

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN DOCENCIA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR E INVESTIGACIÓN



TESIS

**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE
SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 302
– LEONCIO PRADO - 2019”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN DOCENCIA EN
EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGACIÓN

AUTOR: Osorio Barzola, Esteban Carmelo

ASESOR: Gonzales Reyes, Edmundo

HUÁNUCO – PERÚ

2021



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Desarrollo de capacidades y desarrollo social

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias de la educación

Disciplina: Educación general (incluye capacitación y pedagogía)

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro en ciencias de la educación, con mención en docencia en educación superior e investigación

Código del Programa: P27

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 20656201

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23014981

Grado/Título: Magister en gestión y negocios con mención en tributación

Código ORCID: 0000-0003-4062-4208

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Escobedo Rivera, Froilan	Doctor en educación	22400177	0000-0003-4306-8841
2	Pajuelo Garay, Paola Elizabeth	Doctora en ciencias de la educación	22521771	0000-0002-3019-4681
3	Pumayauri de la Torre, Laddy Dayana	Doctora en ciencias de la educación	41239006	0000-0002-3695-6237

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15:00 horas del día 15 del mes de octubre del año 2021, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestrías y Doctorados de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los siguientes docentes:

- (Presidente) Dr. Froilán Escobedo Rivera
Secretario (a) Dra. Paola Elizabeth Pajuelo Garay
(Vocal) Dra. Laddy Dayana Pumayauri de la Torre

Nombrados mediante **Resolución N° 380-2021-D-EPG-UDH**, para evaluar la tesis intitulada **“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 302 – LEONCIO PRADO - 2019”**, presentada por el Bachiller **Esteban Carmelo OSORIO BARZOLA** para optar el Grado Académico de Maestra (o) en Ciencias de la Educación, con mención en Docencia en Educación Superior e Investigación.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **aprobado** por **mayoría** con el calificativo cuantitativo de **quince (15)** y cualitativo de **bueno** (Art. 54).

Siendo las 16:42 p.m. horas del día viernes 15 del mes de octubre del año 2021, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Froilan Escobedo Rivera

.....
PRESIDENTE

Dra. Paola Elizabeth Pajuelo Garay

SECRETARIA

Dra. Laddy Dayana Pumayauri de la Torre

VOCAL

DEDICATORIA

A mi esposa: Natividad y mis preciosos hijos: Renzo y Lincoln, quienes con una sonrisa pueden hacer hermosa la vida de su padre.

A Gregorio y Nicasia, mis padres, por su cariño para criar a sus hijos.

A todas las instituciones educativas que quieren hacer del servicio un nuevo modo de relación con sus clientes.

AGRADECIMIENTO

Al asesor de tesis Mg. Edmundo Gonzales Reyes por sus observaciones y sugerencias planteadas.

A mis profesores de la Maestría y otros, que marcaron líneas y horizontes para actuar en el presente.

A mis colegas de trabajo, funcionarios y empleados de la UGEL – LP, por haberme otorgado la facilidad de contar con la información.

A mis respetados miembros del jurado, quienes mediante sus observaciones y orientaciones precisas; hicieron posible la culminación del presente trabajo.

A mis amigos y colegas de aula con quienes compartimos muchas tertulias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE CUADROS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN	XIII
SUMMARY.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	XVII
CAPÍTULO I.....	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	21
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	21
1.3. OBJETIVO GENERAL	21
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.5. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5.1. TRASCENDENCIA TEÓRICA	22
1.5.2. TRASCENDENCIA PRÁCTICA.....	23
1.5.3. TRASCENDENCIA ACADÉMICA.....	23
CAPITULO II.....	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1.1. NIVEL LOCAL.....	24
2.1.2. NIVEL REGIONAL	25
2.1.3. NIVEL NACIONAL	26
2.1.4. NIVEL INTERNACIONAL.....	26
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.2.1. DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	27
2.2.2. TEORIA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS	32

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	41
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	42
2.5. SISTEMA DE VARIABLES.....	42
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	42
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	42
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
CAPITULO III.....	45
MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1. ENFOQUE	45
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.3. DISEÑO	45
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.2.1. POBLACIÓN	46
3.2.2. MUESTRA	48
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	49
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	50
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS ...	50
CAPÍTULO IV.....	51
RESULTADOS.....	51
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	51
4.1.1. DIMENSIÓN.....	51
4.1.2. DIMENSIÓN CONDUCTAS GRUPALES.....	58
4.1.3. DIMENSIÓN CONDUCTA ORGANIZACIONAL	64
4.2. RESULTADOS DE CALIDAD DE SERVICIOS	70
4.2.1. DIMENSIONES: EXPECTATIVAS RESPECTO AL TRABAJADOR.....	70
4.2.2. DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS RESPECTO AL GRUPO.....	78

4.2.3. DIMENSIÓN EXPECTATIVAS RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN	82
CAPITULO V.....	89
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	89
5.1. RESULTADOS EN FUNCIÓN AL PROBLEMA.....	89
5.2. RESULTADOS EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS	91
5.3. RESULTADOS EN FUNCIÓN A LA HIPÓTESIS	91
5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	99
5.4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	99
5.5. NUEVOS PLANTEAMIENTOS.....	104
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	115
ANEXOS	118

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Actitud democrática en el desarrollo del trabajo.....	51
Cuadro 2 Interés en resolver los problemas.	53
Cuadro 3 Contar con el apoyo de los directivos.....	54
Cuadro 4 Comunicación interna con buen funcionamiento.....	55
Cuadro 5 Uso frecuente de permisos o justificaciones en sus funciones.....	56
Cuadro 6 Desarrollo de actividades ajenas en horas de trabajo.....	57
Cuadro 7 Capacidad de liderazgo.....	58
Cuadro 8 Trabajo en equipo	59
Cuadro 9 Se muestran colaboradores con sus compañeros	60
Cuadro 10 Tomas en cuenta participación de los demás	61
Cuadro 11 Tomas decisiones teniendo en cuenta consenso.....	62
Cuadro 12 Lealtad en el trabajo respecto a la institución.....	63
Cuadro 13 Premios y estímulos por los logros alcanzados.....	64
Cuadro 14 Comodidad en el lugar donde realizas tus actividades	65
Cuadro 15 Equipamiento en ambiente de trabajo.....	66
Cuadro 16 Distribución de las instalaciones	67
Cuadro 17 Seguridad en el lugar donde realizas tu trabajo	68
Cuadro 18 Permanencia y estabilidad en tu puesto de trabajo.....	69
Cuadro 19 Comunicación.....	70
Cuadro 20 Amabilidad para una buena atención	72
Cuadro 21 Interes del trabajador por resolver petitorios	73
Cuadro 22 Atención a los requerimientos o solicitudes de los usuarios	74
Cuadro 23 Predisposición del personal por atender las necesidades de los usuarios	75
Cuadro 24 Capacidad por solucionar los problemas existentes	76
Cuadro 25 Atención empática a los usuarios.....	77
Cuadro 26 El trabajador de la ugel tiene voluntad de servicio	78
Cuadro 27 Comunicación asertiva con usuarios.....	79
Cuadro 28 Diligencia en el trabajador de la ugel	80
Cuadro 29 Confiabilidad en manejo de información	81
Cuadro 30 El trabajador demuestra innovación	82
Cuadro 31 Optimizar el tiempo para mejorar el servicio	83

Cuadro 32 Identificado con los objetivos y fines de su institución.....	84
Cuadro 33 Identificación con el usuario de la Ugel	85
Cuadro 34 Satisfacción del usuario con la atención que le brinda la Ugel....	86
Cuadro 35 Demuestran capacitaciones y actualizaciones para mejorar su desempeño	87
Cuadro 36 Interés en resolver problemas de los usuarios.....	88
Cuadro 37 Consolidado del comportamiento organizacional	92
Cuadro 38 Consolidado de la calidad de servicios	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comportamiento organizacional.....	47
Tabla 2. Calidad de servicios.....	47
Tabla 3. Muestra distribuida proporcionalmente	49
Tabla 4 Interpretación de los valores del coeficiente de correlaciones	99
Tabla 5 Correlación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado.....	100
Tabla 6 Correlación entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador	101
Tabla 7 Correlación entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo.....	102
Tabla 8 Correlación entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Actitud Democrática	52
Gráfico 2 Interés En Resolver Problemas	53
Gráfico 3 Contar Con Apoyo De Los Directivos	54
Gráfico 4 Comunicación Interna.....	55
Gráfico 5 Celos Enfermizos	56
Gráfico 6 Actividades Ajenas	57
Gráfico 7 Capacidad De Liderazgo	58
Gráfico 8 Trabajo En Equipo.....	59
Gráfico 9 Colaboradores Con Compañeros	60
Gráfico 10 Participación De Los Demás	61
Gráfico 11 Toma De Decisiones Tomando En Cuenta Consenso	62
Gráfico 12 Lealtad Con La Institución	63
Gráfico 13 Premios Y Estimulos Por Logros Alcanzados.....	64
Gráfico 14 Comodidad Donde Realizas Tus Actividades.....	65
Gráfico 15 Utilizan Equipos Y Mobiliarios Modernos	66
Gráfico 16 Señalización Y Distribución	67
Gráfico 17 Seguridad Donde Trabajas.....	68
Gráfico 18 Permanencia Y Estabilidad	69
Gráfico 19 Comunicación.....	71
Gráfico 20 Amabilidad.....	72
Gráfico 21 Trabajador Interesado En Los Usuarios	73
Gráfico 22 Atención a Solicitudes	74
Gráfico 23 Predisposición de atención a los usuarios.....	75
Gráfico 24 Capacidad de dar soluciones	76
Gráfico 25 Atención empática	77
Gráfico 26 Voluntad de servicio	78
Gráfico 27 Comunicación Asertiva.....	79
Gráfico 28 Diligencia	80
Gráfico 29 Confiabilidad.....	81
Gráfico 30 Muestra Innovación	82
Gráfico 31 Optimizar el tiempo.....	83
Gráfico 32 Identificado con fines y objetivos	84

Gráfico 33 Identificación con usuarios	85
Gráfico 34 Satisfecho con la atención.....	86
Gráfico 35 Capacitaciones y actualizaciones.....	87
Gráfico 36 Muestras de interés en resolver problemas.....	88
Gráfico 37 Consolidado del comportamiento organizacional	94
Gráfico 38 Consolidado de la calidad de servicios.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Involucramiento del Comportamiento Organizacional.....	28
Figura 2 Qué estudia el C.O.	30
Figura 3 Del Diseño	46

RESUMEN

Este trabajo fue desarrollado en UGEL302 Leoncio Prado, una entidad del estado, sector educación con personería jurídica de derecho público, el estudio busca establecer la concordancia entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios en la precitada institución, como resultado del caos administrativo y organizacional, reflejándose en la baja calidad de servicios que brinda en la actualidad, además la problemática se agudiza debido a que se establecieron un modelo de atención rígida, con marcados patrones culturales negativos, trayendo como resultado, insatisfacción o quejas permanentes de los usuarios por el mal servicio que brindan, y para el efecto se formuló la siguiente interrogante: ¿Existe correlación significativa que vincule el comportamiento organizacional y la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado 2019?

Con respecto a la metodología utilizada para el presente trabajo de investigación fue cuantitativa, con nivel descriptivo–correlacional y diseño no experimental de carácter transversal, el cual estuvo compuesto por dos grupos. El primer grupo, para medir la calidad de servicios fue de 1,584 (docentes) usuarios, cuya muestra resultante fue de 268, y el siguiente grupo, para medir el comportamiento organizacional fue de 60 trabajadores distribuidos en 05 áreas de la UGEL, Leoncio Prado.

Entre las conclusiones arribadas, respecto a la hipótesis general se afirma que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables con una correlación de 0,413, es decir que el 41.3% de los puntos muestrales se encuentran muy cercanos a la recta de regresión; respecto a las actitudes individuales y las expectativas respecto al trabajador existe una correlación positiva moderada con una correlación de 0,67, es decir que el 67.0% de los puntos muestrales se encuentran muy cercanos o dentro de la recta de regresión; en cuanto se refiere a la conducta grupal y las expectativas respecto al grupo existe una correlación positiva baja con 0,211, es decir que el 21.1% de los puntos muestrales se encuentran muy cercanos o dentro de la recta de regresión; finalmente respecto a la correlación entre la conducta organizacional y las expectativas organizacionales, según la prueba de hipótesis podemos decir que existe también una correlación positiva baja con

una correlación de 0,360, es decir que el 36 % de los puntos muestrales se encuentran muy cercanos o dentro de la recta de regresión.

Palabras Claves: Conducta individual, Conducta grupal, conducta organizacional, expectativas.

SUMMARY

This work was developed in UGEL302 Leoncio Prado, a state entity, education sector with legal status of public law, the study seeks to establish the relationship of organizational behavior and quality of services in the aforementioned institution, as a result of administrative and organizational chaos, This is reflected in the low quality of services that it currently offers, in addition the problem is exacerbated because a rigid care model was established, with marked negative cultural patterns, resulting in dissatisfaction or permanent complaints from users about poor service that they provide, and for this purpose the following question was formulated: Is there a significant correlation between organizational behavior and quality of services at UGEL 302 Leoncio Prado 2019?

Regarding the methodology used for the present research work, it was quantitative, with a descriptive-correlational level and a non-experimental design of a cross-sectional nature, which was composed of two groups. The first group, to measure the quality of services, was 1,584 (teachers) users, whose resulting sample was 268, and the next group, to measure organizational behavior, was 60 workers distributed in 05 areas of the UGEL, Leoncio Prado.

Among the conclusions reached, regarding the general hypothesis, it is stated that there is a moderate positive correlation between the two variables with a correlation of 0.413, that is, 41.3% of the sample points are very close to the regression line; Regarding individual attitudes and expectations regarding the worker, there is a moderate positive correlation with a correlation of 0.67, that is, 67.0% of the sample points are very close to or within the regression line; Regarding group behavior and expectations regarding the group, there is a low positive correlation with 0.211, that is, 21.1% of the sample points are very close to or within the regression line; Finally, regarding the correlation between organizational behavior and organizational expectations, according to the hypothesis test we can say that there is also a low positive correlation with a correlation of 0.360, that is, 36% of the sample points are very close or within of the regression line.

Key Words: Individual behavior, Group behavior, organizational behavior, expectations.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se busca implementar un estado moderno efectivo, capaz proveer a todos sus ciudadanos la posibilidad de acceder a bienes y servicios públicos de calidad, en condiciones óptimas, para reducir las brechas persistentes tanto en lo social como en lo económico que aún existen como resultado de un crecimiento desigual y debiendo ejercer con responsabilidad su desempeño de promotor de desarrollo nacional, en tal sentido, el Ministerio de Educación viene implementando organismos intermedios de gestión, como son las UGELes, a nivel nacional, constituyéndose como instancias de gestión educativa, con manejo presupuestal, cuya función es brindar apoyo técnico a toda su jurisdicción en aspectos pedagógicos, institucionales y administrativos, a las Instituciones Educativas y Programas de su jurisdicción. Sin embargo, la atención que brindan a sus usuarios, son de baja calidad, trayendo como consecuencia malestar, disgustos a sus diferentes usuarios, para el análisis de estos factores se planteó la siguiente pregunta: ¿Existe correlación significativa que vincule el comportamiento organizacional la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado 2019?, para dar respuesta a esta pregunta, se formuló un objetivo general: Determinar la correlación significativa del comportamiento organizacional y la calidad de servicios, de la UGEL 302, Leoncio Prado, 2019 y tres objetivos específicos, el primer objetivo específico fue: Establecer la relación que existe entre las actitudes individuales y las expectativas respecto al trabajador que labora en la UGEL 302, Leoncio Prado 2019; el segundo fue: Determinar la relación entre la conducta grupal y las expectativas respecto al grupo de la UGEL 302, Leoncio Prado 2019 y el tercer objetivo específico: Identificar la relación que existe entre la conducta organizacional y las expectativas respecto a la organización que laboran en la UGEL 302, Leoncio Prado, 2019. Se partió de la siguiente hipótesis: El comportamiento organizacional, se vincula significativamente con la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado 2019.

En el capítulo I describimos el problema en el cual y ponemos de manifiesto que la UGEL de la ciudad afronta una serie de conflictos y reclamos en los servicios que ésta brinda, los cuales deben de ser corregidos en el

menor tiempo posible para mejorar la atención del público usuario, siendo necesario que se tomen medidas correctivas inmediatas para poder cambiar esta situación (Yrribarren, 2016).

En el capítulo II, vemos lo referente al marco teórico en el cual abordamos temas sobre el comportamiento organizacional además de sus metas; conceptos de calidad de servicios con los cuales asentamos las bases teóricas de la investigación, así como el control estadístico, primeros sistemas, estrategias y calidad total.

En el capítulo III, analizamos la metodología de la investigación, en el cual señalamos que nuestra investigación será descriptiva correlacional (Hernandez, 1997) puesto que se pondrá de manifiesto las características actuales de los servicios de la UGEL, porque en nuestro caso estableceríamos si el comportamiento organizacional incide en la baja calidad de servicios a sus usuarios. Nuestro universo está conformado por los trabajadores de la educación que son los directos usuarios de esta administración en un total de 1584. Nuestra muestra es de 268 servidores públicos de la educación que trabajan en esta jurisdicción. Para el presente análisis partimos de la hipótesis de que “El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado 2019” siendo necesarios corregirlas para elevar la satisfacción de los clientes.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados que los cuestionarios aplicados, tanto de los usuarios como del personal proveedor del servicio. Para la cual utilizamos el procesamiento de datos estadísticos de medidas de tendencia central y medidas de dispersión para la contratación de la hipótesis.

En el quinto capítulo verificamos o contrastamos las hipótesis, los consolidados del comportamiento organizacional y de la calidad de servicios además planteamos propuestas como la reingeniería y un nuevo escenario para mejorar la calidad de atención.

Finalmente presentamos conclusiones y recomendaciones, que se desprende de la información procesada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad el mundo se encuentra en proceso de globalización, es decir, entre otras cosas, tanto revolución cultural como educativa, además, algunos comienzan a ponerle nombre a este tiempo, como Era del Conocimiento, competencia total y de la creatividad. Se entiende además que el mundo de la informática está redefiniendo las fronteras, está removiendo estructuras tradicionales del sistema educativo lo cual pasará inevitablemente por transformar radicalmente la institucionalidad en consecuencia la política del sector educación en el Perú. Además, se ve que las diferencias entre sistema educativo peruano y el de los países desarrollados, son abismales, ellos cuentan con una amplia infraestructura, materiales didácticos, laboratorios, bibliotecas, en consecuencia, mayor presupuesto público. Existe en los países líderes a nivel mundial una distinción clara entre la educación por competencias o “tradicional” y la educación enfocada en habilidades que es específica para cada estudiante (Hoidn, S. 2017 p.16).

Las instituciones descentralizadas de la administración educacional en nuestro país, son Direcciones Regionales de Educación (DREs) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGELs), que cumplen las funciones del MED en las diferentes regiones del Perú. Mediante el Decreto Supremo N°-015-2002-ED, se aprueba el ROF de las UGELs, en el cual se dispone la reestructuración de los órganos intermedios. Las Unidades Ejecutoras son instancias de ejecución, descentralizadas del Gobierno Regional respectivo, con autonomía en su jurisdicción. Que son aplicables las leyes de descentralización entre ellas, la Ley N° 28044 denominada “Ley General de Educación” y otras disposiciones de acuerdo con la constitución política de nuestro país, que normativamente dependen del Ministerio de Educación. Las Unidades de Gestión Educativa Local, constituyen una instancia de gestión educativa, como tal son dependencias de las Direcciones Regionales de Educación las que proporcionan apoyo técnico en aspectos pedagógicos,

institucionales y administrativos, a las Instituciones Educativas y Programas de su ámbito, para garantizar un mejor servicio educativo.

En nuestro país los órganos desconcentrados del MED han sufrido reestructuraciones organizacionales, pero no en lo sustancial, sólo han sido cambios en las denominaciones. Así antes se llamaban Direcciones Departamentales de Educación, le seguían en jerarquía las direcciones Zonales de Educación y los Núcleos Educativos Comunales (NEC), etc. Hoy se llaman Direcciones Regionales de Educación (DREs), anteriormente las llamadas Direcciones Sub-Regionales de Educación, pasaron a denominarse. Unidades de Servicios Educativos (USEs), luego Áreas de Desarrollo Educativo (ADEs) y actualmente se han implementado las Unidades Gestión Educativa Local (UGELs), sin embargo, estas unidades presentan un deficiente sistema de organización, que no responden a las expectativas de los usuarios, debido a que se implementaron modelos tradicionales de gestión, esto genera un caos administrativo y organizacional por ende se manifiesta en la baja calidad de servicios que brindan, creando situaciones de cansancio, pérdida de tiempo innecesaria en la gestión y escasos resultados de apoyo a las instituciones educativas, docentes y demás usuarios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En este presente trabajo se buscó respuestas a distintas situaciones a razón de un breve diagnóstico, en este sentido se han encontrado algunas causantes de problemas, tales como:

- Se percibe una organización con modelo de atención rígido.
- Los patrones culturales influyen en algunos casos, de manera negativa en la organización.
- El elemento humano tiene poca calidez.
- Interferencias en las acciones de los profesores.
- Se nota actitudes, conductas y prácticas inadecuadas al interior de la UGEL 302 Leoncio Prado.
- Existen áreas funcionales deficientes.

En esta misma evaluación se han detectado los efectos de estas situaciones, entre los cuales tenemos:

- Quejas de docentes usuarios por que la organización no atiende sus necesidades.
- Baja calidad de servicios.
- Inadecuado comportamiento organizacional.
- Pérdidas de rendimiento de los recursos institucionales.
- Servicios fuera de oportunidad y lentitud en el servicio administrativo.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Existe correlación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?.

