D. (05 de diciembre de 2000). IPortal de Relaciones Públicas. Obtenido de Portal de Relaciones Publicas:
<http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>

Dailey R. *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo Heriot-Watt University; 2012.

Diaz Deza de Flores, A. P., & Ballena Rentería, L. A. (2018). *Influencia del compromiso organizacional en la atención al egresado en el proceso de tramitación del diploma de grado académico y título profesional de una universidad privada, 2016*. Chiclayo – Perú. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1232/1/TM_DiazDezadeFloresAna_BallenaRenteriaLuis.pdf.pdf.

Calero S, Fernández A, Fernández RR. Estudio de variables clave para el análisis del control del rendimiento técnico-táctico del voleibol de alto nivel. *Lecturas: educación física y deportes*. 2008 junio; 13(121):1-13.

Ocampo, Pizarro, A (2017). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo según estudiantes de educación inicial en la Universidad Nacional de Educación, 2017*. Lima – Perú. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14635/OcampoPAM.pdf?>

Paredes Valverde, R. J. (2019). *Estilos De Liderazgo Y Comportamiento Organizacional En Los Directivos De Las Universidades De Abancay, 2018*. Apurímac - Perú

Disponible:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39014/paredes_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, S., Zeithalm, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. DOI:10.2307/1251430

Pumacayo Palomino, I. I., & Arratia Mendez, G. K. (2019). Responsabilidad social universitaria y calidad de servicio administrativo en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2018. Lima – Perú.

Disponible:

Robledo, N, Forero, G y Hurtado, C (2021) Factores determinantes de la gestión del conocimiento y la confianza en el comportamiento organizacional en la universidad de Manizales. Colombia

Robbins, S. y Judge (2013). Comportamiento organizacional. (13 Ed.). México: Pearson.

Tavara Palacios, D. L. (2019). Calidad de servicio administrativo y satisfacción de estudiantes de Contabilidad Universidad San Pedro Sullana 2017. Piura – Perú.

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021) Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. [Satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islamica]. *Journal of innovation and Entrepreneurship*. Article number: 9 (2021. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

ANEXOS

01: Matriz de consistencia

| Titulo | Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Metodología |
|---|---|---|---|--|--|---|
| <p>Comportamiento organizacional y calidad de servicio administrativo en estudiantes de la carrera profesional educación inicial Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAP - 2022</p> | <p>General: ¿En qué medidas el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en opinión de las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial, Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAP?</p> | <p>General: Explicar la relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de servicio administrativo en estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial, Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAP. Específicos: 1.Determinar la relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión capacidad de respuesta (disposición a ayudar, comunicación clara y eficaz, y atención oportuna) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación. 2.Determinar la relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía (Atención personalizada, convivencia de horario, y demuestra interés por los problemas de los estudiantes) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación. 3.Determinar la relación entre el comportamiento organizacional</p> | <p>General El comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo, en opinión de las estudiantes de la carrera profesional Educación Inicial, Facultad de Educación. Específicas 1.Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión capacidad de respuesta (disposición a ayudar, comunicación clara y eficaz, y atención oportuna) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación. 2.Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión empatía (Atención personalizada, convivencia de horario, y demuestra interés por los problemas de los estudiantes) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación</p> | <p>Variable 1: Comportamiento organizacional</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio Administrativo</p> | <p>- Comportamiento individual</p> <p>- Comportamiento grupal</p> <p>- Comportamiento institucional</p> <p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Empatía</p> <p>-Elementos tangibles</p> | <p>Tipo de investigación: Descriptiva – cuantitativa</p> <p>Diseño: Correlacional de tipo transversal.</p> <p>Población: 212 estudiantes de educación inicial</p> <p>Muestra: 69 estudiantes de educación inicial</p> <p>Análisis de datos: con el SPSS. V. 26</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>con la dimensión elementos tangibles (infraestructura y equipamiento tecnológico) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación.</p> | <p>Inicial de la Facultad de Educación. 3.Existe relación entre el comportamiento organizacional con la dimensión elementos tangibles (infraestructura y equipamiento tecnológico) de la variable calidad de servicio administrativo, en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Educación.</p> | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|

02: Cuestionario para evaluar el comportamiento organizacional en la Facultad de Educación - UNAP

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

Indicación:

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

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

Datos generales

1) Edad: Género: **M F** Nivel académico:

I. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

I.1. COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL

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

I.2. COMPORTAMIENTO GRUPAL

| N° | ÍTEMS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|
| I.2.1. LIDERAZGO | | | | | | |
| 11 | ¿Percibes que existen buenas relaciones entre los empleados y las autoridades? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 12 | ¿Consideras que las autoridades están comprometidas con aspectos de organización, orden y limpieza? | | | | | |
| 13 | Crees que la gestión de las autoridades es buena de acuerdo a los intereses de la institución. | | | | | |
| I.2.2. TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| 14 | ¿Percibes que cuándo hay un problema en la Facultad lo resuelven en equipo? | | | | | |
| 15 | ¿Consideras que existe integración en el equipo de trabajo de la Facultad? | | | | | |
| I.2.3. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (Toma de decisiones) | | | | | | |
| 16 | ¿Las autoridades solucionan inmediatamente los problemas académicos? | | | | | |
| 17 | ¿El personal administrativo te apoya en resolver tus problemas administrativos? | | | | | |
| 18 | ¿El personal administrativo cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus actividades laborales? | | | | | |
| I.3. COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL | | | | | | |
| N° | ÍTEM | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| I.3.1. INFRAESTRUCTURA | | | | | | |
| 19 | ¿Las autoridades se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de la infraestructura administrativa y académica? | | | | | |
| 20 | ¿El ambiente que se respira en la institución es agradable? | | | | | |
| I.3.2. CUMPLIMIENTO DE PLANES ESTRATEGICO Y OPERATIVO | | | | | | |
| 21 | ¿Consideras que el trabajo que vienen realizando las autoridades es eficaz, en términos de gestión? | | | | | |
| 22 | ¿Se cumplen los cronogramas establecidos para los procesos académicos? | | | | | |
| 23 | ¿La información que se publica es actualizada y útil para los trámites académicos y administrativos de los estudiantes? | | | | | |
| I.3.3. METAS DE TRABAJO | | | | | | |
| 24 | ¿Los responsables emiten un boletín informativo sobre logros y metas de la gestión académico-administrativo? | | | | | |
| 25 | ¿En la institución se esfuerzan en cumplir los objetivos académicos y administrativos? | | | | | |

Fuente: Ana María Ocampo Pizarro

03: Cuestionario para evaluar la calidad de servicio administrativo en la Facultad de Educación - UNAP

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

Indicación:

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

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

Datos generales

1) Edad: 2) Género M F 3) Nivel académico:

II. CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO

I.1. CAPACIDAD DE RESPUESTA

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

II.2. EMPATÍA

| N° | ÍTEMS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| II.2.1. ATENCIÓN PERSONALIZADA | | | | | | |
| 13 | ¿Se ofrece una atención personalizada a los problemas académicos de los estudiantes? | | | | | |
| 14 | ¿Los servidores administrativos son siempre amables con los estudiantes y usuarios externos? | | | | | |
| 15 | ¿Se atienden a tiempo las quejas y reclamos? | | | | | |
| II.2.2. CONVENIENCIA DE HORARIO | | | | | | |
| 16 | ¿El personal administrativo cumple con el horario de atención establecido? | | | | | |
| 17 | ¿Los servidores administrativos respetan el orden de llegada de los usuarios, para atenderlos? | | | | | |
| 18 | ¿El horario de trabajo administrativo es conveniente para los usuarios? | | | | | |
| II.2.3. DEMUESTRA INTERES POR LOS PROBLEMAS DE LOS ESTUDIANTES | | | | | | |
| 19 | ¿Ante un problema el personal administrativo muestra interés en solucionarlo? | | | | | |
| 20 | ¿Los servidores administrativos comprenden las necesidades de los usuarios? | | | | | |
| 21 | ¿Consideras que debe haber una forma de evaluar el desempeño laboral del personal administrativo? | | | | | |
| III.3. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
| N° | ÍTEMS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| II.3.1. INFRAESTRUCTURA | | | | | | |
| 22 | ¿Las instalaciones físicas de las oficinas administrativas son adecuadas? | | | | | |
| 23 | ¿Las oficinas y áreas de atención al público se muestran limpias? | | | | | |
| 24 | ¿Los servidores administrativos muestran una apariencia apropiada? | | | | | |
| II.3.2. EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO | | | | | | |
| 25 | ¿El equipamiento de las oficinas son aparentemente modernos? | | | | | |
| 26 | ¿La biblioteca especializada se puede utilizar mediante internet? | | | | | |
| 27 | ¿La Facultad cuenta con computadoras para que los estudiantes realicen actividad administrativa? | | | | | |

Fuente: Ana María Ocampo Pizarro

04: Informe de validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos se determinó mediante el juicio de expertos o jueces.