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?.
- ¿Qué relación existe entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?.
- ¿Qué relación existe entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?.

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la correlación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios, de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación que concurre entre las actitudes individuales y las expectativas respecto al trabajador que laboran en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.

- Determinar la relación que existe entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.
- Identificar la relación que existe entre la conducta organizacional y las expectativas respecto a la organización que laboran en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.

1.5. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

En función a la importancia que tiene el tema de comportamiento organizacional, ya que es clave para generar la calidad de servicio tanto pedagógico y administrativo en la UGEL 302 Leoncio Prado, por ello tenemos en cuenta que la calidad educativa no solo es de carácter técnico y pedagógico sino también de gestión y fundamentalmente de carácter administrativo.

Si bien el tema no es nuevo, presenta espacios por estudiar pese a contar con muchos años de existencia como órgano intermedio descentralizado del MED. Como consecuencia de la importancia que tiene este asunto pues, la educación no es solo un tema netamente social sino de carácter económico, político e histórico, pues su postergación se evidencia en todo aquello que resulta de la administración de este sector así como en los resultados de evaluación Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA), Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) desde que el Perú está involucrado en ello.

1.5.1. TRASCENDENCIA TEÓRICA

- a) Permitted to evaluate the influence of organizational behavior on the services that are given in this institution and consequently improve the quality of the same in the UGEL 302 Leoncio Prado.
- b) Se determinó factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores, para hacer más competitivo en su desempeño y mejorar el ambiente organizacional dentro de la UGEL Leoncio Prado.

- c) El estudio sirvió como herramienta de análisis en Educación, sector público, en particular al Ministerio de Educación, a los estudiantes de ésta y otras universidades del país además de las instituciones vinculadas a la Administración educativa pública, pero, también, al sector privado.

1.5.2. TRASCENDENCIA PRÁCTICA.

- a) El análisis y la explicación certera del problema del comportamiento organizacional en la unidad ejecutora, sirve de base para la formulación de propuestas, sea para neutralizar los factores adversos, como para, fortalecer los factores favorables de la atención a los usuarios de la UGEL.
- b) Con los resultados que se lograron en el presente estudio y de las recomendaciones que se hacen, se espera un cambio apropiado en la atención, adicionalmente para una correcta toma de decisiones respecto a la gestión educativa en las diversas unidades ejecutoras del país.
- c) Por otro lado, se orienta hacia el servicio creando valores, expectativas de mejora en la calidad, normas de conducta, ayudando a resolver los problemas, suministrando recursos necesarios y eliminando los obstáculos.

1.5.3. TRASCENDENCIA ACADÉMICA.

Consideramos que el modelo de evaluación de la satisfacción del cliente es el modelo metodológico apropiado para analizar la calidad de servicios recibido por el usuario. Este estudio cuantitativo desde un punto de vista de la dimensión de usuarios, nos permitió conocer su problemática e identificar sus necesidades.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Sobre el comportamiento organizacional han sido considerados como un factor importante en el sector privado, es decir en las empresas sean estas industriales, mineras, farmacéuticas, productivas etc., y en nuestro país es nueva la consideración de este aspecto para el sector estatal por ello es frecuente encontrar trabajos de investigación en otras áreas más no en el público y menos aún en Educación. Se ha considerado niveles de trabajos de investigación como a continuación se indica:

2.1.1. NIVEL LOCAL

Llamocca (2006), presentó su tesis de post grado, titulado “La calidad de servicio como factor de competitividad caso de estudio en las empresas de servicios de la ciudad de Tingo María” en este trabajo se afirma que la mayoría de organizaciones en estudio, estaban con un nivel de calidad por debajo del promedio obteniéndose de una escala de 0 a 10 puntos, resultando a un 1.41% cantidad muy pequeña en contraste con aquellas que poseen un nivel de calidad elevado en empresas de servicio en Tingo María, estos resultados obtenidos, se vinculan con la variable dependiente de nuestra investigación en lo que se describe como calidad de servicios.

Condezo, D. (2018) en su Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación en la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo. Trujillo 2018 denominado “*Comportamiento organizacional y gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018*”. Este trabajo se planteó como objetivo general determinar qué relación hay entre las variables comportamiento organizacional y gestión administrativa. Llegando a la conclusión que existe dicha vinculación entre esas dos variables en el año, 2018.

2.1.2. NIVEL REGIONAL

Verde,S., Huayta, S. (2016).desarrollaron la tesis “Calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción general del servicio. Seda-Huánuco 2015” se concluyó, que la calidad de atención con respecto al clima era baja e incluso negativo, no se hacía ningún esfuerzo para mejorar u optimizar el servicio, tales como atención, reclamo, innovación, el tiempo de espera generaba malestar en los usuarios, trabajadores de edad avanzada con poca iniciativa, cansancio, desgano, carencia de personal que podría mitigar esa situación, generando el los clientes insatisfacción y pérdida de tiempo activo que laboraron en esta institución, no estaban respondiendo a las exigencias que deseaba el cliente, además respondieron que no hubo una adecuada satisfacción en el trato a los usuarios.

Nieto,W. (2018). Presentó su trabajo de investigación denominado “Cultura organizacional y su relación con el desempeño docente en los docentes de la Institución Educativa Aurelio Cárdenas 2018 La Unión. Huánuco” planteó la relación que había entre la Cultura Organizacional y la percepción del desempeño docente de los docentes de la I.E.E. “Aurelio Cárdenas”. Su objetivo fue determinar la forma en que la Cultura Organizacional (los valores, clima laboral, normas laborales y gestión laboral) se relacionaron con el desempeño docente. La población de estudio estuvo constituida por 45 trabajadores docentes de la I.E. “Aurelio Cárdenas”. Fue aplicada utilizando un cuestionario. Los expertos que validaron este estudio determinaron que el instrumento fue apropiado para la investigación y se verificó la validez para recoger información sobre las variables de éste trabajo de investigación guarda relación con la variable independiente comportamiento organizacional.

Guzmán, (1999). Publicó su trabajo titulado: “Gestión estratégica y calidad de servicios de la oficina del Banco Continental” determinó que cliente del Banco se sentía insatisfecho en su atención porque no satisfacía sus expectativas de manera fluida, es decir no existió eficiencia y eficacia en términos de calidad total, sin cero defectos, al

interior de la organización financiera por la ausencia de una gestión estratégica apropiada, ésta investigación nos permite realizar un análisis sobre el variable dependiente calidad de servicio, que brinda la UGEL de Leoncio Prado.

2.1.3. NIVEL NACIONAL

Yrribarren, (2016), en el trabajo de investigación denominado “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas en el nivel primario - Red 9 -UGEL 01, 2016” que se propuso como objetivo general determinar el vínculo existente entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo en las instituciones de su ámbito. Para el recojo de información necesaria se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento, el cuestionario, para conocer dichas variables. Luego del procesamiento de los datos, se arribó a la conclusión general: de que Sí, existió una relación significativa entre ambas variables, en las instituciones educativas del nivel primaria - Red 9-UGEL 01, 2016.

Ocampo, (2016) En su tesis titulada: El desempeño docente y su relación con el aprendizaje en el curso de Administración de los cadetes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, Chorrillos, 2012. Su propósito fue de establecer la relación tendrían el desempeño con su aprendizaje y obtuvo lo que buscó.

2.1.4. NIVEL INTERNACIONAL

Calderón, (2013) México, realizó un trabajo de investigación denominado “Efectos de la Estructura organizacional de la escuela actual sobre el trabajo de los maestros para el diseño de la nueva escuela, en dos escuelas de educación preescolar de Pachuca, Hidalgo Mexico”. Tuvo como intención determinar la influencia que la estructura organizacional tiene sobre el trabajo de los maestros en dos escuelas de educación preescolar de Pachuca, Hidalgo.

Luengo, Y. (2013) Venezuela, desarrollo su trabajo de investigación sobre: “Clima organizacional y desempeño docente en

centros de educación inicial” la intención de este trabajo de investigación fue, analizar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de Educación Inicial en el Municipio Mara, Estado de Zulia. Este trabajo fue de tipo descriptivo-correlacional, analítico y diseño no experimental, transaccional. Fue aplicada a una muestra comprendida por 49 personas, entre ellos 5 directores y 44 docentes, por ello su muestra fue considerada como población también, llegando a identificar que los centros educativos tenían climas autoritarios, donde el director no es entendido como líder, influyendo de manera negativa en el ambiente laboral donde no se motiva al docente, además no se evidenciaba habilidades administrativas en las técnicas y estrategias.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

La fundamentación teórica que dan soporte al presente trabajo de investigación se sustenta en diversos autores que a continuación se cita:

Ibáñez, (2002) precisa que, la trascendencia del comportamiento organizacional radica en el estudio de su funcionamiento, cómo los grupos e individuos se comportan dentro de ellas a través de las variables organizacionales y administrativas, en tal sentido, las actitudes de los trabajadores son importantes para comprender la conducta organizacional. Sin embargo, las actitudes son conceptos multidimensionales y complejos de analizar, existen estudios que demuestran que la conducta es una función de la actitud. Esta base teórica me permite entender la complejidad del comportamiento organizacional que debe ser considerada para lograr un mejor desenvolvimiento o desempeño en las distintas áreas que conforman la empresa o entidad.

Graciela Román (2014) refiere que el Comportamiento Organizacional trata de: a) Describir la manera en que las personas se desempeñan en diversas situaciones. b) Entender el por qué las personas se desempeñan. c) Pronosticar el comportamiento actual y

futuro de los empleados y, d) Manejar ya sea de manera parcial o mayoritariamente las actividades de las personas en el trabajo. Del mismo modo puesto que nos referimos al comportamiento organizacional al igual que el estudio de Ibañez (2002) nos permite utilizar este entendimiento en mejorar la efectividad laboral y rendimiento de los trabajadores y de quienes conforma la organización.

Stephen (1999), plantea que existe una relación causal entre actitudes y comportamiento, en otras palabras, las actitudes sí intervienen en el comportamiento, es decir están íntimamente relacionados, por lo que los gerentes deben relacionarse en las conductas de sus empleados puesto que median en el comportamiento; por ejemplo, los trabajadores satisfechos tienen bajo índices de variación de roles y ausentismo que los insatisfechos, permitiendo la especialización del trabajador en su área, entonces podemos afirmar que las actitudes tienen una influencia muy marcada en la manera en que los trabajadores se comportan dentro de una organización. Toda organización, desde que inicia sus actividades, necesita progresar y este progreso debe ser permanente. Pero cuando centramos nuestra atención en esa empresa que no progresado en los últimos años, nos da a entender que su producto o servicio tampoco han mejorado, o en caso contrario no son necesarios dichos productos en el mercado.

El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de las empresas es un reto anteriormente no fue tomado en cuenta por los gerentes o directores y que hoy constituyen una de las tareas más importantes; la empresa debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar metas organizacionales.

Figura 1 Involucramiento del Comportamiento Organizacional



Fuente: Comportamiento Organizacional de la Empresas. Mario Ibañez Machicao. 2002 (p.13) Editorial Universitaria. Lima Perú.

Estos tres niveles de análisis que van desde una perspectiva micro a una perspectiva macro, bajo la consideración de la organización como sistema abierto, es decir insertos en un medio externo todo esto nos lleva al conocimiento de cómo actúan para entender el comportamiento de la organización.

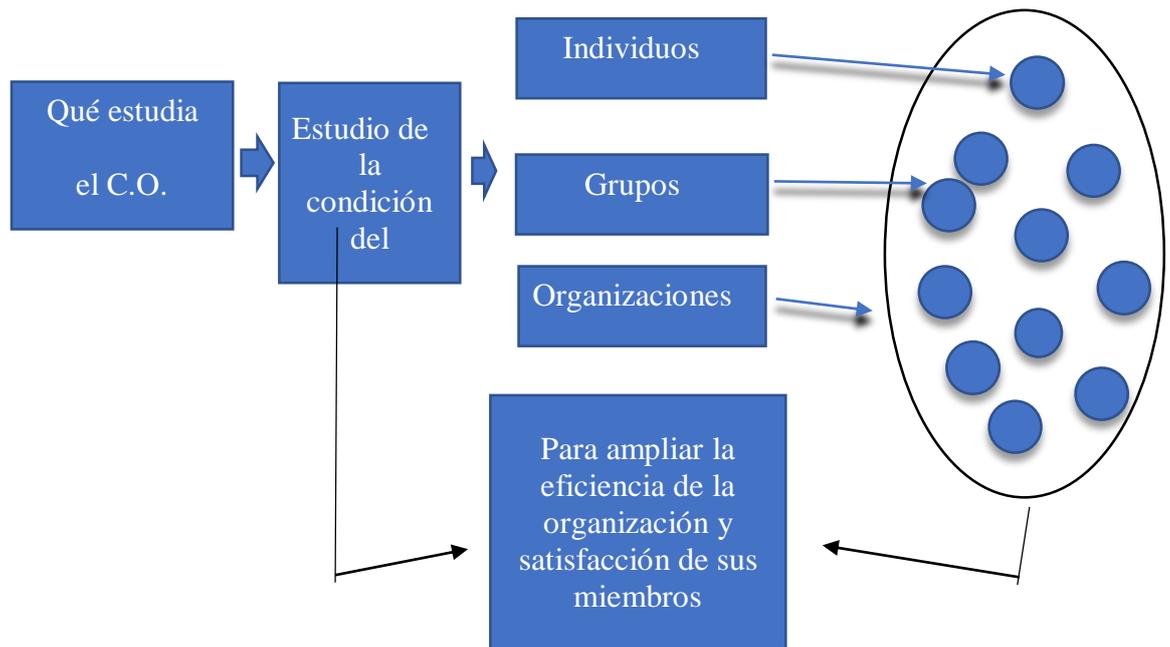
Al pasar del nivel individual al nivel grupal y de allí a los sistemas de organización, se observa sistemáticamente el comportamiento en las organizaciones. Los tres niveles básicos son análogos a los bloques de construcción; cada uno se construye sobre el anterior y cada nivel es una consecuencia del anterior.

Citaremos varios autores que definen el comportamiento organizacional (CO): “Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperan entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse por la iniciativa y acción de cada uno de ellos en forma aislada” (Chiavenato;1989, p.36)

Stephen Robbins plantea que: el comportamiento organizacional es el estudio sistemático de los actos de la gente muestra en las organizaciones.

Por tanto, el Comportamiento Organizacional está encaminado al estudio profundo de la conducta individual, del grupo y organizacional, así como de lo que lo rodea.

Figura 2 Qué estudia el C.O.



Fuente: Comportamiento Organizacional de la Empresas. Mario Ibañez Machicao. 2002 (p. 14) Editorial Universitaria. Lima Perú.

Dimensiones del Comportamiento Organizacional

El comportamiento es fundamentalmente cualitativo, se refiere a sensaciones felices y no felices, cuyas manifestaciones tienen diversas características, las mismas que intervienen de manera directa en las organizaciones.

a) Conducta individual

Al respecto, en la Tesis Previa la Obtención de Ingeniería Comercial con mención especial en Administración Pública la autora **Zambrano L.M. (2015)** en Calceta, Ecuador 2015 menciona a Galicia, J. A. (2010) que aquellos que administran a través de la planeación, organización y dirección el trabajo de sus subordinados, también, deben mostrar interés en relación a la adaptación entre los individuos, las tareas de cada uno de los puestos y su eficacia. Ese aspecto está sujeto a la influencia de las características individuales, tanto del superior como del subordinado.

Tomando como referencia las anteriores premisas, se puede decir que cada persona es única y responde de una manera particular a las

políticas, los procedimientos, las normas, los programas, las solicitudes, las órdenes, y las tecnologías utilizadas en el ámbito organizacional, de cada organización. A continuación, se toma en consideración dos indicadores de esta dimensión:

Actitudes Son expresiones favorables o desfavorables de las personas o trabajadores respecto a acontecimientos. Es un estado mental, que ejerce una influencia específica sobre la respuesta que da un trabajador, los objetos y la situación con que le corresponde, organizado mediante la experiencia.

Percepción Involucra la interpretación de objetos, símbolos y personas.

b) Conducta Grupal

La mayoría sus propietarios o accionistas de las empresas estudian, analizan, este aspecto. Sin embargo, muchas empresas se han dado cuenta su importancia. Esto conlleva a entender que las empresas deben, como mínimo, satisfacer a todos sus componentes. Además, para que estos sean exitosos se considera los siguientes indicadores (Stephen, 2011 p. 328).

Trabajo en Equipo. Es la combinación del trabajo de varias personas, además de la combinación de las actitudes, aptitudes y características de los individuos de la organización. Indispensable para cualquier grupo humano, el trabajo en equipo requiere de eso mismo un “equipo”, con un objetivo común y una visión clara del trabajo a desarrollarse. Es fácilmente perceptible por los docentes.

Liderazgo: Es la capacidad de influir en los empleados y miembros de los grupos. Para llegar a un acuerdo, definir los objetivos del trabajo y cómo se ajustan a las cualidades de manera individual y de grupo.

Lealtad. Esta condición es vital en cualquier relación; el grupo, el individuo y la organización tienen un vínculo directo y determinante en toda actividad dentro de la empresa.

c) Conducta Organizacional

Proporcionar satisfacción y bienestar a los empleados y conseguir que sean más eficientes en el trabajo. Existen también elementos indispensables que la organización debe proveer como equipamiento, ambientes físicos, insumos, herramientas y clima adecuado. Sin olvidar que se requieren reglas claras que definan los lineamientos y límites de comportamiento en la relación organización – empleado – cliente.

Los indicadores pertinentes a esta dimensión son:

Motivación Laboral. Es aquello que te impulsa a hacer algo, aunque muchas veces es ignorado a favor de medidas represivas (amonestaciones), los ejemplos foráneos de conducta organizacional muestran que aumenta efectivamente la eficiencia de las instituciones donde la motivación es aplicada.

Seguridad. Toda organización nunca debe olvidar que esta condición de seguridad afecta directamente a todos los aspectos y elementos del funcionamiento de la misma.

2.2.2. TEORIA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

1.- LA CALIDAD COMO NECESIDAD Y EXIGENCIA:

Por la dimensión que tiene la competencia en el siglo XXI, la calidad de servicio se ha convertido en una necesidad de supervivencia tanto para las organizaciones que producen como para las organizaciones que ofrecen servicios. Como ofrecer servicio es una exigencia institucional, cada persona y cada departamento de las instituciones que ofrecen servicios deben concebirse como clientes y proveedor de productos y/o servicios, como proveedor de información.

De esa manera resultan ser entidades dinámicas de las instituciones a las que pertenecen y sólo así contribuyen positivamente con los encargados de la dirección de las instituciones y sólo así las organizaciones serán un todo integrado.

2.- DEFINICION DE CALIDAD:

Dar una definición de “CALIDAD” no es fácil, dada la perspectiva multidimensional que este concepto tiene: pues abarca una serie de significados que depende de la posición que cada uno tenga en la organización; sin embargo, existen muchas definiciones que se han producido en los últimos tiempos.

Las definiciones de calidad han sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica de un producto hasta un enfoque cualitativo acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente, hoy en día es el usuario y no el productor que en último término decide si un servicio tiene calidad.

Veamos algunos de los conceptos más utilizados en este campo:

Etimológicamente proviene del latín “qualitas” que significa calidad, y según el diccionario de la real Academia Española significa, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de su especie

La calidad conjunto sistemático e integral de elementos que conforman las características de un entidad y le confiere la amplitud para satisfacer los requerimientos o las necesidades explícitas e implícitas que son objeto de sus funciones

La calidad también se define en los siguientes términos “es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la actitud de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas” (Mavilo CALERO,1989,p.10)

3.- Calidad de servicios educativos:

Entonces concluimos que es un conjunto de prestaciones con la educación que brindan los miembros de la institución que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades de los usuarios.

Por ello la base fundamental de la organización es el factor humano, por lo que es necesario conocer la satisfacción del talento humano, debido a su influencia del desempeño de sus labores

La calidad es hoy una propiedad de las cosas, es también un procedimiento consciente a seguir para producir lo mejor. En este sentido se afirma que es también una filosofía, pero en el campo Educativo es una estrategia, un procedimiento reflexivo, crítico consciente.

“también la calidad suele equivaler a incrementar el nivel de contacto con el cliente o a reducirlo para facilitar el autoservicio, o se trata de que las operaciones lo hagan más amable o divertido” (Larrea Angulo, Pedro, 1991, p.167)

Finalmente podemos señalar como: la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas por un servicio.

Desde esta perspectiva, La calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda, Pero sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a brindar un servicio.

4.- De la Calidad de Servicios.

Como factor diferenciador, la importancia de la calidad de servicio, es un aspecto muy importante. Algunos autores consideran a la calidad del servicio como un fenómeno, subjetivo y difícil de medir, en mérito a su subjetividad.

Los clientes o consumidores finales son los únicos que pueden apreciar la calidad de Servicio. Como señala Leonard Berry “un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente”. (Ruiz-Olalla C. p.38)

Por eso en la actualidad no es suficiente que la calidad sea ofrecida por escrito en paneles o folletos. “Las empresas son personas; por lo tanto, hace falta que ellas sean coherentes con los principios que difunde su organización y que los clientes esperan percibir en cada contacto. Hace falta que los empleados reflejen en sus acciones los valores y principios de la organización” (Lescano, 2003: p. 54).

Visionarios como Alvin Tofler, en su libro "El Shock del futuro" sostiene que las tendencias en el nuevo milenio están orientadas a brindar "Calidad en el servicio" especialmente en el sector educación. Lo que implica modificar significativamente para el beneficio propio y el de los usuarios, algunas conductas, actitudes y prácticas de los proveedores de servicios, "ya no se trata de dirigir una compañía de aviación, una entidad educativa, financiera, o de salud; ahora es cuestión de dirigir una empresa de servicio que opera en el sector aviación, de educación, financiero o de salud. La diferencia es clara" (Lescano, 2003: p. 25).

"que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorios de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal". De manera técnica, corresponde "al grado de satisfacción que experimenta el cliente como consumidor final por la expedición con que fue atendido por la organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post-servicio y por la forma en que recibió dicho servicio" (Katz, B.p.20)

5.- la naturaleza de los servicios

El creciente interés en el sector de los servicios se ha acompañado por un desacuerdo considerable y una polémica de lo que constituye un servicio.

Muchos autores han intentado interpretar descripciones definitivas de un servicio y sin embargo, no ha surgido una definición adecuada en la que todos coincidan.

Se argumenta que los servicios tienen características únicas que las diferencian de los bienes o productos manufacturados.

Las cuatro características que por lo común se adscriben a los servicios son:

a) Intangibilidad: Los servicios son intangibles. Al contrario

Que los artículos, no se les puede tocar, probar. Oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tiene nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las

tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismo.

Esta es la característica más básica de los servicios, no se puede oírse, inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. Incluso medir su calidad antes de la prestación.

b) Heterogeneidad (o variabilidad): Los servicios varían. Al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos los servicios son difíciles de generalizar, pues no nos permite proporcionar un servicio homogéneo y uniforme.

c) Inseparabilidad: En la prestación de servicios los proveedores y el usuario tienen una correspondencia biunívoca, es decir un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.

d) Caducidad (o perecibilidad): Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo, la principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento. Ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial. La mayoría de los servicios no pueden almacenarse, si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad de servicio se pierde.

Al respecto de la calidad, Ruiz Olalla manifiesta que hay un conjunto de principios.

6.- PRINCIPIOS BASICOS DEL SERVICIO

Para llevar a cabo un servicio es necesario contar con un conjunto de principios los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de esta vital actividad, así como proporcionar orientación de cómo mejorar. Los principios básicos del servicio son la filosofía subyacente de este, que sirven para entenderlo y a su vez aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios de la organización.

- Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir
- Satisfacción del usuario: era la intención de vender satisfactores más que productos
- Dado el carácter transitorio, inmediatesta y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta: esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”
- Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar
- El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes.

“Lo más probable es que el servicio principal en un hotel sea el de habitación, en un restaurante el de comida, en una telefónica la comunicación a distancia, en un supermercado la compra – venta de ciertos productos, en una escuela la educación, en una constructora la construcción, en una tintorería la limpieza de la ropa, en un despacho jurídico la defensa legal de los intereses del cliente, en una iglesia el predicar la palabra de Dios, en un hospital el sanar a los enfermos y en una línea aérea la transportación” (COLUNGA DAVILA, Carlos,2004,p.28)

7.- EL CICLO DEL SERVICIO:

Es un conjunto sistematizado de pasos para la prestación de un servicio en una institución

Hay que visualizar la organización como si estuviera tratando con el usuario en términos de un ciclo del servicio, una secuencia repetible de acontecimientos en que diferentes personas tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en cada punto, el ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario y su organización.

a.- Una estrategia del servicio bien concebida.

Las mejores organizaciones han descubierto, inventado o desarrollado una idea unificadora sobre lo que hacen. Este concepto del

servicio o estrategia del servicio orienta la atención de la gente de la organización hacia prioridades reales del usuario.

b.- Persona que tiene contacto con el público.

A través de algunos medios, los directivos de esas organizaciones han estimado y ayudando a los empleados a mantener su atención fija en las necesidades del usuario.

Un subalterno es capaz de mantener un foco de atención “alejado del mundo” enterándose de la situación actual del usuario, su estado de ánimo y necesidades. Esto conduce a un nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, que compacta la mente del usuario como algo superior y le infunde el deseo de contarles a otros y volver por más.

c.- Sistemas amables para el usuario.

El sistema de presentación de servicio en que se apoya al empleado está verdaderamente diseñado para la conveniencia del usuario y no para la conveniencia de la organización. Las instalaciones físicas, las políticas, procedimientos, métodos y procesos de comunicación, todo le dice al usuario “todo este aparato está aquí para satisfacer sus necesidades”.

Estos tres factores – una clara estrategia del servicio, personal atento al cliente y sistemas amables para el cliente – son todos relativamente simples en su concepto y bastante fáciles de entender

8.- LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO ES LA SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO.

En el ámbito de la medición de la calidad, se expresa como satisfacción de necesidades de los usuarios o clientes, en dos dimensiones: la primera comprendida por el usuario externo y la segunda por el Usuario Interno

Usuario Externo.

Aquel que usa el servicio suministrado por la organización, pero que no es miembro de la organización que lo produce, es decir está referido al cliente o usuario que requiere atención en los ambientes del establecimiento de la UGEL 302 Leoncio Prado.

El usuario externo pide calidad externa, es más cualitativo, basado en las respuestas de los usuarios a las expectativas o percepciones de los usuarios directos de la UGEL Leoncio Prado.

Usuario Interno.

Recibe los efectos del servicio y además es miembro de la organización que presta el servicio, es decir está referido al trabajador y/o empleado o personal nombrado, contratado o particular que labora en la UGEL – Leoncio Prado.

Los trabajadores de la institución deben brindar calidad interna, está más ligado a estándares cuantitativos a indicadores objetivos, el rendimiento del trabajador.

Dimensiones De Calidad De Servicio:

a). Expectativas respecto al trabajador

Cuando un cliente interactúa con una institución, el trabajador a cargo de dicha interacción se convierte en el espejo de la organización; por ello, el cliente espera ciertas conductas, características, comportamientos, actitudes, etc. que podemos medir con los siguientes índices:

Trato al usuario. Sinónimo de Atención al Cliente, es decir aquel conjunto de atenciones que prestan y proporcionan las instituciones de servicios, entre otras, a sus clientes o usuarios para comunicarse directamente con ellos.

Empatía. El personal debe ponerse en lugar del docente, y de acuerdo a este aspecto se podrá comprender qué necesidad requiere el usuario o cliente para poder satisfacerlo.

Capacidad de Respuesta. En las UGELes esto implica que los que trabajan en estas dependencias deben prestar atención a lo que el usuario o cliente les soliciten, ya sea, por medio de gestos o de manera verbal.

b). Expectativas respecto al grupo

Todo trabajador, constantemente debe estar dispuesto a ser amable para atender a un usuario o cliente, pues como se sabe no todos los docentes tienen las mismas características y no todos los trabajadores están disponibles todo el tiempo. El trabajador debe pertenecer a una unidad, un grupo que cubra entre sí las debilidades de los individuos y aproveche eficientemente sus fortalezas colectivas.

Para ello son requeridos:

Voluntad de servicio. Como grupo, no sólo es necesario coordinar efectivamente el trabajo en equipo, todo el grupo como una unidad debe demostrar que están dispuestos a cumplir mucho más de lo estrictamente necesario para cumplir con las expectativas de los docentes.

c). Expectativas Respecto a la Organización

Engloba los elementos más resaltantes y más generales de la imagen que tiene el cliente de la organización, no es una simple suma de los factores, hay elementos y campos superpuestos y entrelazados en la apreciación final del cliente. Los indicadores podrían ser cualquiera de los mencionados anteriormente, algunos con mayor importancia o valor que otro, consideraremos:

Transparencia. El cliente debe percibir siempre que las reglas y procedimientos son claros, coherentes y precisos. Una organización que no oculta nada, inspira confianza lo cual hace que los docentes estén más a gusto y tenga una mejor imagen de la organización.

Clima Institucional. Los grupos requieren lineamientos, reglas y límites provenientes de la organización que promuevan un buen ambiente. Mas esto no es suficiente, sin la cooperación de dichos grupos, es imposible mejorar el clima de trabajo dentro de la institución.

Grado de Satisfacción. Finalmente, toda organización busca el bienestar de todos los que la conforman. Tanto los proveedores, socios, trabajadores y clientes valoran a la organización en su totalidad en

función de si se cumplió (o no) con las expectativas que dicho individuo tenía. (Philip, K, 2004: p. 40).

Evaluación del desempeño: Permite conocer el rendimiento de los trabajadores sea en lo individual como en grupo.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Conducta individual. – Podemos conceptualizar, como el actuar, respecto al entorno laboral, y van modelando su conducta en función al clima existente de sus compañeros de trabajo, además, no pueden actuar de manera aislada, sino como producto o respuestas de aspectos formales que existen en la organización que son considerados visible, como: MOF, ROF, RI., etc., de la UGEL 302. Leoncio Prado.

Conducta grupal. - Para nuestro estudio, consideramos que es la manifestación y actuación de grupo de personas que tienen las mismas expectativas, además realizan coordinaciones internas buscan lograr un objetivo común, para el efecto se distribuyen tareas, y responsabilidades que les corresponde según las metas establecidas del área que ocupan en la UGEL 302 de Leoncio Prado.

Conducta organizacional. – Para el análisis de la presente investigación, es el conjunto de las actitudes del personal que labora, para lograr metas establecidas al área, donde fueron asignados por la UGEL. Leoncio prado, impregnando sus estilos y formas de trabajo en equipo y lograr sus resultados de manera eficaz e eficiente, siempre observando sus propias normas de la institución.

Calidad de servicios.- Para nuestro trabajo, es el efecto o resultado que se expresa en la satisfacción de los usuarios, quienes califican, si los procesos fueron en menor tiempo posible y responden a sus expectativas de solución de sus petitorios, frente a los servicios que brinda la UGEL 302 Leoncio Prado.

Expectativas. – De acuerdo a la naturaleza del estudio, es el conjunto de deseos, anhelos y puntos de vista de los trabajadores y/o usuarios en la UGEL Leoncio Prado, y estas pueden ser acertados o no, en función al sistema organizativo de la entidad, que ocurra en un determinado tiempo.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- Existe relación entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.
- Existe relación entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.
- Existe relación entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de Servicios

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Comportamiento organizacional

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

V. Independiente	Dimensiones	Indicadores	Items	
Comportamiento organizacional	Actitudes individuales	Actitudes	Actitudes	
			Tienes una actitud democrática en el desarrollo del trabajo	
			Demuestras interés en atender y resolver las inquietudes de los usuarios de la UGEL	
			Cuentas con el apoyo de los directivos	
		Desempeño	Desempeño	
			Manifiestas buena comunicación entre trabajadores y funcionarios	
			Utilizas o haces uso frecuente de permisos o justificaciones en tus funciones.	
			Desarrollas actividades ajenas a tu labor en horas de trabajo.	
	Conductas Grupales	Liderazgo	Liderazgo	
			Demuestras capacidad de liderazgo en tus acciones	
			Trabajo en equipo	
			Tienes predisposición al trabajo en equipo	
			Se muestran colaboradores con sus compañeros en la UGEL 302 Leoncio Prado	
			Realizas actividades teniendo en cuenta la participación de los demás	
		Trabajo en equipo	Tomas decisiones en función al consenso del grupo	
			Lealtad	
			Muestras lealtad en el trabajo respecto a la institución	
			Lealtad	Motivación Laboral
				Recibes en forma oportuna premios y estímulos por los logros alcanzados
				Sientes comodidad en el lugar donde realizas tu trabajo
Se cuenta con equipamiento y mobiliario modernos en los ambientes del trabajo.				
Seguridad				
Con que frecuencia dentro de la sede se cambian o modifican las instalaciones físicas de la UGEL				
Conducta organizacional	Motivación laboral	Se siente físicamente seguro en el lugar donde realizas tu trabajo.		
		Durante su permanencia siente estabilidad en el lugar de trabajo en la UGEL 302 Leoncio Prado		
		Seguridad		
	Seguridad			

V. Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Items
Calidad de servicios	Expectativas respecto al trabajador	Trato al usuario	Trato al usuario
			El personal de la UGEL 302 LP demuestra buena comunicación con los usuarios.
			El personal de la UGEL 302 LP trata con amabilidad a sus usuarios
		Capacidad De respuesta	El personal de la UGEL 302 LP demuestra interés para resolver petitorios de los usuarios.
			Capacidad de respuesta
			El colaborador tiene la capacidad de atender los requerimientos o solicitudes de los usuarios
			El personal demuestra predisposición para atender mejor a los usuarios
			El personal tiene capacidad de solucionar problemas existentes.
			Empatía
			El personal se muestra empático con los usuarios.
	Expectativas respecto al grupo	Voluntad de servicio	Voluntad de servicio
			El colaborador demuestra voluntad de servicio.
			El personal muestra comunicación asertiva en la organización
			El personal de la UGEL 302 LP muestra diligencia al atender a los usuarios.
	Expectativas respecto a la organización	Transparencia	Transparencia
			Es confiable el personal de la UGEL 302 LP para manejar información confidencial
			Demuestra el personal de la UGEL capacidad de innovación en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el trabajo.
		Clima institucional	Clima Institucional
			El trabajador de la UGEL 302 LP se esfuerza por optimizar el tiempo durante su permanencia.
			El colaborador se muestra identificado con los objetivos y fines de la UGEL 302 LP.
Grado de satisfacción de		Evaluación de desempeño	Grado de satisfacción
			El trabajador de la UGEL 302 LP se siente identificado con el usuario.
			Evaluación de desempeño
			El usuario se muestra satisfecho con la atención
			El usuario percibe que los trabajadores de la UGEL 302 LP demuestran interés en resolver sus problemas

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación por la naturaleza de estudio es de tipo básico, cuyo propósito es incrementar conocimientos en función a las variables identificadas, que según Carrasco S. “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad u objeto de estudio, lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, S. 2009 p. 43).

3.1.1. ENFOQUE

En referencia al enfoque de medición de las variables la investigación desarrollada es cuantitativo. Pues, busca determinar las particularidades de la relación entre variables, empleando algunas técnicas e instrumentos propios de la estadística. (Hernández S. 2014, p. 54).

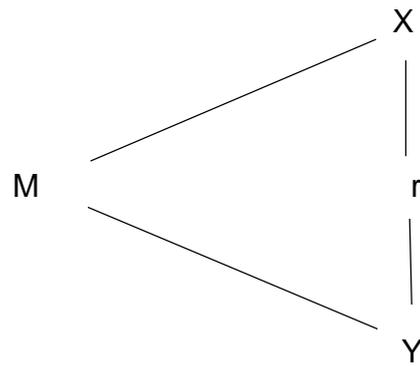
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio descriptivo-correlacional, que pretende encontrar el vínculo que hay entre variables. (Hernández S. 2014, p. 37).

3.1.3. DISEÑO

Es no experimental, transversal y se realizó en la UGEL 302 Leoncio Prado por que se recolectó datos en un tiempo único, es decir en el periodo 2019. Además, se trabajó bajo el enfoque cuantitativo. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño y nos ayudará a relacionar a las variables. (Hernández S. 2014, p. 57).

Figura 3 Del Diseño



Donde:

M = Muestra

X = V. I = Comportamiento organizacional

Y = V. D = Calidad del servicio

r = Relación.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación está comprendida por dos tipos de poblaciones con sus muestras respectivas: por un lado, una población para medir la variable independiente comportamiento organizacional compuesto por 60 trabajadores de la UGEL Leoncio Prado, que, al ser muy pequeña su población es considerado el 100% de ella como muestra; por otro lado, una población de 1584 profesores para medir la variable dependiente calidad de servicios, cuya muestra determinada es de 268.

3.2.1. POBLACIÓN

De la variable independiente: La población de la UGEL 302 Leoncio Prado cuenta con 60 trabajadores, distribuidas de acuerdo al cuadro siguiente:

Tabla 1. Comportamiento organizacional

AREA	Nº TRABAJADORES	
		%
DIRECCION	01	01.67 %
ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA	13	21.67 %
ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	06	10.00 %
ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	37	61.67 %
ÁREA DE ASESORÍA LEGAL	03	05.00 %
TOTAL	60	100.00 %

Fuente: Elaboración propia 2019

Al ser relativamente una población pequeña, se opta por considerar el total de dicha población como muestra (Muestra 1, no probabilística), al respecto, Sampieri (2014) dice “las muestras no probabilísticas llamadas también muestras rígidas, suponen un procedimiento de selección por las características de la investigación más que por un criterio estadístico de generalización, se utiliza en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas”, siendo entonces el tipo de muestreo utilizado el llamando muestreo por conveniencia, que según Bataglia (2008) “estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso”.

De la variable dependiente: La población total es de 1584 profesores, según los parámetros estadísticos de determinación muestral se obtuvo una muestra de 268 profesores (usuarios de la UGEL Leoncio Prado), el que es seleccionado aleatoria y proporcionalmente de acuerdo a la tabla No 02. (127 varones y 141 mujeres), (Muestra 2).

Tabla 2. Calidad de servicios

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
VARONES	750	47.35%
MUJERES	834	52.65%
TOTAL	1584	100%

Fuente: Elaboración propia 2019

3.2.2. MUESTRA

a). Técnica de muestreo: Se trabajó con 2 grupos para contrastar los resultados: de los usuarios y del personal administrativo que labora en la UGEL - Leoncio Prado.

b). La muestra utilizada para aplicar a la respectiva unidad de análisis de la población de docentes, ha sido determinado a través de las siguientes fórmulas (inicial y corregido).

$$\text{Muestra preliminar } (n_0) \quad \text{Fórmula:} \quad N^{\circ} = \frac{p(1-p)}{e^2}$$

DONDE:

N_0 = muestra inicial

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito

Q = probabilidad de fracaso

E = error estándar

Para nuestro caso tomamos el nivel de confianza del 95°

Z = 1.96

E = 0.05 (100-95 = 5 = 100)

Remplazando estos datos en la formula

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.7)(0.3)}{(0.05)^2} = \frac{3.8416(0.7)(0.3)}{0.0025}$$

$$\frac{0.206736}{0.0025} = 322.68 = 323 \text{ docentes.}$$

La muestra preliminar o inicial es de 323 docentes!, aplicamos la fórmula de:

Muestra corregida (N_0)

$$N_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

DONDE:

N_0 = muestra corregida

n = valor de la muestra inicial

N = tamaño de población

Remplazando valores tenernos:

$$N_0 = \frac{323}{1 + \frac{323-1}{4N}} = \frac{323}{1 + \frac{323}{1584}} = \frac{323}{1 + 0.203282828}$$

$$= \frac{323}{1.203282828} = 268.43 = 268$$

Tabla 3. Muestra distribuida proporcionalmente

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
VARONES	127	47.35 %
MUJERES	141	52.65 %
TOTAL	268	100 %

Fuente: Elaboración propia, 2019.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas son:

a) La observación:

Esta técnica, nos permitió obtener la mayor cantidad de datos relevantes sobre el desempeño de los trabajadores de la UGEL.

b) La encuesta:

Se realizó aplicando un cuestionario escrito para conseguir información acerca de la realidad sobre la atención de los docentes y otra encuesta para el personal de la UGEL 302 Leoncio Prado

c) Análisis estadístico:

Esta técnica nos sirvió para explicar los cuadros estadísticos, pero sobre todo para las operaciones porcentuales y medidas de tendencia central a fin de posibilitar el análisis de resultados de las variables en estudio, tales como los gráficos estadísticos (gráficos de barras, tortas, histogramas).

La correlación de Pearson es una prueba que mide la relación estadística entre las dos variables

Instrumentos.

Los instrumentos que se utilizarán para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación son:

Cuestionarios.

Un cuestionario es un instrumento que contiene preguntas relativas a una situación significativa sobre el cual el investigador busca obtener información (Carhuancho, Nolasco, Monteverde, Guerrero y Casana, 2019). En esta investigación se buscó medir el grado de satisfacción de los usuarios de la UGEL 302 Leoncio Prado

Cuestionario sobre el Comportamiento organizacional

Variable independiente.

Escala de Lickert:

Nunca	= muy insatisfecho	= 1
Casi nunca	= insatisfecho	= 2
A veces	= neutro	= 3
Casi siempre	= satisfecho	= 4
Siempre	= muy satisfecho	= 5

Cuestionario sobre la calidad de servicios. **Variable**

Dependiente

Escala de Lickert

Nunca	= Muy insatisfecho	= 1
Casi nunca	= Insatisfecho	= 2
A veces	= Neutro	= 3
Casi siempre	= Satisfecho	= 4
Siempre	= Muy satisfecho	= 5

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Se utilizó el Excel.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Se elaboraron gráficos en donde se hicieron las respectivas interpretaciones y discusiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

La siguiente presentación de resultados de esta investigación por el tipo de diseño metodológico con enfoque cuantitativo, se realizó sobre la base de los 18 ítems, los mismos que fueron analizados y discutidos bajo la luz de las teorías científicas, y que posteriormente se muestran al final en un cuadro consolidado del nivel de calidad de atención y las áreas funcionales débiles al interior de la organización. A la muestra de 60 trabajadores de la UGEL Leoncio Prado se aplicó una encuesta de dieciocho preguntas cerradas, sobre tres dimensiones del comportamiento organizacional. Del 1 al 6 corresponden a la Dimensión individual, del 7 al 12, a la dimensión grupal y del 13 al 18 a la dimensión organizacional. Y luego se calificó de acuerdo a la siguiente escala o niveles de satisfacción y como se presentan a continuación:

4.1.1. DIMENSIÓN

Conducta individual.