Los jueces fueron: Dr. Julio Segundo Cuipal Torres.

Emilio Augusto Montani Ríos, Rommel Erwin Quintanilla Huamán. Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, que debe alcanzar como mínimo 0,78 en el coeficiente de correlación de cálculo.

Criterio de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través de juicio de expertos.

| N° | EXPERTO | INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|------------|---------|--------|-----------|------------|
| | | N° de ítems | Deficiente | Regular | buen a | Muy buena | excelent e |
| 1 | Julio Segundo Cuipal Torres | 81 | | | | | x |
| 2 | Emilio Augusto Montani Ríos | 81 | | | | | x |
| 3 | Rommel Erwin Quintanilla Huamán | 79 | | | | x | |
| VALIDEZ DE LA PRUEVA DE SALIDA | | | | | | | |

De acuerdo con la evaluación de los jueces el instrumento obtuvo una validez con calificación de muy buena y está dentro del párrafo del intervalo establecido, como validez eleva.

05: Confiabilidad del instrumento

La Confiabilidad para los cuestionarios se llevó a cabo mediante el método de Inter correlación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach obtenidos a través de una prueba piloto; se obtuvo los siguientes resultados.

Estadísticos de confiabilidad para la prueba de salida.

| ALFA DE CRONBACH | N° de ítems |
|-------------------------|--------------------|
| 0.80 | 52 |

La confiabilidad de la prueba de desempeño, Alfa de Cronbach es 0.803 (80.03%) que es considerado confiable para su aplicación.

Alcanzando una validez de 0.803%, El comportamiento Organizacional y la Calidad de Servicio Administrativo , siendo un valor cercano a la unidad, de trata de un instrumento fiable porque se obtiene mediciones consistentes.

APÉNDICE N.º 02:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Orietzevilla Hubner Ronald Evaristo
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de la FCEH.
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: _____
 1.4. Autor del Instrumento: _____

Estudiante de Educación Inicial de la Facultad de Educación "Universidad Nacional de la Amazonia Peruana".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | |
|--------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con Lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en Conductas observadas | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al momento | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una Organización lógica de Los Items. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar Las variables de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos Teóricos- científicos de la Psicología. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los Indices, Indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 9. PERTINENCIA | Mide lo que tiene lo Que tiene que medir. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es apto para aplicar a la muestra.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 79

Lugar y fecha: Iquitos, 07/01/2022

Nombre y firma del Experto
 DNI: N.º 052 820 49
 N.º Celular: 93 978 570

APÉNDICE N.º 02:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: MONTANI RIOS EMILIO AUGUSTO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE FCEH.
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: _____
 1.4. Autor del Instrumento: _____

Estudiante de Educación Inicial de la Facultad de Educación "Universidad Nacional de la Amazonia Peruana".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 -20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 -100 | | | |
|--------------------|--|---------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|----------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con Lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en Conductas observadas | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al momento | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una Organización lógica de Los Items. | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar Las variables de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos Teóricos- científicos de la Psicología. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 9. PERTINENCIA | Mide lo que tiene lo Que tiene que medir. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81

Lugar y fecha: Iquitos - 06-01 - 2022

Nombre y firma del Experto
 EMILIO AUGUSTO MONTANI RIOS
 DNI: N.º 05261834
 N.º Celular: 969269160

APÉNDICE N.º 02:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Julio Segundo Cuipe Torres
 1.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: _____
 1.4. Autor del Instrumento: _____

Estudiante de Educación Inicial de la Facultad de Educación "Universidad Nacional de la Amazonia Peruana".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | |
|--------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con Lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en Conductas observadas | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al momento | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una Organización lógica de Los Items. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar Las variables de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos Teóricos- científicos de la Psicología. | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los Indices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 9. PERTINENCIA | Mide lo que tiene lo Que tiene que medir. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: La encuesta es posible aplicar a la muestra.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81

Lugar y fecha: Iquitos
05/01/2022

Julio
Nombre y firma del Experto
DNI: N.º 05219540
Nº Celular: 983969611