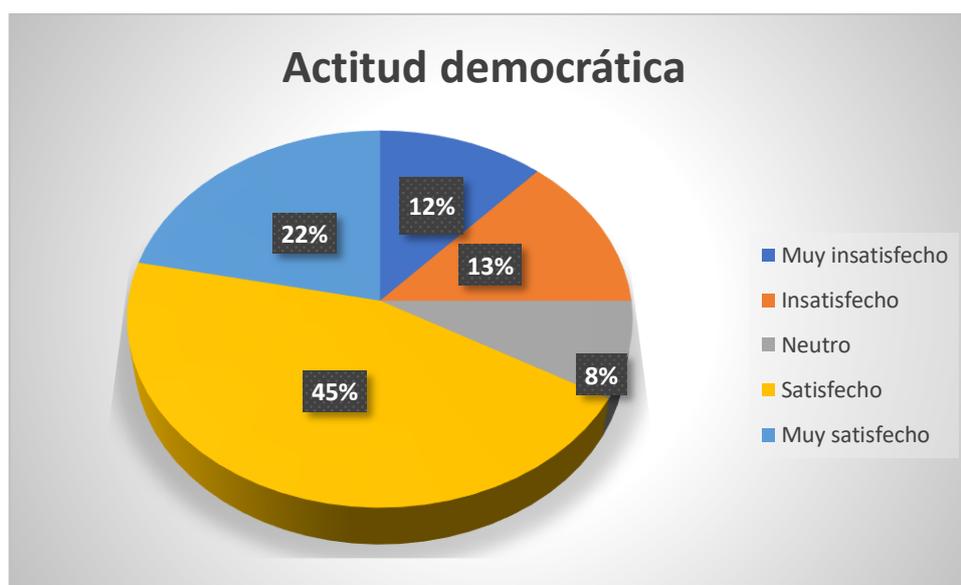
Cuadro 1. Actitud democrática en el desarrollo del trabajo.

ACTITUDES	RESPUESTA	%
Muy insatisfecho	7	11.67
Insatisfecho	8	13.33
Neutro	5	8.33
Satisfecho	27	45.00
Muy satisfecho	13	21.67
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019.

Gráfico 1 Actitud Democrática



FUENTE: Cuadro N° 01 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

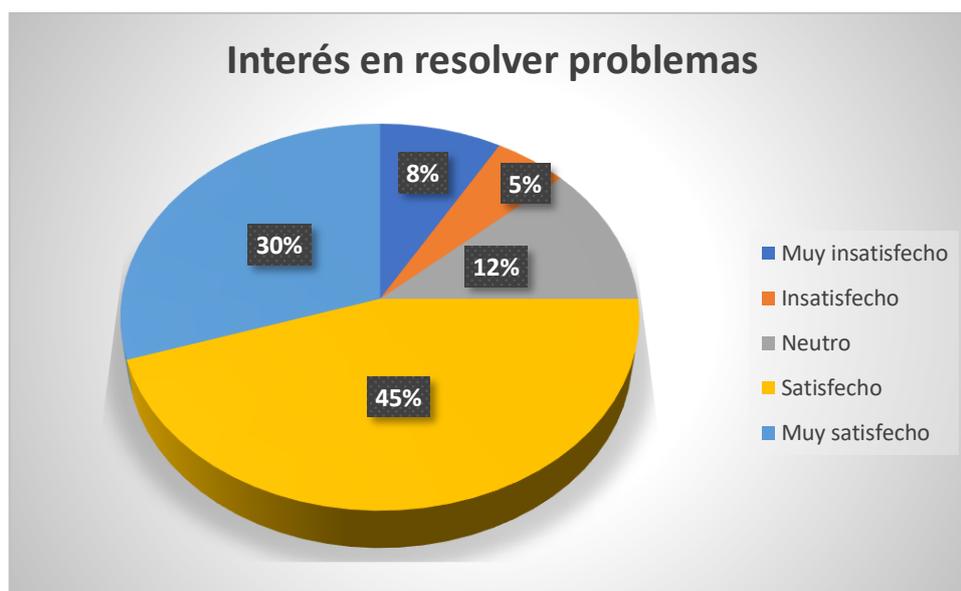
La actitud democrática es una de las variables importantes en todo proceso de atención al cliente, donde el proveedor del servicio es el actor principal que debe iniciar dicho proceso para posicionarse adecuadamente en esta relación de empatía, de tal manera que asegure una convivencia democrática. En el presente cuadro podemos observar que del total de 60 encuestados 27 (45%) manifestaron estar satisfechos por esta condición, cuando en estos momentos de cultura total y globalización del conocimiento, el cliente y/o usuario es la razón fundamental de la existencia y desarrollo de toda organización de producción de servicios. Entonces podemos afirmar que esta práctica es una de las fortalezas de la organización que es necesario mantener y desarrollar al interior de nuestra organización para mejorar su calidad de atención.

Cuadro 2 Interés en resolver los problemas.

INTERES EN RESOLVER PROBLEMAS	RESPUESTAS	%
Muy insatisfecho	5	8
Insatisfecho	3	5
Neutro	7	12
Satisfecho	27	45
Muy satisfecho	18	30
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 2 Interes En Resolver Problemas



FUENTE: Cuadro N° 2 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

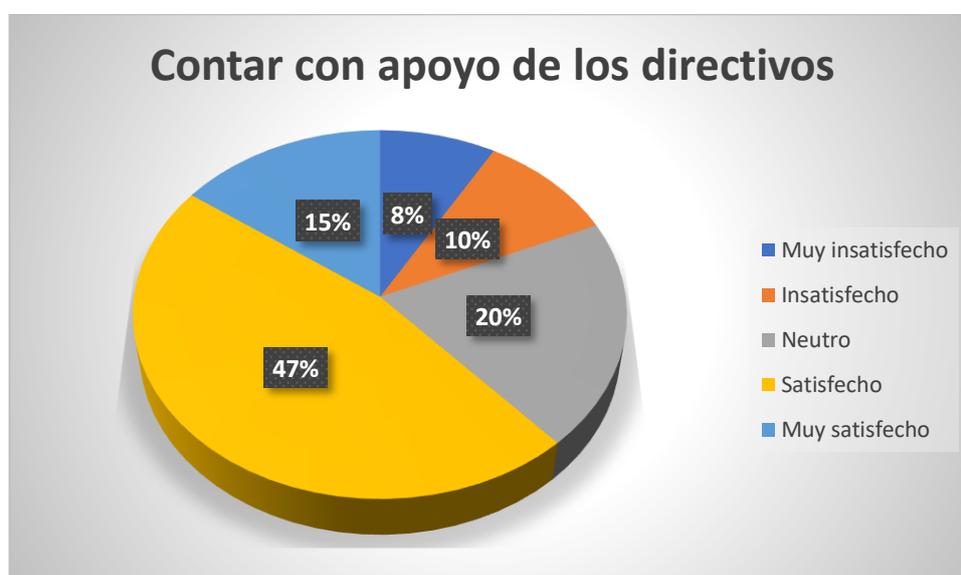
Las muestras interés en resolver los reclamos de los usuarios de la UGEL son fundamentales, por ser la primera imagen que brinda la institución al cliente externo y que permite tener un adecuado posicionamiento. En este cuadro se observa que el punto de ingreso a los diversos procesos en la UGEL de más relevancia es de la institución con 27 encuestados que hacen un 45% (si) del total de 60 encuestados, siguiendo en orden de frecuencia con 18 encuestados que hacen un 30%, (muy satisfechos) y con un 12%, los de posición neutra.

Cuadro 3 Contar con el apoyo de los directivos

CONTAR CON APOYO DE DIRECTIVOS	RESPUESTA	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	8
Insatisfecho	6	10
Neutro	12	20
Satisfecho	28	47
Muy satisfecho	9	15
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 3 Contar Con Apoyo De Los Directivos



FUENTE: Cuadro N° 03. Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Cuando cualquier trabajador puede contar con el apoyo de los directivos se constituye una condición importante para la organización, donde el servidor se siente cómodo, de tal manera que un escenario de esta naturaleza contribuye a un comportamiento positivo en la UGEL. En el presente cuadro podemos observar que del total de 60 encuestados 28 (47%) manifestaron estar satisfechos por esta condición, cuando en estos momentos de coordinación entre trabajador y funcionario que es la razón fundamental de la existencia y desarrollo de toda organización de producción de servicios. Entonces podemos afirmar que esta práctica es una de las fortalezas de la

organización que es necesario mantener y desarrollar al interior de la UGEL L.P. La quinta parte se encuentran indiferentes a este aspecto.

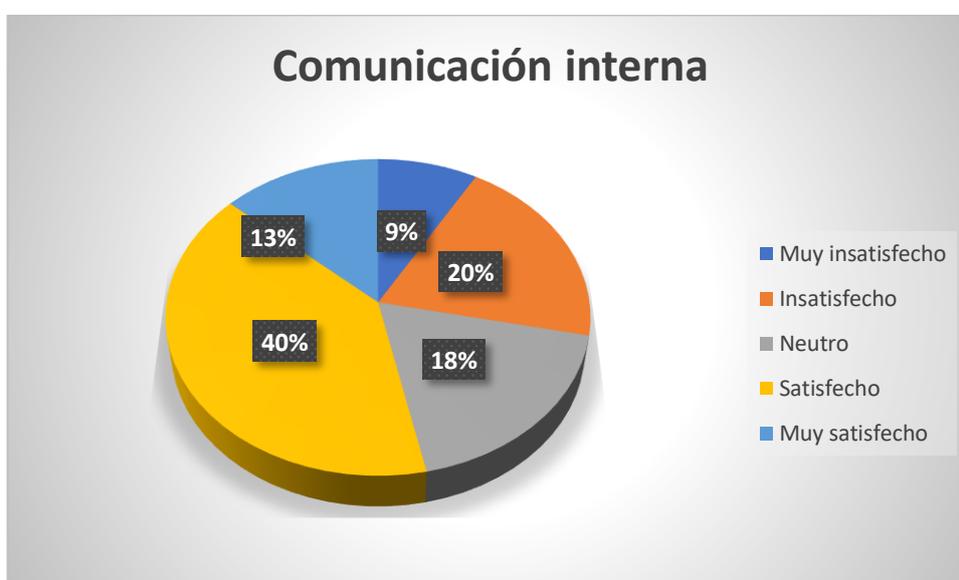
Cuadro 4 Comunicación interna con buen funcionamiento

COMUNICACIÓN INTERNA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	5	9
Insatisfecho	12	20
Neutro	11	18
Satisfecho	24	40
Muy satisfecho	8	13
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019

Gráfico 4 Comunicación Interna



FUENTE: Cuadro N° 04 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Con respecto a la comunicación interna dentro de la UGEL 302 Leoncio, ésta funciona bien cuando lo llamamos a las cosas por su nombre. Los trabajadores se sienten bien cuando utilizan los diferentes medios y herramientas de comunicación evitándose de esa manera la generación de problemas. Al analizar los resultados de este cuadro, se comprueba que es alto el grado de porcentaje de los encuestados que manifestaron que se sienten satisfechos cuando hay buena comunicación, llegando a 24 (40%) del total de 60 trabajadores encuestados, lo que nos permite resaltar que el respeto a la persona es una práctica importante que se ejecuta en el proceso

de provisión de servicios en esta organización, y que es fundamentalmente para asegurar la calidad y mejorarla siendo competitivos en el mercado de producción de servicios.

Cuadro 5 Uso frecuente de permisos o justificaciones en sus funciones

USO DE PERMISOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	10	17
Insatisfecho	18	30
Neutro	7	11
Satisfecho	16	27
Muy satisfecho	9	15
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019

Gráfico 5 Celos Enfermizos



FUENTE: Cuadro N° 05 Elaboración propia

Análisis e interpretación

En este aspecto la mayoría de encuestados, 18 de los 60 en total, expresan una insatisfacción en este ítem, lo que representa un 30% del total. cantidad que contrasta al 17% del total quienes se encuentran muy insatisfechos por el uso frecuente de permisos o justificaciones en sus funciones Este hecho podría interpretarse como una disconformidad en este aspecto al no cumplimiento de sus metas, como efecto negativo probablemente al involucrar el tiempo que corresponde al trabajo en el rendimiento de la organización, sin embargo 16 de los 60 encuestados está

en el lado opuesto de esta pregunta, con un 27% del total expresan su satisfacción por esta condición.

Cuadro 6 Desarrollo de actividades ajenas en horas de trabajo.

ACTIVIDADES AJENAS	TASAS DE RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	17	28
Casi nunca	13	22
A veces	8	13
Casi siempre	15	25
Siempre	7	12
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 6 *Actividades Ajenas*



FUENTE: Cuadro N° 06 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

La condición en la que los trabajadores de la UGEL expresan que realizan actividades ajenas a sus funciones, se evidencia en un grupo considerable de encuestados con un 28% de nunca lo que equivale a 17 de los 60 encuestados y otro tanto 13 encuestados quienes también expresan su conducta respondiendo con casi nunca por esta situación, lo que representa a un 22% del total, la suma de los dos haciendo el 50% del total, puede entenderse como una disconformidad de parte de este considerable grupo

que muestra su condición de rechazo por darse cuenta que esto hace actitud tiene un impacto negativo en su trabajo. Frente a esta situación es necesario fortalecer la concientización a los trabajadores e iniciar un proceso de cambio en el comportamiento organizacional.

4.1.2. DIMENSIÓN CONDUCTAS GRUPALES

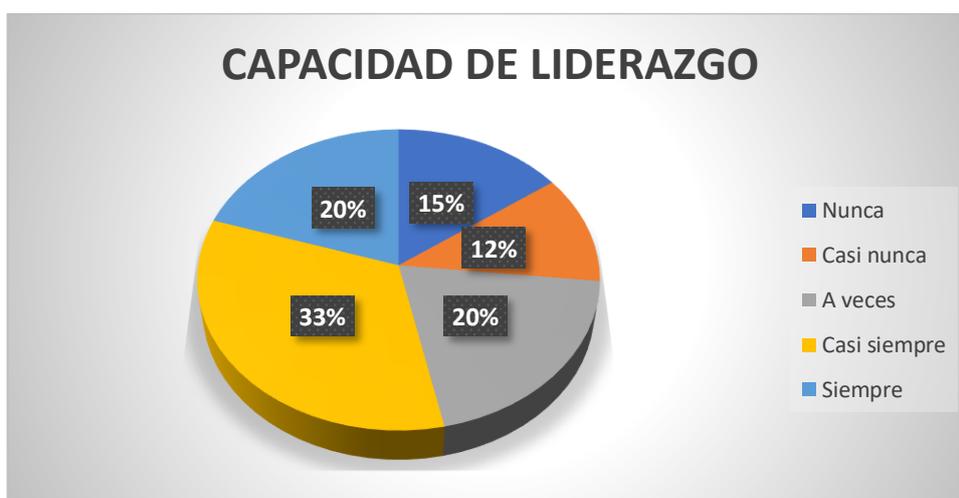
Cuadro 7 Capacidad de liderazgo

CAPACIDAD DE LIDERAZGO	RESPUESTAS	%
Nunca	3	5
Casi nunca	7	12
A veces	12	20
Casi siempre	24	40
Siempre	14	23
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019.

Gráfico 7 Capacidad De Liderazgo



FUENTE: Cuadro N° 07 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Los trabajadores de la UGEL Leoncio Prado consideran que demuestran capacidad de liderazgo en sus acciones como un aspecto importante en todo proceso de comportamiento, donde el funcionario es el actor principal que debe iniciar esta conducta para posicionarse adecuadamente en esta relación de empatía, de tal manera que asegure una convivencia democrática. En este cuadro se puede observar que del total de

60 encuestados 38 (63%) manifestaron estar satisfechos por esta condición, cuando en estos momentos de liderazgo. Entonces podemos afirmar que esta práctica es una de las fortalezas de la organización que es necesario mantener y desarrollar al interior de nuestra organización.

Cuadro 8 Trabajo en equipo

TRABAJO EN EQUIPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	7
Casi nunca	14	23
A veces	29	48
Casi siempre	10	17
Siempre	3	5
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 8 Trabajo En Equipo



FUENTE: Cuadro N° 08 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Entre las dimensiones más importantes para medir el comportamiento organizacional en esta investigación es sobre las expectativas que los trabajadores de la UGEL tienen respecto a la organización, y específicamente el trabajo en equipo, se evidencia en que 29 del total de encuestados no perciben si hay o no satisfacción entre los trabajadores de la UGEL Leoncio Prado para el trabajo en esta condiciones, 14 entienden que hay deficiencia en este aspecto, equivalente al 23 % del total, y solo 3 de los encuestados o sea un 5% del total perciben un alto grado de satisfacción de trabajo en

equipo. Por otro lado, aproximadamente un 30% de los encuestados perciben un grado de insatisfacción al percibir que no se da la condición de trabajar en equipo .

Cuadro 9 Se muestran colaboradores con sus compañeros

COLABORADORES CON COMPAÑEROS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	4	7
Casi nunca	11	18
A veces	16	27
Casi siempre	17	28
Siempre	12	20
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019.

Gráfico 9 Colaboradores Con Compañeros



FUENTE: Cuadro N° 09 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

A la consulta de ¿con qué frecuencia los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar? los resultados de la tabla N° 8 reflejan que del total de 60 personas encuestadas, 17 (28%) manifestaron que nunca se demuestra esta condición y 12 personas (20%) dijeron que no se demuestra casi nunca esta condición,

por otro lado los que piensan lo contrario sumados hacen un total de (48%) hecho que aparentemente es positivo para el comportamiento organizacional.

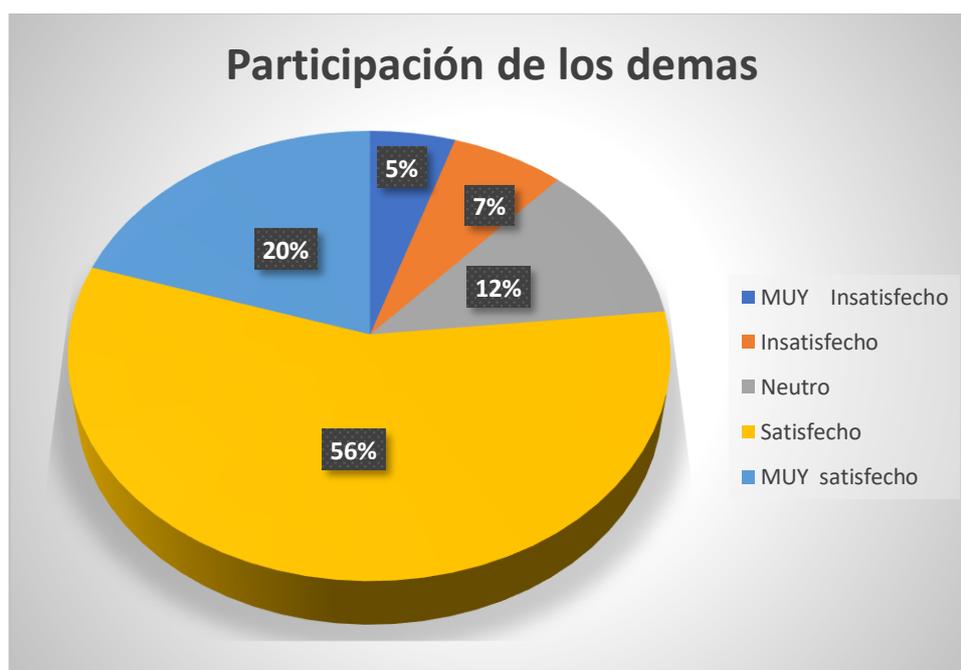
Cuadro 10 Tomas en cuenta participación de los demás

PARTICIPACION DE LOS DEMAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY Insatisfecho	3	5
Insatisfecho	4	7
Neutro	7	12
Satisfecho	34	56
MUY Insatisfecho	12	20
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019

Gráfico 10 Participacion De Los Demas



FUENTE: Cuadro N° 10 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Demostrar compañerismo cuando realizas alguna actividad es una condición positiva para los trabajadores de la UGEL Leoncio Prado. Tener al compañero de trabajo como fin involucra entender que todos los trabajadores pueden enriquecer o debilitar su experiencia al interactuar de manera organizacional. Mirar a los ojos de los colegas usuarios involucra prestar atención y observar al interlocutor, permitiendo con ello que, el proceso de

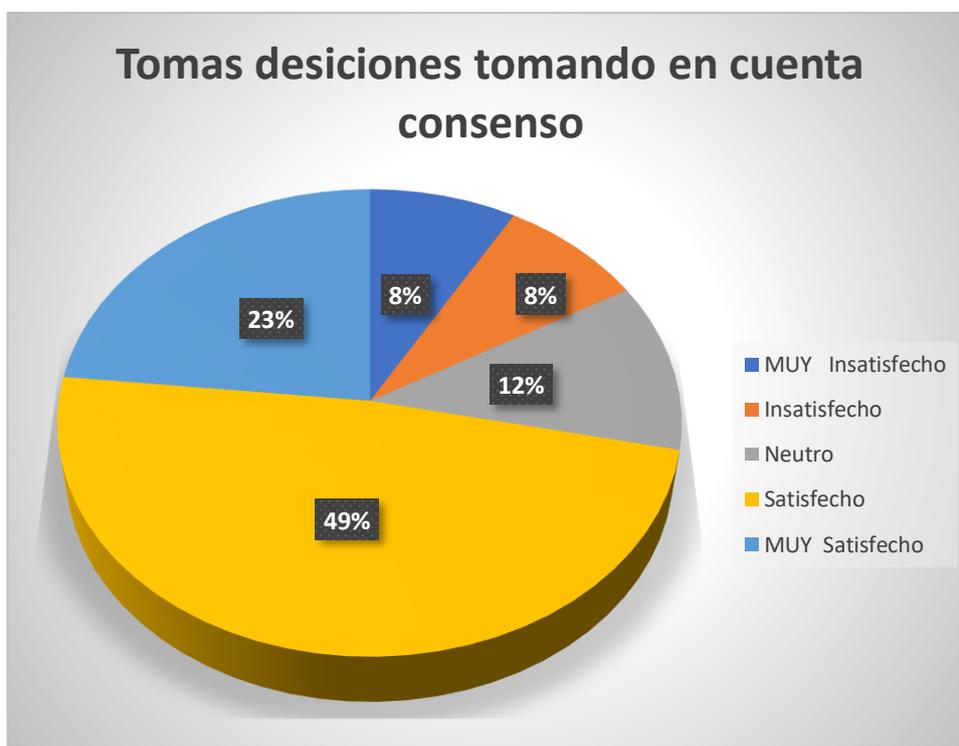
comunicación entre las personas, sean adecuados, otorgando la importancia debida a la persona que es la razón de ser de la organización y agregando valor a la calidad de atención. El cuadro N° 9 genera un resultado donde 34 personas (56%) de un total de 60 personas encuestadas manifestaron que los compañeros de trabajo se sienten satisfechos si les muestra compañerismo proceso de atención. Necesario fortalecer y mejorar este comportamiento en la organización, sin embargo, existe un 5% de trabajadores que no le prestan la atención debida.

Cuadro 11 Tomas decisiones teniendo en cuenta consenso

CONSENSO	RESPUESTAS	%
MUY Insatisfecho	5	8
Insatisfecho	5	8
Neutro	7	12
Satisfecho	29	49
MUY Satisfecho	14	23
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 11 Toma De Decisiones Tomando En Cuenta Consenso



FUENTE: Cuadro N° 11 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

La lealtad es una cualidad o condición que puede determinar el éxito de una empresa u organización, cuando cualquier trabajador puede tomar decisiones considerando el consenso grupal y contar con el apoyo de los directivos se constituye una condición importante para la organización, donde el servidor se siente cómodo, de tal manera que un escenario de esta naturaleza contribuye e un comportamiento positivo en la UGEL. En el presente cuadro podemos observar que del total de 60 encuestados 29 (48%) manifestaron estar satisfechos por esta condición, cuando en estos momentos de coordinación entre trabajador y funcionario que es la razón fundamental de la existencia y desarrollo de toda organización como ocurre al interior de la UGEL L.P. Un 23% está muy satisfecho con este aspecto.

Cuadro 12 Lealtad en el trabajo respecto a la institución

LEALTAD	Respuestas	%
Nunca	8	13
Casi nunca	7	12
A veces	9	15
Casi siempre	27	45
Siempre	9	15
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019.

Gráfico 12 *Lealtad Con La Institucion*



FUENTE: Cuadro N° 12 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Una vez más la lealtad debe estar presente en el trabajo y se debe demostrar a diario en la institución donde laboran. El grado de satisfacción de un trabajador al percibir este trato hacen del comportamiento una variable fundamentalmente cualitativa que está intrínsecamente ligada al ser humano. El cuadro nos permite apreciar que 27 (45%) de total de 60 personas encuestadas expresaron su satisfacción por el trato que se da entre los trabajadores dentro de la institución y 9 personas (15%) manifestaron su satisfacción extrema por demostrar lealtad al trabajar en la UGEL.

4.1.3. DIMENSIÓN CONDUCTA ORGANIZACIONAL

Cuadro 13 Premios y estímulos por los logros alcanzados

PREMIOS Y ESTIMULOS	RESPUESTAS	%
Muy insatisfecho	13	22
Insatisfecho	6	10
Neutro	10	17
Satisfecho	25	41
Muy satisfecho	6	10
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 13 Premios Y Estimulos Por Logros Alcanzados



FUENTE: Cuadro N° 13 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

La conducta organizacional se divide en varias dimensiones entre ellas la motivación laboral, en base a este argumento es importante el reconocimiento y mérito de los trabajadores a través de estímulos por los logros alcanzados. En el presente cuadro podemos observar que del total de 60 encuestados 25 (42%) manifestaron estar satisfechos por esta condición, cuando se ejecuta esta figura, sin embargo 13 que representan un 22% del total de encuestados expresan estar muy insatisfechos con esta condición.

Cuadro 14 Comodidad en el lugar donde realizas tus actividades

COMODIDAD	Respuestas	%
Muy satisfecho	8	13
Insatisfecho	9	15
Neutro	10	17
Satisfecho	24	40
Muy satisfecho	9	15
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019.

Gráfico 14 Comodidad Donde Realizas Tus Actividades



FUENTE: Cuadro N° 14 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Las condiciones físicas en el centro de trabajo también son importantes para los trabajadores de la UGEL, por ello la existencia de comodidad en la UGEL hace que el desempeño sea motivado. En este cuadro se observa que

24 encuestados que hacen un 40% (si) del total de 60 encuestados, siguiendo en orden de frecuencia con 9 encuestados que hacen un 15%, (muy satisfechos) y con un 16%, los de posición neutra.

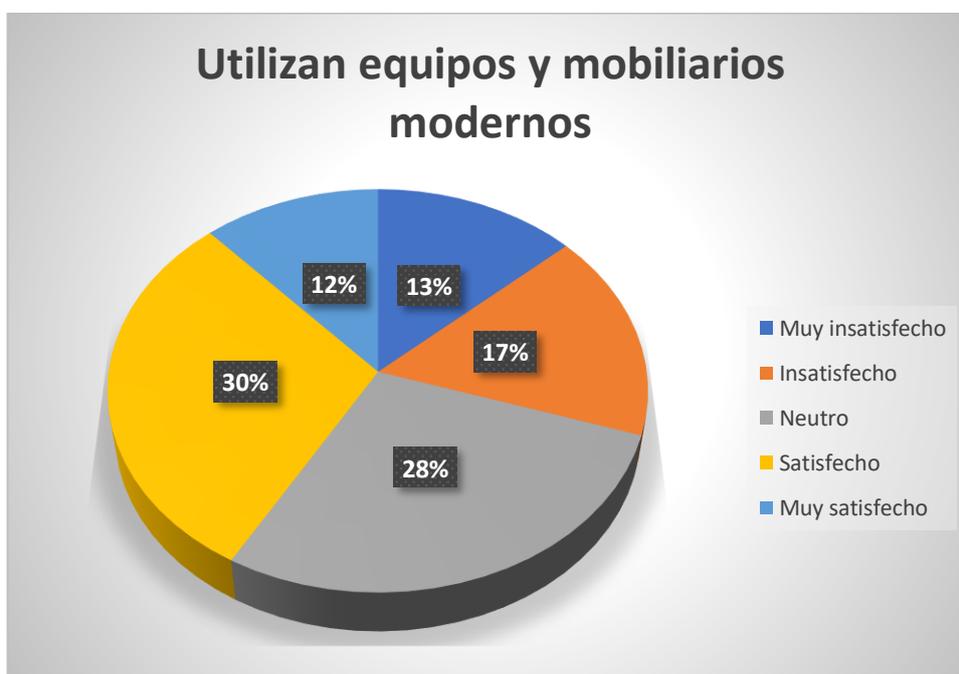
Cuadro 15 Equipamiento en ambiente de trabajo.

ASPECTOS FISICOS	RESPUESTA	%
Muy insatisfecho	8	13
Insatisfecho	10	17
Neutro	17	28
Satisfecho	18	30
Muy satisfecho	7	12
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio

– 2019.

Gráfico 15 Utilizan Equipos Y Mobiliarios Modernos



FUENTE: Cuadro N° 15 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Una vez más, los aspectos físicos se constituyen en uno de los factores más importantes para un grupo considerable de trabajadores de la UGEL pues de 60 encuestados, 18 consideran como satisfactoria este aspecto y de ese total, 7 consideran como muy satisfactoria esta condición, haciendo un 42% del total de entendimiento positivo, por el contrario, un 30% del total están

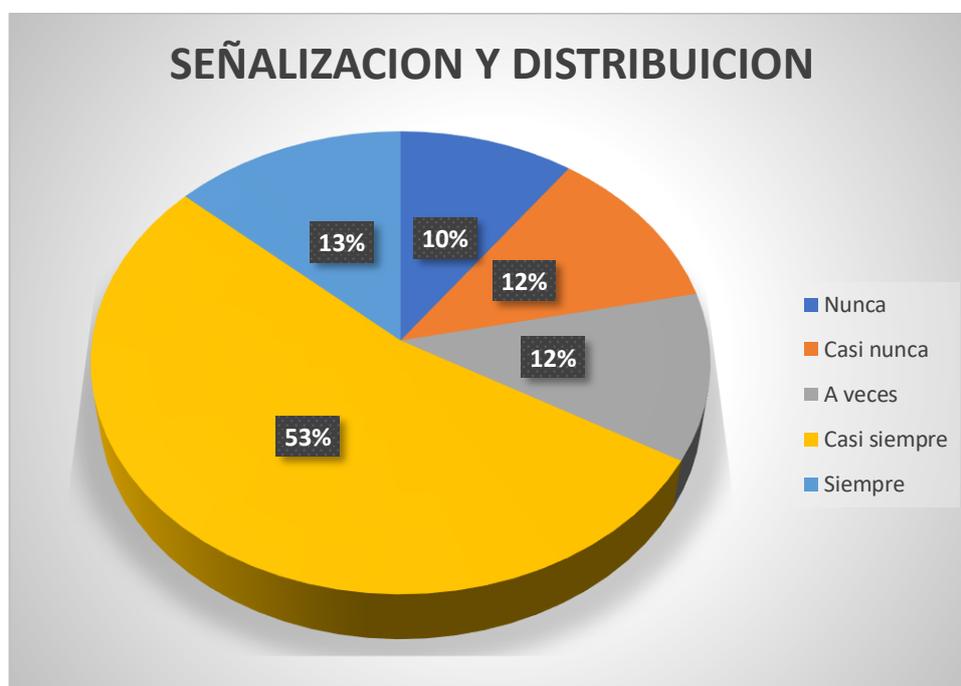
insatisfechos y muy insatisfechos y es notorio que 17 de los encuestados se mantienen en forma neutra.

Cuadro 16 Distribución de las instalaciones

Distribución y señalización apropiada	RESPUESTAS	%
Nunca	6	10
Casi nunca	7	12
A veces	7	12
Casi siempre	32	53
Siempre	8	13
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 16 Señalización Y Distribucion



FUENTE: Cuadro N° 16 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Para los trabajadores de la UGEL la distribución y señalización que hay actualmente en sus ambientes, 32 de los 60 encuestados manifiestan su satisfacción los que representan el 53% del total conjuntamente con 8 encuestados que respondieron que se sienten muy satisfechos con este aspecto. Este componente es positivo pues indica que hay para una gran mayoría el entendimiento que las instalaciones de la UGEL están distribuidas y señalizadas apropiadamente.

Cuadro 17 Seguridad en el lugar donde realizas tu trabajo

SEGURIDAD	RESPUESTAS	%
Muy insatisfecho	5	8
Insatisfecho	9	15
Neutro	13	22
Satisfecho	24	40
Muy satisfecho	9	15
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 17 Seguridad Donde Trabajas



FUENTE: Cuadro N° 17 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En toda empresa u organización las condiciones físicas son importantes para el desarrollo de las actividades propias de la misma, sin embargo, éstas unidas a la sensación de seguridad y comodidad en el lugar donde realizas tu trabajo contribuyen enormemente para contribuir al buen comportamiento institucional 24 de los 60 encuestados respondieron sentirse satisfechos con este aspecto lo que representa un 40% del total y 9 de los encuestados respondieron como muy satisfechos, contrastando con un 23% de encuestados que respondieron no estar muy satisfechos ni satisfechos de esta sensación en la UGEL Leoncio Prado.

Cuadro 18 Permanencia y estabilidad en tu puesto de trabajo.

PERMANENCIA Y ESTABILIDAD	RESPUESTA	%
Nunca	9	15
Casi nunca	7	12
A veces	12	20
Casi siempre	20	33
Siempre	12	20
TOTAL	60	100

FUENTE: Encuesta en relación al comportamiento organizacional – UGEL LP. junio – 2019.

Gráfico 18 Permanencia Y Estabilidad



FUENTE: Cuadro N° 18 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

La permanencia y estabilidad en el centro de trabajo es una condición que los trabajadores valoran y en esta oportunidad 32 de los 60 encuestados valoran positivamente esta condición de ellos 20 se sienten satisfechos y 12 muy satisfechos haciendo un 53% del total. La quinta parte del grupo de trabajadores se sienten indiferentes a este aspecto y un 27% consideran que no están conformes, esta situación podría entenderse como que consideran en riesgo su permanencia o estabilidad en su puesto de trabajo de la UGEL.

4.2. RESULTADOS DE CALIDAD DE SERVICIOS

Los resultados de esta investigación, se realizaron sobre la base de los 18 ítems, los mismos que son analizados y discutidos bajo la luz de las teorías científicas, y que posteriormente se muestran al final en un cuadro consolidado del nivel de calidad de atención al interior de la UGEL Leoncio Prado. A éste grupo se le consideró 268 trabajadores o usuarios, a quienes se aplicaron las encuestas de dieciocho preguntas cerradas, sobre tres dimensiones referidas a las expectativas respecto al trabajador que están contenidas en los cuadros del 19 al 25; respecto al grupo en los cuadros del 26 al 28 y respecto a la organización en los cuadros del 29 al 36. Como a continuación se muestra:

4.2.1. DIMENSIONES: EXPECTATIVAS RESPECTO AL TRABAJADOR

Cuadro 19 Comunicación

COMUNICACION	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy satisfecho	20	7
Insatisfecho	21	8
Neutro	48	18
Satisfecho	131	49
Muy satisfecho	48	18
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 19 Comunicación



FUENTE: Cuadro N° 19 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

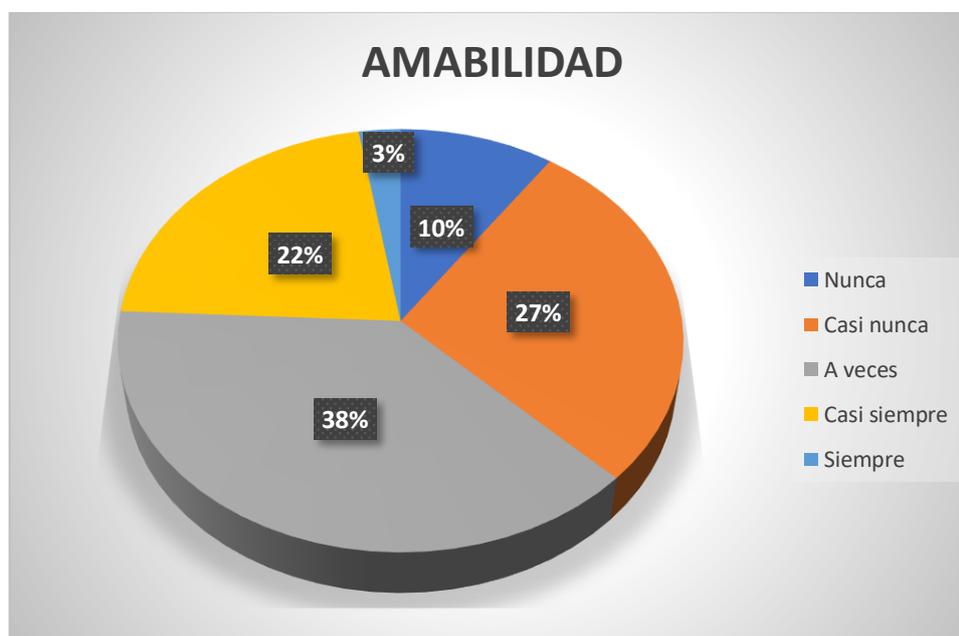
La comunicación es una cualidad muy importante en toda actividad mucho más en el trabajo. En esta oportunidad el grado de comunicación de una persona al recibir un servicio, refleja básicamente la forma de percepción subjetiva de dicho proceso, integrada por componentes cualitativos que involucran otras variables intervinientes como el afecto, trato, saludo, rendimiento, etc. El cuadro nos permite apreciar que 131 (49%) de total de 268 personas usuarios encuestadas expresaron su satisfacción al realizar actividades teniendo en cuenta la participación de los demás por este mismo rubro 48 docentes usuarios (18%) manifestaron su alto grado de satisfacción, datos relevantes que nos indican una buena comunicación, como expresión de la calidad de servicio.

Cuadro 20 Amabilidad para una buena atención

TRATO AL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	26	10
Casi nunca	74	27
A veces	103	38
Casi siempre	58	22
Siempre	7	3
TOTAL	268	100%

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 20 Amabilidad



FUENTE: Cuadro N° 20 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

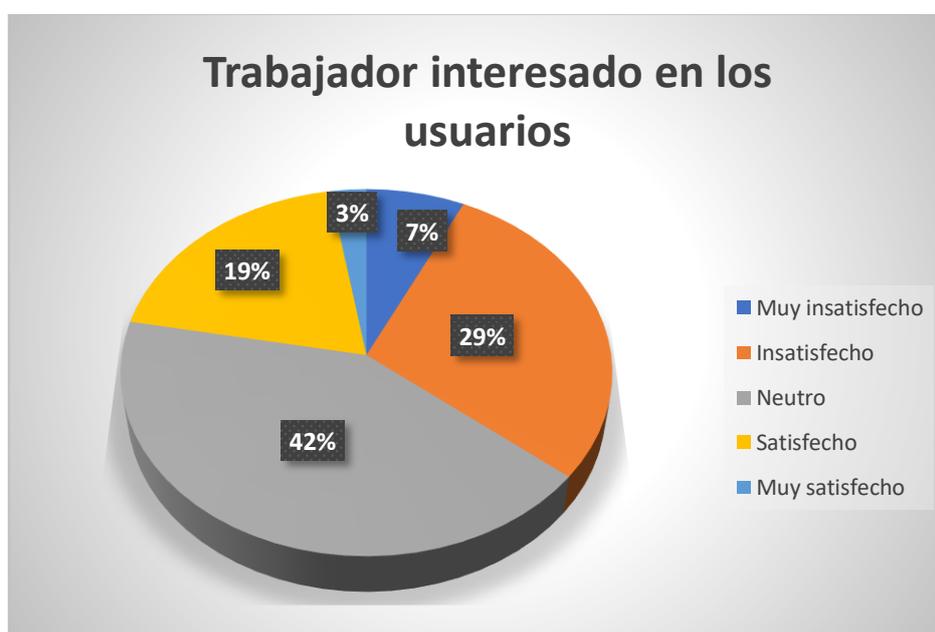
El grado de satisfacción de una persona al recibir un servicio, refleja básicamente la forma de percepción subjetiva de dicho proceso, integrada por componentes cualitativos que involucran otras variables intervinientes como el afecto, trato, saludo, etc que hacen de la calidad de atención una variable fundamentalmente cualitativa que esta intrínsecamente ligada al ser humano y a su satisfacción en el nivel psicoafectivo. El cuadro nos permite apreciar que 58 (22.%) de total de 268 personas encuestadas expresaron su satisfacción por el servicio recibido, comparado con 100 personas (38%) que manifestaron su insatisfacción por los servicios prestados, datos relevantes que nos indican una modificación del comportamiento organizacional con el propósito de mejorar la calidad sus servicios.

Cuadro 21 Interes del trabajador por resolver petitorios

INTERES DEL TRABAJADOR	RESPUESTAS	%
Muy insatisfecho	19	7
Insatisfecho	77	29
Neutro	113	42
Satisfecho	52	19
Muy satisfecho	7	3
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 21 Trabajador Interesado En Los Usuarios



FUENTE: Cuadro N° 21 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Cuando se le consulta al docente o usuario sobre el trato que le brinda el trabajador de la UGEL Leoncio Prado, 77 de los encuestados respondieron que se sienten insatisfechos, lo que representa un 29% del total. Puede entenderse esto que aproximadamente la tercera parte de los usuarios no están conformes, pues consideran que los trabajadores de la UGEL no se preocupan por resolver sus problemas. Además en esta encuesta 113 de los encuestados son neutros a este aspecto pudiéndose interpretar como que no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos y ellos representan un 42 % del total.

Cuadro 22 Atención a los requerimientos o solicitudes de los usuarios

ATENCIÓN A SOLICITUDES	frecuencia	porcentaje
Muy insatisfecho	19	7
insatisfecho	84	31
Neutro	106	40
satisfecho	56	21
Muy insatisfecho	3	1
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 22 Atención a Solicitudes



FUENTE: Cuadro N° 22 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Al analizar los resultados de este cuadro, se comprueba que es alto el grado de porcentaje de los encuestados que manifestaron que cuando solicitan atención a sus reclamos y quejas perciben indiferencia de parte de los trabajadores de la UGEL, llegando a 106 (40 %) del total de 268 profesores encuestadas, lo que nos permite resaltar que la solicitud de requerimientos de los usuarios son prácticas importantes que se ejecutan en el proceso de provisión de servicios en esta organización, y que es fundamental para asegurar la calidad y mejorarla siendo competitivos en el mercado de producción de servicios. Es importante resaltar que el grado de uso de esta práctica está muy desarrollada y que 103 encuestados no se encuentran ni

satisfechos ni muy satisfechos en este aspecto, por tanto, es necesario fortalecerla.

Cuadro 23 Predisposición del personal por atender las necesidades de los usuarios

Empatía	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	28	10
Insatisfecho	68	25
Neutro	98	37
Satisfecho	70	26
Muy satisfecho	4	2
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 23 Predisposición de atención a los usuarios



FUENTE: Cuadro N° 23 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

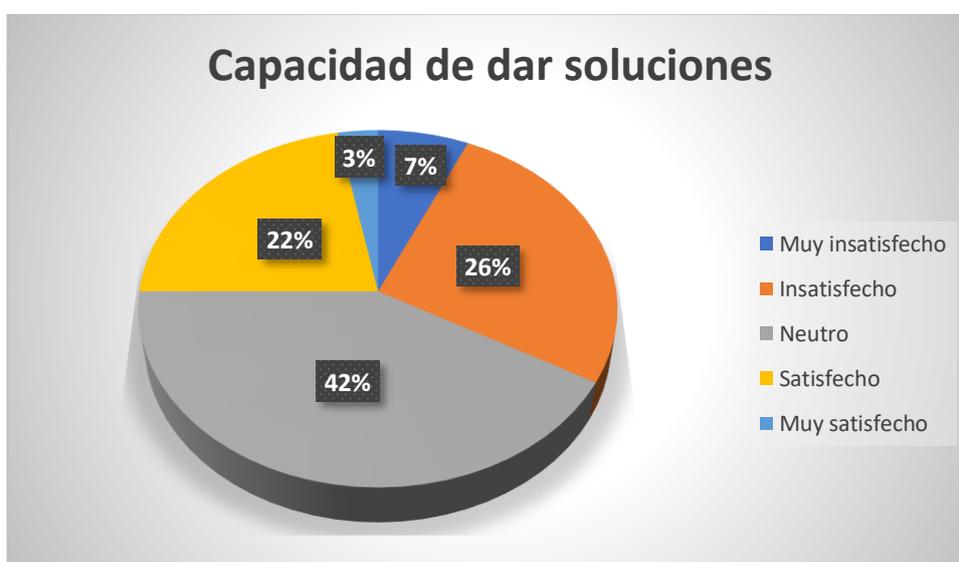
La capacidad de percibir, comprender y compartir lo que otro puede sentir preocupándose por experiencias ajenas, es denominada empatía; por ello es importante que los trabajadores de la UGEL Leoncio Prado, lo pongan en práctica, ante este hecho los usuarios de esta organización 70 de los encuestados consideran que se sienten satisfechos por esta condición, lo que equivale a un 26% del total. 98 de los encuestados consideran su posición neutra al respecto lo que representa un 37% del total. Por otro lado 68 de los encuestados se consideran insatisfechos al percibir que el personal de la UGEL Leoncio Prado no comprende sus necesidades.

Cuadro 24 Capacidad por solucionar los problemas existentes

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	18	7
Insatisfecho	71	26
Neutro	112	42
Satisfecho	59	22
Muy satisfecho	8	3
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 24 Capacidad de dar soluciones



FUENTE: Cuadro N° 24 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

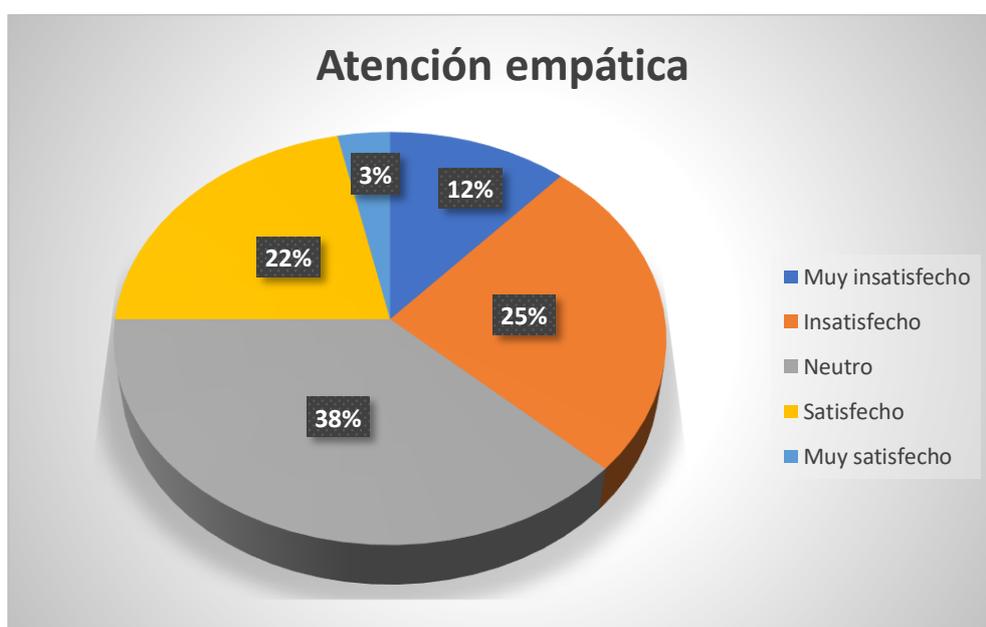
En cuanto a las expectativas de los usuarios con respecto al trabajador de la UGEL Leoncio Prado, se puede entender que 112 de los encuestados no perciben ni satisfacción ni tampoco insatisfacción, hecho que representa a un 42% del total de encuestados, en contraste a este hecho 71 de los encuestados manifiesta su insatisfacción en cuanto a la capacidad que tienen en la UGEL Leoncio Prado de dar soluciones a los problemas existentes de los usuarios. Solo 59 de los encuestados expresan su satisfacción en este sentido, representando un 22% y un pequeño grupo de 8 usuarios, que equivalen a un 3% del total se sienten muy satisfechos.

Cuadro 25 Atención empática a los usuarios

ATENCIÓN EMPÁTICA	RESPUESTA	%
Muy insatisfecho	31	12
Insatisfecho	68	25
Neutro	102	38
Satisfecho	58	22
Muy satisfecho	9	3
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 25 Atención empática



FUENTE: Cuadro N° 25 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

El tiempo de espera en toda organización de prestación de servicios es un indicador importante del nivel de accesibilidad a la organización y por lo tanto del grado de satisfacción del cliente o usuario, que debe ser el más corto posible para mejorar el servicio a los usuarios externos e internos. En este ítem se expresa una de las debilidades de la organización, de un total de 268 personas encuestadas, 68 personas (25%) manifestaron que la atención demora y 31 personas (12%) refirieron que el proceso de atención demora mucho, dato que resalta la percepción del usuario sobre la burocracia administrativa que existe en la UGEL del tiempo que utiliza desde el ingreso a la salida del proceso por parte del usuario.

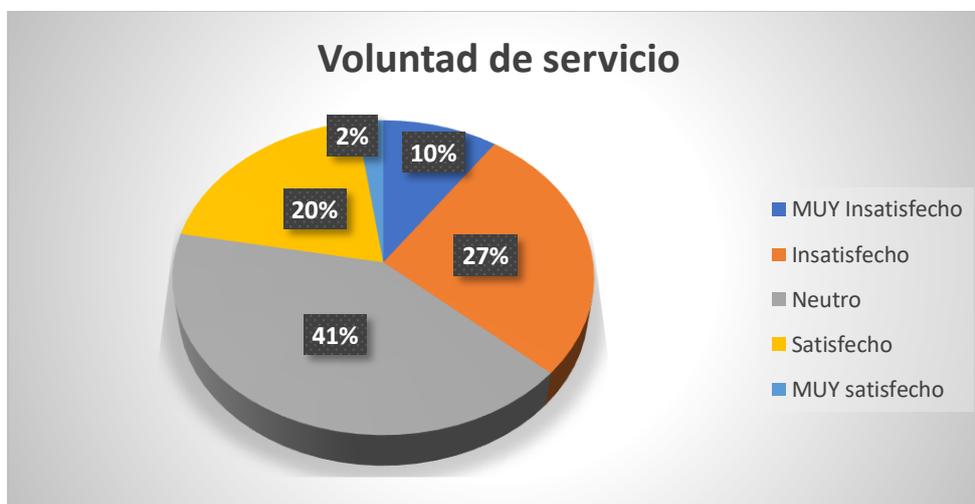
4.2.2. DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS RESPECTO AL GRUPO

Cuadro 26 El trabajador de la ugel tiene voluntad de servicio

VOLUNTAD DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY Insatisfecho	26	10
Insatisfecho	72	27
Neutro	111	41
Satisfecho	53	20
MUY satisfecho	6	2
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 26 Voluntad de servicio



FUENTE: Cuadro N° 26 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En todo grupo que brinda servicios, es importante que los trabajadores evidencien voluntad de servicio, para ello se ha considerado un ítem que procura medir si el trabajador propone disyuntivas a los problemas que se generan en la atención a los usuarios de UGEL Leoncio Prado y ante este hecho 111 de los encuestados respondieron que son neutros, es decir, no perciben ni satisfacción, ni insatisfacción, la suma de los satisfechos resulta 59 encuestados, equivalente a un 22% del total, y por otro lado 98 de los encuestados equivalentes a un 36% expresan su insatisfacción a que los trabajadores de la UGEL expresen su voluntad de servicio.

Cuadro 27 Comunicación asertiva con usuarios

COMUNICACIÓN ASERTIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	24	9
Insatisfecho	54	20
Neutro	48	18
Satisfecho	107	40
Muy satisfecho	35	13
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta en relación a la calidad de servicio al usuario – UGEL LP. junio –

2019

Gráfico 27 Comunicación Asertiva



FUENTE: Cuadro N° 27 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

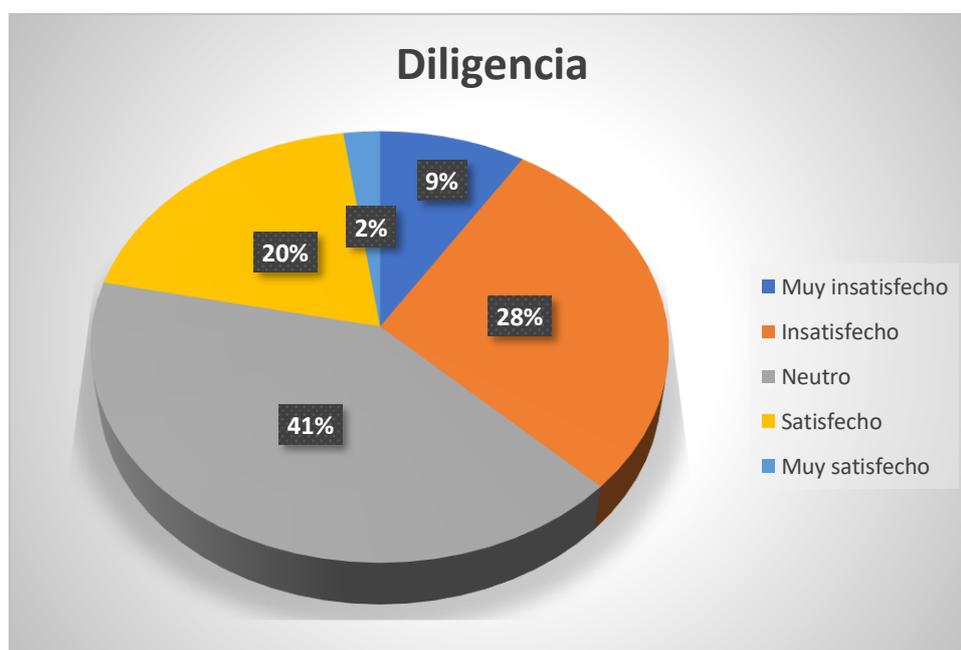
También la comunicación asertiva con los usuarios de la UGEL 302 Leoncio es un factor importante en cuanto a su atención. Los usuarios se sienten bien cuando utilizan los diferentes medios y herramientas de comunicación evitándose de esa manera la generación de problemas. Al analizar los resultados de este cuadro, se comprueba que es alto el grado de porcentaje de los encuestados que manifestaron que se sienten satisfechos cuando hay buena comunicación, llegando a 107 (40%) del total de 268 docentes usuarios encuestados, lo que nos permite resaltar que el respeto a la persona es una práctica importante que se ejecuta en el proceso de provisión de servicios en esta organización, y que es fundamentalmente para asegurar la calidad y mejorarla siendo competitivos en el mercado de producción de servicios.

Cuadro 28 Diligencia en el trabajador de la ugel

DILIGENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	24	9
Insatisfecho	76	28
Neutro	110	41
Satisfecho	52	20
Muy satisfecho	6	2
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 28 Diligencia



FUENTE: Cuadro N° 28 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Una vez más se plantea que en toda grupo que brinda servicios, es una importante condición y que los trabajadores evidencien la voluntad de servicio correspondiente, el trabajador debe hacer el o los esfuerzos necesarios para que el trabajador de la UGEL Leoncio Prado se enfoque en la solución de sus problemas, ante este hecho 110 de los encuestados respondieron que son neutrales, es decir, no perciben ni satisfacción, ni insatisfacción, por otro lado entre los que responden con insatisfacción suman 100 encuestados, que representan un 37% del total, y al otro extremo 102 de los encuestados equivalentes a un 38% expresan su satisfacción percibiendo de manera

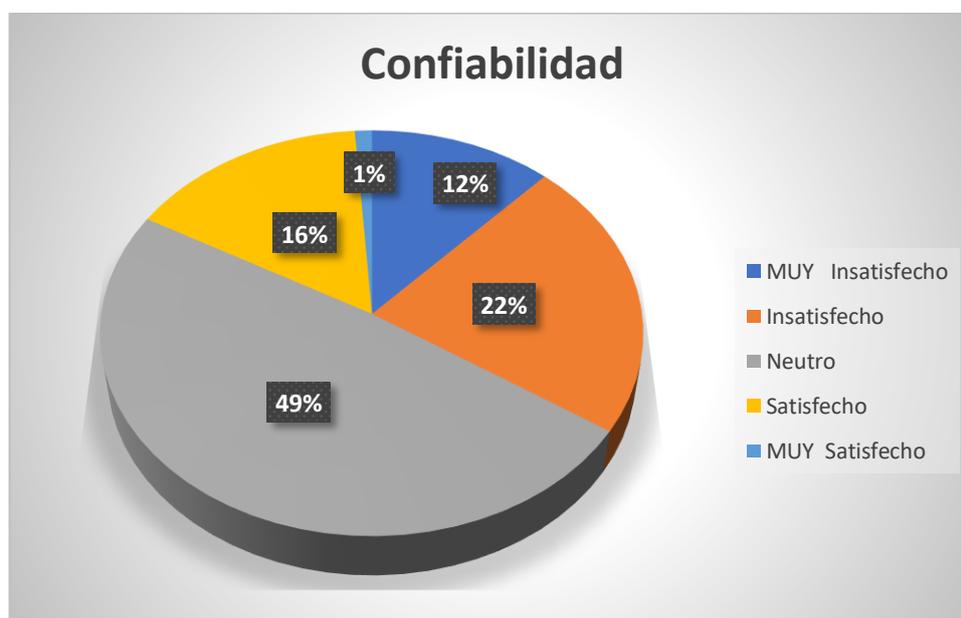
positiva el esfuerzo que hacen los trabajadores de la UGEL al demostrar su voluntad de servicio.

Cuadro 29 Confiabilidad en manejo de información

CONFIABILIDAD	RESPUESTAS	%
MUY Insatisfecho	32	12
Insatisfecho	60	22
Neutro	131	49
Satisfecho	42	16
MUY Satisfecho	3	1
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 29 Confiabilidad



FUENTE: Cuadro N° 29 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

grupo reitera la percepción de esta dimensión al medir la calidad del servicio, específicamente en cuanto a la confianza, se evidencia en que 131 del total de encuestados no perciben si hay o no satisfacción entre los usuarios de la UGEL Leoncio Prado para el trabajo en esta condiciones, lo que representa un 49% del total; 92 encuestados del total entienden que hay insatisfacción en este aspecto, equivalente al 34% del total, y solo 45 de los encuestados o sea un 17% del total perciben satisfacción y un alto grado de satisfacción.

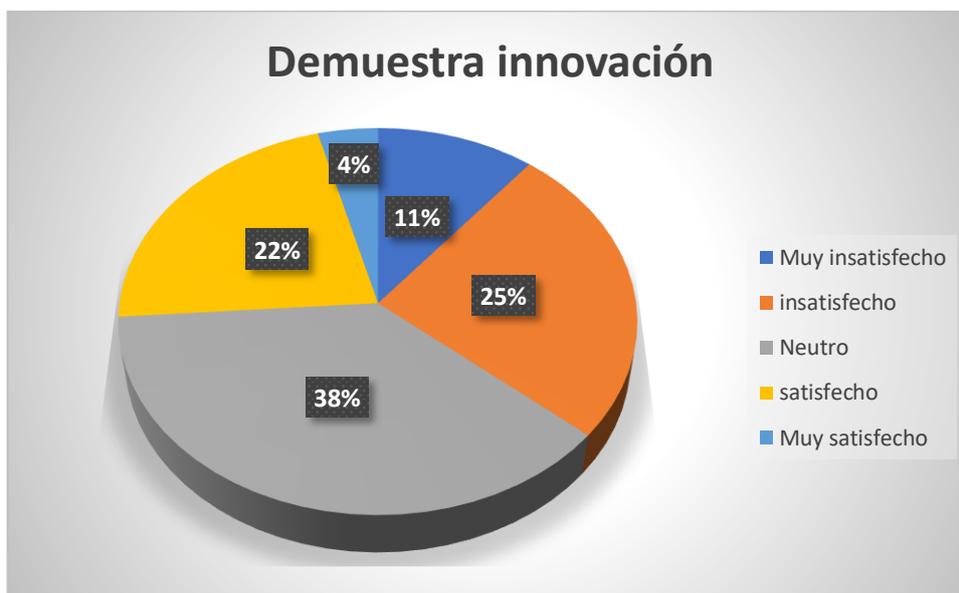
4.2.3. DIMENSIÓN EXPECTATIVAS RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN

Cuadro 30 El trabajador demuestra innovación

DEMUESTRA INNOVACION	Respuestas	%
Muy insatisfecho	29	11
insatisfecho	68	25
Neutro	101	38
satisfecho	59	22
Muy satisfecho	11	4
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 30 Muestra Innovación



FUENTE: Cuadro N° 30 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

La expectativa que tienen respecto a su grupo, los usuarios expresan la percepción de esta dimensión al medir la calidad del servicio, específicamente en cuanto a la innovación de los trabajadores de la UGEL en diferentes aspectos de atención, en estas respuestas evidencian que 101 del total de encuestados son neutros, lo que representa un 38% del total; por otro lado 97 encuestados del total entienden que hay insatisfacción y mucha insatisfacción en este aspecto, equivalente al 36% del total, y solo 70 de los encuestados o sea un 26% del total perciben que hay innovación al atender a

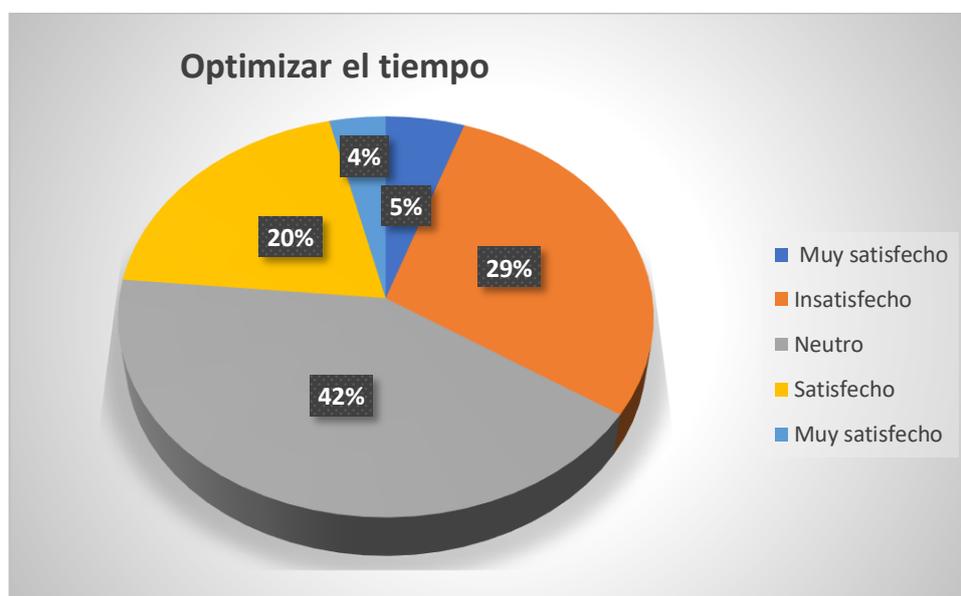
los usuarios expresando su satisfacción y un alto grado de satisfacción al percibir que el trabajador de la UGEL demuestra innovación en su atención a los usuarios.

Cuadro 31 Optimizar el tiempo para mejorar el servicio

OPTIMIZAR EL TIEMPO	Respuestas	%
Muy insatisfecho	14	5
Insatisfecho	78	29
Neutro	113	42
Satisfecho	53	20
Muy satisfecho	10	4
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 31 Optimizar el tiempo



FUENTE: Cuadro N° 31 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

La dimensión que se considera en esta parte de la investigación se refiere a la Transparencia que habría en la UGEL cuando se le consulta al docente o usuario sobre si el personal de manera constante muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para mejorar el tiempo en el que permanece en el trabajo, 113 de los encuestados respondieron que se sienten indiferentes a este hecho, es decir no se sienten satisfechos ni insatisfechos, lo que representa un 42% del total. Además, en esta encuesta 92 de los encuestados expresan su insatisfacción en este aspecto y solo 63 de los

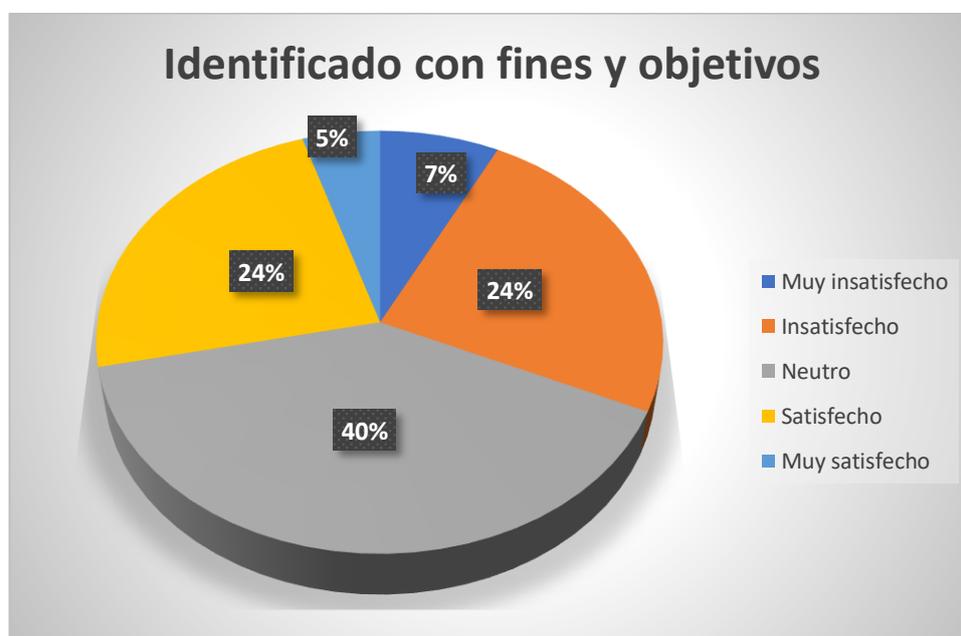
encuestados expresan ya sea su satisfacción y alto grado de satisfacción en este aspecto, equivalente a un 24% de los usuarios.

Cuadro 32 Identificado con los objetivos y fines de su institución.

IDENTIFICADO CON FINES Y OBJETIVOS	RESPUESTA	%
Muy insatisfecho	20	7
Insatisfecho	65	24
Neutro	107	40
Satisfecho	63	24
Muy satisfecho	13	5
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 32 Identificado con fines y objetivos



FUENTE: Cuadro N° 32 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Para saber si existe un ambiente agradable, ordenado y limpio en la UGEL y se siente identificado con los objetivos y fines de la institución del total de encuestados 63 respondieron que se sienten satisfechos, equivalentes a un 24% aproximadamente la cuarta parte del total, solamente 14 respondieron que se sienten muy satisfechos, representando un 5% del total, , en contraste a este número 107 de los encuestados respondieron que no perciben su satisfacción ni tampoco insatisfacción, es decir son neutros, equivalentes a un 40 % del total. Sin embargo 85 de los encuestados expresan su insatisfacción

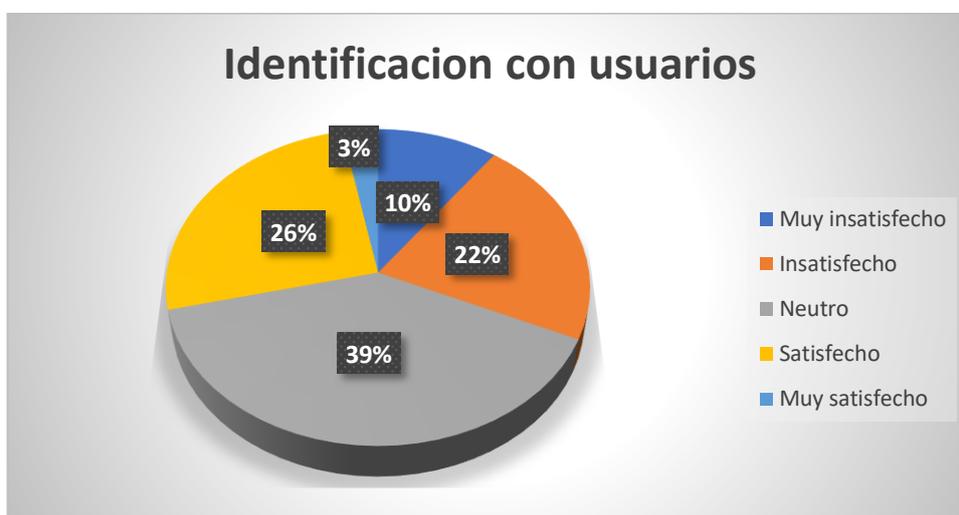
en este aspecto. Considerándose por ello una debilidad de la organización, de un total de 268 personas encuestadas.

Cuadro 33 Identificación con el usuario de la Ugel

IDENTIFICACION CON USUARIO	RESPUESTAS	%
Muy insatisfecho	27	10
Insatisfecho	58	22
Neutro	106	39
Satisfecho	69	26
Muy satisfecho	8	3
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 33 Identificación con usuarios



FUENTE: Cuadro N° 33 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Cuando se le consulta al docente o usuario sobre la identificación del trabajador de la UGEL para atender los quehaceres o a los usuarios de este servicio, 106 de los encuestados respondieron que se sienten indiferentes o neutros, es decir ni satisfechos tampoco insatisfechos, lo que representa un 40% del total. Puede entenderse esto que aproximadamente la tercera parte de los usuarios no están conformes, ya que 85 de los encuestados expresan su insatisfacción, pues consideran que los trabajadores de la UGEL no se identifican con los usuarios ni cumplir sus obligaciones o para atender a los usuarios, equivalentes a un 32% del total. Además, en esta encuesta 77 de los encuestados expresan su satisfacción al respecto equivalentes a un 29 % del total.

Cuadro 34 Satisfacción del usuario con la atención que le brinda la Ugel.

SATISFACCIÓN	frecuencia	%
Muy insatisfecho	37	14
insatisfecho	69	26
neutro	102	38
satisfecho	55	20
muy satisfecho	5	2
total	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 34 Satisfecho con la atención



FUENTE: Cuadro N° 34 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

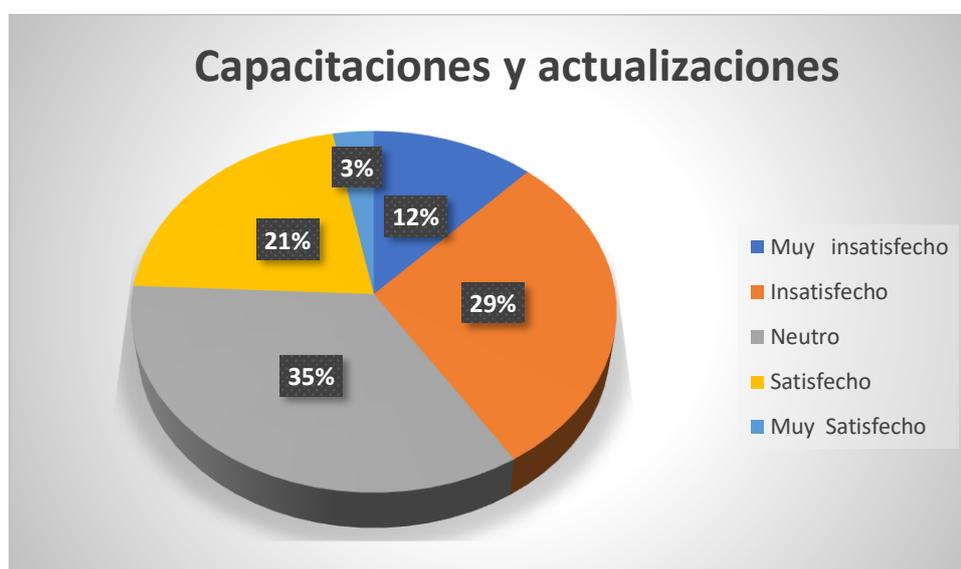
Cuando se le consulta al docente o usuario sobre su satisfacción por el trato o atención que le brinda el trabajador de la UGEL, 102 de los encuestados respondieron de manera neutral es decir no se sienten ni insatisfechos ni satisfechos, lo que representa un 38% del total. Por otro lado 60 de los encuestados respondieron su grado de satisfacción al ser atendidos por los trabajadores de UGEL lo que represente un 23% del total. Sin embargo 69 de los encuestados respondieron su insatisfacción, además 37 expresaron muy insatisfechos ambos conjuntamente representan un 39% del total.

Cuadro 35 Demuestran capacitaciones y actualizaciones para mejorar su desempeño

CAPACITACIONES Y ACTUALIZACIONES	FRECUENCIA	PROCENTAJE
Muy insatisfecho	32	12
Insatisfecho	78	29
Neutro	93	35
Satisfecho	57	21
Muy Satisfecho	8	3
Total	268	100

FUENTE: Encuesta de apreciación de la calidad de servicios vista por el usuario – UGEL LP. Junio – 2019.

Gráfico 35 Capacitaciones y actualizaciones



FUENTE: Cuadro N° 35 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Al analizar los resultados de este cuadro, se comprueba que es alto el grado de porcentaje de los encuestados manifestaron en lo que se refiere a capacitaciones y actualizaciones para mejorar su desempeño en la UGEL Leoncio Prado, 93 encuestados respondieron que no perciben ni satisfacción ni insatisfacción lo que equivalen a un 34 % del total de 268 profesores encuestadas, 57 de los encuestados respondieron que se siente satisfechos, quienes representan un 21% y 8 de los encuestados respondieron que se sienten muy satisfechos con este aspecto quienes equivalen a un 3% del total de encuestados probablemente por la percepción al respecto.

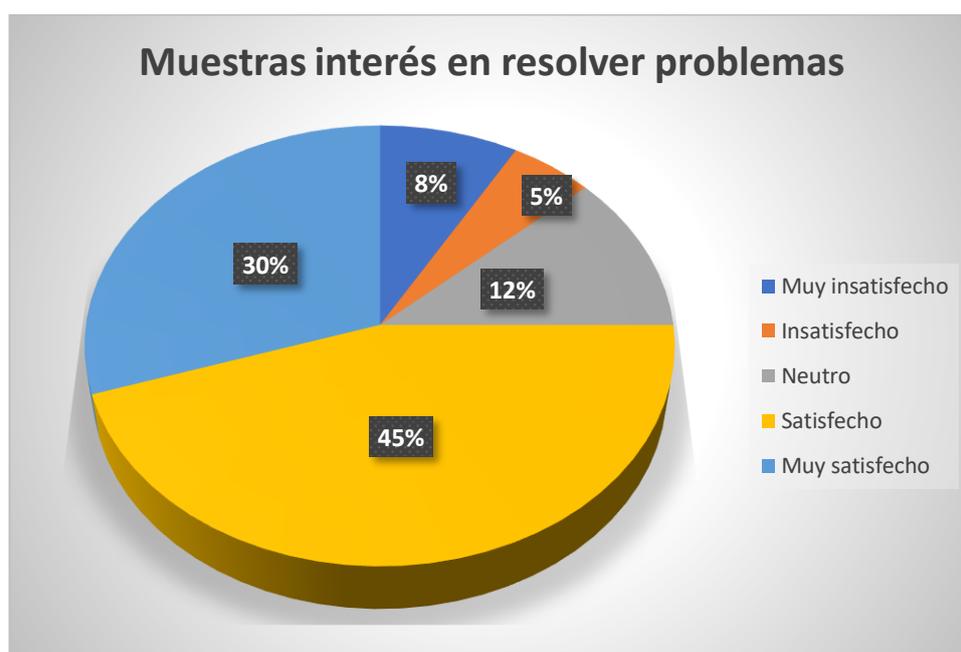
Cuadro 36 Interés en resolver problemas de los usuarios.

INTERES	RESPUESTAS	%
Muy insatisfecho	22	8
Insatisfecho	13	5
Neutro	32	12
Satisfecho	121	45
Muy satisfecho	80	30
TOTAL	268	100

FUENTE: Encuesta en relación a la calidad de servicios vista por el usuario– UGEL

LP. junio – 2019.

Gráfico 36 Muestras de interés en resolver problemas



FUENTE: Cuadro N° 36 Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Las muestras interés en resolver los problemas de los usuarios de la UGEL son fundamentales por parte de los trabajadores de la UGEL, por ser la primera imagen que brinda la institución al cliente externo y que permite tener un adecuado posicionamiento. En este cuadro se observa que del total de encuestados 121 respondieron positivamente 45% encuestados, siguiendo en orden de frecuencia con 80 encuestados que hacen un 30%, (muy satisfechos) y con un 12%, los de posición neutra. El resto de encuestados expresaron su insatisfacción al respecto, equivalentes a un 13% del total.

.....

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. RESULTADOS EN FUNCIÓN AL PROBLEMA

Se utiliza un enfoque hipotético deductivo en mérito a que del conocimiento general llegamos a las aplicaciones particulares del conocimiento, como a continuación se describe:

En un primer momento se planteó que se percibía de la organización, un modelo de atención rígido, con patrones culturales que influyen generalmente de manera negativa, con quejas de los usuarios por no atender las necesidades de los usuarios, enfatizando generalmente un inadecuado comportamiento organizacional, de hecho, Ibáñez, (2002) precisa que, “la trascendencia del comportamiento organizacional radica en el estudio de su funcionamiento, cómo los grupos e individuos se comportan dentro de ellas a través de las variables organizacionales y administrativas”, además Graciela Román (2014) refiere que el Comportamiento Organizacional trata de “describir la manera en que las personas se desempeñan en diversas situaciones; entender el por qué las personas se desempeñan; pronosticar el comportamiento actual y futuro de los empleados; y, manejar ya sea de manera parcial o mayoritariamente las actividades de las personas en el trabajo”, por el lado de relación con la variable dependiente calidad de servicios Alvin Tofler, en su libro “El Shock del futuro” sostiene que “las tendencias en el nuevo milenio están orientadas a brindar Calidad en el servicio especialmente en el sector educación”, y por tanto también, “ya no se trata de dirigir una compañía de aviación, una entidad educativa, financiera, o de salud; ahora es cuestión de dirigir una empresa de servicio que opera en el sector aviación, de educación, financiero o de salud” (Lescano, 2003: p. 25). En consecuencia, nos planteamos la interrogante que relación habría entre el comportamiento organizacional de la UGEL 302 Leoncio Prado y la calidad de servicios que brindan sus trabajadores.

Luego de obtener las respuestas de los encuestados el 40.70% de un total de 60 encuestados, que son trabajadores de la UGEL, respondieron positivamente, es decir demuestran satisfacción en cuanto a su comportamiento organizacional, sin embargo, Maguiña, (1991) En la tesis titulada: "Comportamiento organizacional en la oficina de ENTEL Perú-1991 caso de estudio en la Ciudad de Tingo María" concluyó que en las oficinas de ENTEL Perú S. A Tingo María de ese tiempo, específicamente en las jefaturas, determinó una escasa utilización de la capacidad de organización, lo que generó una deficiente integración del personal e inadecuado cumplimiento de sus actividades, se había determinado que el sistema de control de personal fue inadecuado, así como el control de quejas y reclamos de los trabajadores dentro de esta entidad", eso significa que los grados del comportamiento en las organizaciones tienden a ser diferenciados, debido a distintas razones. Por otro lado, en cuanto a la calidad de servicios un 21.25% de los 268 encuestados conformados por docentes usuarios de la UGEL 302 Leoncio Prado, se demuestra satisfacción por esta variable, mencionando un 40.34% de este total que expresan su neutralidad, es decir no satisfacción ni insatisfacción, al respecto Llamocca (2006), presentó su tesis de post grado, titulado "La calidad de servicio como factor de competitividad caso de estudio en las empresas de servicios de la ciudad de Tingo María" en este trabajo se afirma que la mayoría de organizaciones en estudio, estaban con un nivel de calidad por debajo del promedio obteniéndose de una escala de 0 a 10 puntos, resultando a un 1.41%, cantidad muy pequeña en contraste con aquellas que poseen un nivel de calidad elevado en empresas de servicio en Tingo María. Por otro lado, Leonard Berry dice "un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente". (Ruiz-Olalla C. p.38); de manera técnica, corresponde "al grado de satisfacción que experimenta el cliente como consumidor final por la expedición con que fue atendido por la organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post-servicio y por la forma en que recibió dicho servicio" (Katz, B.p.20), y finalmente "las empresas son personas; por lo tanto, hace falta que ellas sean coherentes con los principios que difunde su organización y que los clientes esperan percibir en cada contacto. Hace falta que los empleados

reflejen en sus acciones los valores y principios de la organización” (Lescano, 2003: p. 54).

5.2. RESULTADOS EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS

En función al objetivo general, así como la relación existente entre las actitudes individuales, grupales y organizacionales con las expectativas del trabajador, del grupo y de la organización respectivamente, hecho que se ha logrado en el presente trabajo de investigación. Evidenciado en las respuestas que se obtuvieron en las encuestas desarrolladas tanto por los trabajadores además de los docentes usuarios de la UGEL mencionadas en este documento, al respecto Yrribarren, (2016), en el trabajo de investigación denominado “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas en el nivel primario - Red 9 -UGEL 01, 2016” que propuso como objetivo general determinar la relación existente entre las variables de estudio, se arribó también a la conclusión general de que Sí, existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio, en las instituciones educativas del nivel primaria - Red 9-UGEL 01, 2016.

5.3. RESULTADOS EN FUNCIÓN A LA HIPÓTESIS

Los consolidados siguientes permitirán una mejor argumentación de este aspecto:

Cuadro 37 Consolidado del comportamiento organizacional

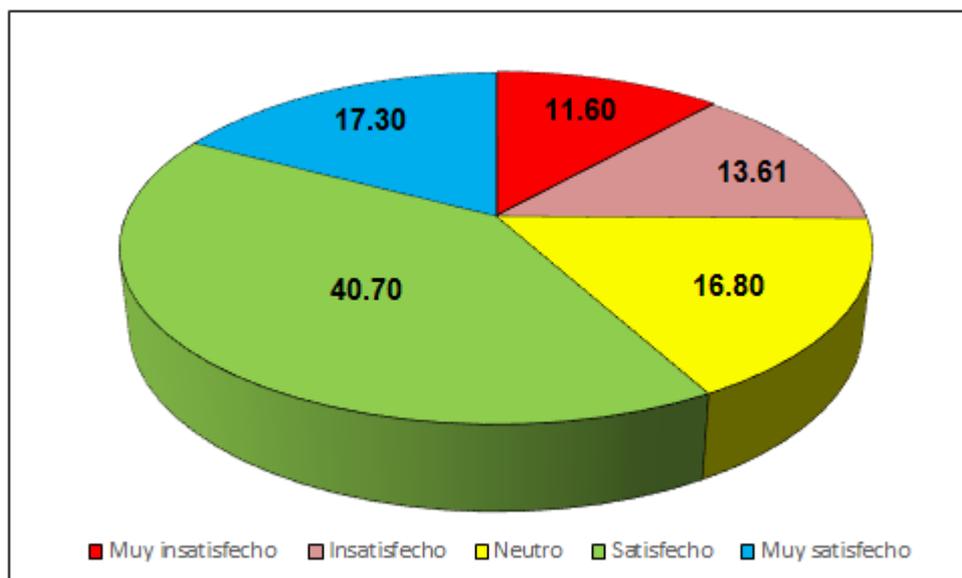
N°	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CALIFICACION											
	CUESTIONARIO	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	ITEM.	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
1	Tienes una actitud democrática en el desarrollo del trabajo	7	11.67	8	13.33	5	8.33	27	45	13	21.67	60	100
2	Demuestras interés en resolver los problemas de los usuarios de la UGEL	5	8.33	3	5.00	7	11.7	27	45	18	30	60	100
3	Cuentas con el apoyo de los directivos	5	8.33	6	10.00	12	20	28	46.7	9	15	60	100
4	Manifiestas buena comunicación entre trabajadores y funcionarios	5	8.33	12	20.00	11	18.3	24	40	8	13.33	60	100
5	Utilizas o haces uso frecuente de permisos o justificaciones en tus funciones.	10	16.67	18	30.00	7	11.7	16	26.7	9	15	60	100
6	Desarrollas actividades ajenas a tu labor en horas de trabajo	17	28.33	13	21.67	8	13.3	15	25	7	11.67	60	100
7	Demuestras capacidad de liderazgo en tus acciones	3	5	7	11.67	12	20	24	40	14	23.33	60	100
8	Tienes predisposición al trabajo en equipo.	4	6.67	11	18.33	16	26.7	17	28.3	12	20	60	100
9	Se muestran colaboradores con sus compañeros en la UGEL 302 LP	3	5	4	6.67	7	11.7	34	56.7	12	20	60	100
10	Realizas tus actividades teniendo en cuenta la participación de los demás.	4	6.67	5	8.33	11	18.3	29	48.3	11	18.33	60	100
11	Tomas decisiones considerando el consenso del grupo	5	8.33	5	8.33	7	11.7	29	48.3	14	23.33	60	100
12	Muestras lealtad en el trabajo respecto a la Institución.	8	13.33	7	11.67	9	15	27	45	9	15	60	100
13	Recibes en forma oportuna premio y estímulos por los logros alcanzados.	13	21.67	6	10.00	10	16.7	25	41.7	6	10	60	100

14	Sientes comodidad en el lugar donde realizas tu trabajo.	8	13.33	9	15.00	10	16.7	24	40	9	15	60	100
15	Se cuenta con equipamiento y mobiliario modernos en los ambientes de trabajo.	8	13.33	10	16.67	17	28.3	18	30	7	11.67	60	100
16	Con que frecuencia dentro de la sede se cambian o modifican las instalaciones físicas de la UGEL	6	10	7	11.67	7	11.7	32	53.3	8	13.33	60	100
17	Se siente físicamente seguro en el lugar donde realizas tu trabajo	5	8.33	9	15.00	13	21.7	24	40	9	15	60	100
18	Durante su permanencia siente estabilidad en el lugar de trabajo.	9	15	7	11.67	12	20	20	33.3	12	20	60	100
TOTALES		125	208.3	147	245	181	302	440	733	187	311.7	1080	
PORCENTAJES			11.57		13.611		16.8		40.7		17.3		100

FUENTE : Cuestionario aplicado
Investigador

ELABORACIÓN :

Gráfico 37 Consolidado del comportamiento organizacional



FUENTE : Cuadro 37 del comportamiento organizacional

ELABORACIÓN : Investigador

Interpretación

De los ítems planteados en el comportamiento organizacional, el 40,70% de los encuestados están satisfechos, el 17,30 están muy satisfechos, el 16,80 están en neutro, el 13,61 están insatisfechos y el 11,60 está muy insatisfechos.

Una de las debilidades más marcadas se reflejó en los ítems N° 04, 05, 06, 08, 13, 14, 15, 17 y 18; donde resalta que la comunicación interna dentro de la UGEL no funciona correctamente, se hace un uso frecuente de permisos o justificaciones en sus funciones, también se realiza actividades ajenas a sus funciones, no hay demostración frecuente de colaboración con los compañeros de trabajo, tampoco se realizan reconocimientos o premios con estímulos a los logros alcanzados, no hay comodidad en el lugar donde se trabaja, no hay uso de equipos y mobiliario moderno, de igual manera se sienten inseguros y consideran en riesgo su permanencia y estabilidad en su puesto de trabajo.

Las nueve variables mencionadas provocan cierto deterioro en el comportamiento, percibida directamente por los trabajadores, siendo necesario cambiar por nuevas prácticas, comportamientos y actitudes orientadas a incrementar la calidad del servicio, generando de esta manera competitividad en el mercado.

Las principales variables identificadas como fortalezas que mantiene la UGEL Tingo María a junio del 2019 se muestra en los ítems N° 01, 02, 03, 07, 09, 10, 11, 12, 16, al responder que tienen una actitud democrática en el desarrollo de su trabajo, además de mostrar interés en resolver los problemas de los usuarios y contar con el apoyo de sus directivos, trabajadores también afirman tienen capacidad de liderazgo, así como demostrar compañerismo, tomar en cuenta la participación de los compañeros, al tomar decisiones tomar en cuenta el consenso de los trabajadores, así mismo demostrar lealtad a la institución donde trabajan y que en el lugar donde trabajan hay una buena distribución y señalización apropiada de sus ambientes, practica importante que dice mucho de la calidad y respeto en la atención.

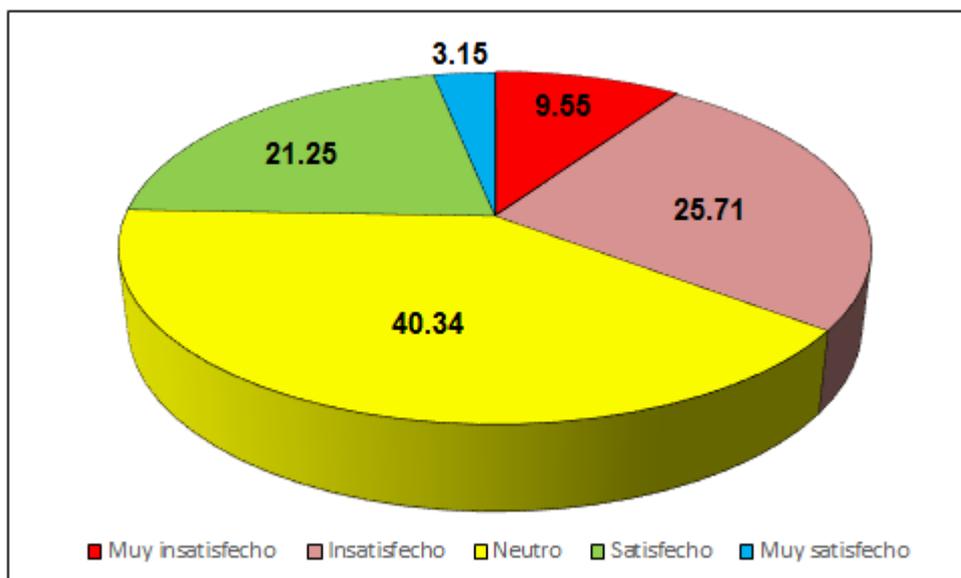
Cuadro 38 Consolidado de la calidad de servicios

N°	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CALIFICACION												
		CUESTIONARIO		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL
	ITEM.	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
1	El personal de la UGEL 302 LP demuestra buena comunicación con los usuarios	26	9.70	74	27.61	103	38.43	58	21.64	7	2.61	268	100	
2	El personal de la UGEL 302 LP trata con amabilidad a sus usuarios.	19	7.09	77	28.73	113	42.16	52	19.4	7	2.61	268	100	
3	El personal de la UGEL 302LP demuestra interés por resolver petitorios de los usuarios	19	7.09	84	31.34	106	39.55	56	20.9	3	1.12	268	100	
4	El colaborador tiene la capacidad de atender los requerimientos o solicitudes de los usuarios.	28	10.45	68	25.37	98	36.57	70	26.12	4	1.49	268	100	
5	El personal demuestra predisposición para atender las necesidades de los usuarios	18	6.72	71	26.49	112	41.79	54	20.15	13	4.85	268	100	
6	El personal tiene capacidad de solucionar problemas existentes	31	11.57	68	25.37	102	38.06	58	21.64	9	3.36	268	100	
7	El personal se muestra empático con los usuarios	19	7.09	62	23.13	127	47.39	46	17.16	14	5.22	268	100	
8	El colaborador demuestra voluntad de servicio.	17	6.34	49	18.28	114	42.54	71	26.49	17	6.34	268	100	
9	El personal muestra comunicación asertiva en la organización	26	9.70	72	26.87	111	41.42	53	19.78	6	2.24	268	100	
10	El personal de la UGEL 302 LP muestra diligencia al atender a los usuarios.	24	8.96	76	28.36	110	41.04	52	19.4	6	2.24	268	100	
11	El personal de la UGEL 302 LP es confiable para manejar información confidencial.	32	11.94	60	22.39	131	48.88	42	15.67	3	1.12	268	100	

12	Muestra capacidad de innovación el personal en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar su trabajo	29	10.82	68	25.37	101	37.69	59	22.01	11	4.10	268	100
13	El trabajador de la UGEL 302 se esfuerza por optimizar el tiempo durante su permanencia.	43	16.04	63	23.51	97	36.19	57	21.27	8	2.99	268	100
14	El colaborador se muestra identificado con los objetivos y fines de la UGEL 302 LP	14	5.22	78	29.10	113	42.16	53	19.78	10	3.73	268	100
15	El trabajador de la UGEL 302 LP se siente identificado con el usuario	20	7.46	65	24.25	107	39.93	63	23.51	13	4.85	268	100
16	El usuario se muestra satisfecho con la atención	27	10.07	58	21.64	106	39.55	69	25.75	8	2.99	268	100
17	El usuario percibe que el personal constantemente recibe capacitaciones y actualizaciones para mejorar su desempeño	37	13.81	69	25.75	102	38.06	55	20.52	5	1.87	268	100
18	El usuario percibe que los trabajadores de la UGEL 302 LP demuestran interés en resolver sus problemas	32	11.94	78	29.10	93	34.7	57	21.27	8	2.99	268	100
TOTALES		461	172	124	462.69	1946	726	102 5	382.5	152	56.72		
PORCENTAJES			9.56		25.71		40.34		21.25		3.15		100

FUENTE : Cuestionario aplicado ELABORACIÓN : Investigador

Gráfico 38 Consolidado de la calidad de servicios



FUENTE : Cuadro N° 38 calidad de servicios

ELABORACIÓN : Investigador

Interpretación

De los ítems planteados en la calidad de servicio, el 40,34% de los docentes encuestados están neutro, el 25,71 están insatisfecho, el 21,25 están satisfechos, el 9,55 están muy insatisfechos, y el 3,15 están muy satisfecho.

Al hacer una interpretación de este cuadro se puede entender que el promedio de satisfacción en todos los ítems es negativo al compararlo con los rangos anteriormente considerados por ello es factible decir que en la mayoría de los ítems la condición es mala referente a la calidad de los servicios en la UGEL de Leoncio Prado, únicamente en el ítem N° 15 al responder sobre si el personal de la UGEL Leoncio Prado, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades, el resultado es Regular.

Conclusión mayoría de los encuestados están en duda en la zona neutral en un 40,34% de los encuestados en el comportamiento organizacional.

5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el coeficiente de Pearson (r) empleando el software SPSS (VS. 24.0), ingresando los datos de las variables.

Tabla 4 Interpretación de los valores del coeficiente de correlaciones

Valor o grado “r”	Interpretación
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Hernández, 2014

5.4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis General:

El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado

Tabla 5: Correlación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado 2019

		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIOS
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	0,413
	Sig. (bilateral)		0,493
	N	60	268
CALIDAD DE SERVICIOS	Correlación de Pearson	0,413	1
	Sig. (bilateral)	0,493	
	N	268	60

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

Según la significancia bilateral (P-Valor), siendo éste valor de probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.01). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada de 41.3 % (0.413 en términos relativos), entre las dos variables pero no existe la significación por ser mayor que 0,01 con la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado, con una correlación de 0,413; de tal manera se aprueba la hipótesis de investigación, donde si existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado.

Hipótesis específica 1:

Existe relación entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado

Tabla 6 Correlación entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador

Correlaciones		Las actitudes individuales	expectativas respecto al trabajador
	Correlación de Pearson	1,000	0,671**
Las actitudes individuales	Sig. (bilateral)		0,215
	N	60	268
	Correlación de Pearson	0,671**	1
expectativas respecto al trabajador	Sig. (bilateral)	0,215	
	N	268	60

*

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

Sobre la significancia bilateral (P-Valor), y el valor de probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.01). De acuerdo a ésta prueba de hipótesis podemos decir que hay una correlación positiva moderada, pero la significancia no existe por ser mayor de 0.01, con una correlación de 0,671 o 67.1 %; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado.

Hipótesis específica 2:

Existe relación entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo en la UGEL 302 Leoncio Prado.

Tabla 7 Correlación entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo.

Correlaciones		Las conductas grupales	las expectativas respecto al grupo
	Correlación de Pearson	1,000	0,211**
Las conductas grupales	Sig. (bilateral)		0,660
	N	60	628
	Correlación de Pearson	0,211**	1
Las expectativas respecto al grupo	Sig. (bilateral)	0,660	
	N	628	60

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

La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.01). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo, no existe significancia por ser mayor de 0,01 con una correlación de 0,211, es decir 21.1%; por lo que se aprueba la hipótesis de investigación donde, si existe relación entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo en la UGEL 302 Leoncio Prado

Hipótesis específica 3:

Existe relación entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización en la UGEL 302 –Leoncio Prado.

Tabla 8 Correlación entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización

	la conducta organizacional	las expectativas con respecto a la organización
Correlaciones		
Correlación de Pearson	1,000	0,360*
la conducta organizacional Sig. (bilateral)		0,551
N	60	268
Correlación de Pearson	0,360**	1
las expectativas con respecto a la organización Sig. (bilateral)	0,551	
N	628	60

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

Sobre la significancia bilateral (P-Valor), y el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.01). Debido a la prueba de hipótesis podemos decir que hay una correlación positiva baja, entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización, en la significancia no existe por ser mayor que 0.01, con una correlación de 0,360, es decir de 36.0%; por ello se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre a conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización en la UGEL 302 – Leoncio Prado.

5.5. NUEVOS PLANTEAMIENTOS

REINGENIERÍA HUMANA EN LA ORGANIZACIÓN:

La reingeniería incluye formas de pensar radicalmente nuevas sobre las organizaciones, entre ellas apartarse de las reglas y supuestos obsoletos en que se fundamentan las relaciones de tareas y como se han realizado en el pasado. El propósito de la reingeniería es eliminar o evitar las barreras que separen a los empleados y los usuarios. No queremos decir que siempre sea necesario o factible “comenzar todo de nuevo” o “comenzar desde cero” para cambiar el diseño de organización quizá sean más factibles y eficaces los cambios ligeros. Sin embargo, un principio fundamental de la reingeniería es hacer cambios primordiales en el proceso de atención, lo cual a su vez afecta el diseño organizacional. El proceso de reingeniería es más amplio que comprende, Las tres “R” de la reingeniería que representan fases separadas pero relacionadas entre sí.

Repensar: Esta fase requiere examinar las metas y los supuestos fundamentales vigentes de la organización para determinar cuán bien refleja un compromiso con la satisfacción del cliente.

Rediseñar: Esta fase solicita el análisis de la forma en la que la organización produce los bienes o servicios que vende. La necesidad de diagnosticar y hacer frente a las estrategias en el diseño organizacional apropiado.

Re-equipar (modernizar): Esta fase requiere una profunda evaluación del uso de las tecnologías avanzadas, en particular de las ayudas de equipo computacional, con el fin de identificar oportunidades para el cambio que mejoren la calidad de los servicios.

CAMBIO DE LA ESTRUCTURA MENTAL

Los paradigmas operan a nivel subconsciente, dice Liliana Alvarez: EL proceso no será fácil ni rápido, sobre todo porque habrá que asimilar un concepto de difícil precisión: valor para el cliente-usuario.

Se trata de un paquete completo de tangibles, intangibles y resultados destinado a ganar la aprobación de los clientes. Más allá de las simples recetas que circulan sobre qué es calidad o servicio, el nuevo concepto de valor para el cliente implica un compromiso mucho mayor. Pero, para alterar el viejo paradigma y reemplazarlo por el nuevo hace falta un completo cambio de estructura mental. Todos los directivos de la UGEL – LP de la ciudad de Tingo María deben aprender a ver cada uno de los elementos fundamentales de su organización, bajo una nueva luz para luego transmitirles a sus trabajadores, empleados y colaboradores.

LA CALIDAD ES UN COMPROMISO PERSONAL

Contar con el apoyo y la atención de los directores es una condición necesaria para que el servicio de calidad funcione en la organización, aunque si no se han delegado facultades a los empleados, ésta no llegará muy lejos. La delegación de facultades representa uno de los cambios importantes que deberá realizar las empresas de servicios. Significa dejar que los empleados tomen decisiones en todos los niveles de la organización, sin tener que solicitar el visto bueno de los Directores. La idea es muy sencilla; las personas que de hecho realizan el trabajo de ofrecer un servicio, son las que se encuentran en mejor posición de saber cómo hacer mejor ese trabajo. Por tanto, cuando existe la posibilidad de mejorar el trabajo o el sistema del cual forma parte el trabajo de las personas deben aplicar esas mejoras sin pedir autorización.

Convierta su grupo de trabajo en equipo:

Respondamos a las inquietudes en primer lugar, que todo equipo es un grupo, pero no todo grupo es un equipo. Un equipo es un grupo que, adicionalmente, reúne una serie de características muy especiales. Un grupo puede convertirse en equipo si se cohesiona y dirige su esfuerzo hacia una misma meta.

Es necesario impulsar la conformación de equipos es una forma de cambiar la institución (mejorar las relaciones intragrupo e intergrupo.), así como también de cambiar las estructuras, procesos y conducta de los equipos

de trabajo. Los equipos para la solución de problemas centran su atención en temas específicos de sus áreas de responsabilidad, desarrollan soluciones posibles y con frecuencia reciben el poder para realizar acciones dentro de límites definidos

DEFINICIÓN DE LA VISIÓN ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS.

La visión organizacional indica, cómo una empresa de servicios pretende lograr y consolidar las razones para su existencia. “La visión es la capacidad para ver la selva a través de los árboles, ver la selva significa darse cuenta de lo que hay en el mundo de una organización, tener un concepto claro de la posición que se quiere ocupar. Este es un proceso del pensamiento estratégico, sofisticado que exige criterio, creatividad y capacidad del pensamiento a nivel global” Liliana Alvarez.

“La habilidad para definir y articular una visión de servicio, se está volviendo cada día más necesario en las organizaciones”, es decir, es necesario identificar a los usuarios a los cuales se dirigen los servicios que se van a ofrecer.

En cuanto a la misión institucional se describe la naturaleza y el campo al cuál se va a dedicar nuestra organización para el logro de la visión y dar respuesta a las preguntas ¿Cuál es su imagen objetivo?, ¿Qué queremos ser? Por otro lado, lo más importante es que la UGEL Leoncio Prado tenga una misión clara que inspire todo lo demás al que hacer de la organización.

REPLANTEAMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO

Importantes analistas, expertos han concluido que las organizaciones educativas más destacadas del mundo se caracterizan porque han llegado a definir una idea acerca de lo que saben hacer. Mediante la evolución natural a través de declaraciones de sus líderes o fundadores, o como resultado de minuciosos procesos colectivos de reflexión, las empresas exitosas han definido en un solo cuerpo conceptual su razón de ser y la forma en como desean llegar a serlo, es decir, su modo de hacer y cumplir su trabajo. La

historia de cada una de ellas es diferente, pero conservan un denominador común: han logrado que esa idea de sí misma sea compartida por todos los miembros de la corporación, ya que consideran que la permanencia unificada de ese concepto es clave para su éxito. En este tipo de instituciones, el conjunto de ideas se consolida en una especie de código escrito que incorpora reglas, procedimientos y procesos y que es supervisado, consultado y actualizado en forma sistemática para garantizar que el modo de ser de la organización permanezca en el máximo nivel de aplicación posible.

El tipo de servicio, definido con claridad por los ejecutivos de la empresa, y contundentemente aceptado por todos los colaboradores de la misma, se convierte en una especie de guía que orienta y da sentido a todas las actividades que el personal realiza dentro de la organización. Se convierte en una especie de credo o evangelio y en el núcleo del mensaje que transmite al cliente. Encontrar una estrategia del servicio para cada sector es una experiencia nada fácil y desafiante, sin embargo, me atrevo a mencionar algunas estrategias que son posibles y manejables:

Considero que el problema de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa local Leoncio Prado es un problema humano y por consiguiente la capacitación es fundamental. Todos los trabajadores deben desarrollar sus habilidades y conocimientos para atender mejor al usuario.

ÁREAS ESPECÍFICAS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

La educación y el entrenamiento deben darse para fortalecer a la institución en los siguientes aspectos:

- Relaciones Humanas
- Liderazgo
- Calidad Educativa
- Atención al cliente
- Cultura organizacional

- Gestión de la calidad de servicio, la misma que comprenderían los siguientes puntos: técnicas de calidad total, círculos de calidad, nociones de clientes internos y externos.

- **REGLAS DE ORO PARA DAR UN SERVICIO DE CALIDAD.**

- El paradigma que se acaba de describir es lo que se conoce como un servicio de calidad, una filosofía institucional que pone en primer lugar el valor para el usuario.

- La mejora de la calidad de servicio en la UGEL-LP, requiere sobre todo la participación más activa del personal y de su director. De acuerdo con la filosofía de la calidad del servicio hay que dirigir la atención al proceso y mejorar constantemente para tener buenos resultados: satisfacción del usuario.

- Cada organización deberá encontrar su propio camino, porque el servicio de calidad total no se logra mediante la aplicación de una fórmula. Sin embargo, los siguientes pasos puede servir como guía:

- **PASO 1: SONRIA** - La sonrisa es un don exclusivo del ser humano, no hay otro ser sobre la tierra que sepa sonreír. La sonrisa ilumina hasta el rostro más fiero; un rostro sonriente acerca, une, inspira, es señal de felicidad. La sonrisa es el lenguaje universal que todo mundo entiende, llegue usted al país que llegue, se hable o no se hable vuestro idioma, si quiere establecer contacto positivo con las gentes de estos pueblos, sencillamente sonría. Si esta sonrisa le es devuelta, usted es bienvenido, usted es aceptado, usted ha ganado nuevos amigos, usted está en familia. La sonrisa es la llave maestra de las relaciones interpersonales, de las relaciones humanas; hay un aforismo chino que dice “quien no sepa sonreír que no abra una tienda”. Yo le digo, si usted no sabe sonreír, no pretenda jamás el éxito en ningún campo de la actividad humana.

- Las instituciones que pretendan lograr su ingreso al mundo de la calidad y la excelencia, debería imprimir en los frontis de sus edificios el mensaje siguiente: “quien no sepa sonreír aquí no entra” .Le garantizo que

propios y extraños al leer el mensaje, cambiarán la imagen de su rostro y en ese momento tendremos públicos internos y externos satisfechos de su relación.

- PASO 2: SEA CORDIAL.- Sea afectuoso de corazón. Hay una regla de oro para establecer relaciones humanas constructivas; cada vez que se acerca usted a una persona joven o vieja, hombre o mujer, blanca o negra, mírela a los ojos, busque su alma y díglele mentalmente: te amo, te amo, te amo! Verá usted al instante, se establece una relación totalmente positiva.

- Pues los ojos son los espejos del alma y si nuestros semejantes leen en ellos mensajes de cordialidad y de amor, el magnetismo personal surge de inmediato, esa magia incomparable llamada cordialidad.

- PASO 3: SEA AMABLE Y SERVICIAL .-“Sea digno de ser amado”, condúzcase por la vida con fineza; que su existencia esté llena de simpatía hacia nuestros semejantes, esto le producirá satisfacción.

- Nada cuesta ayudar a un amigo y hasta a un enemigo; esta costumbre creará alrededor nuestro, una aureola de sugestión y de magnetismo, vitalizando las relaciones interpersonales o humanas.

- La persona que es amable con los viejos y los jóvenes, cortés con amigos y enemigos, decidida y audaz en sus acciones, modesta de corazón, honesta en su vivir, llana en su conversación, simpática, brillante y feliz, no sólo vivirá en un mundo más amplio y agradable, sino que irradiará un magnetismo personal.

- PASO 4: NO SEA CORTANTE - La comunicación es la llave maestra del desarrollo humano, pero siendo así la hemos destrozado. Todos los días se vive esta realidad, muchos mensajes se ven cortados por la indiferencia, la casi nula atención, el desaliento, la prepotencia, la soberbia.

- Si queremos ser apreciados, si nos agrada la amistad, el respeto y si valoramos nuestra dignidad; es imperativo habituarnos a un actuar asertivo, con humildad y atención plena para con nuestros semejantes.

- Recordemos que todos los seres humanos, sin excepción, necesitamos de ser escuchados, pues somos seres sociales por naturaleza, dejemos que la otra persona se manifieste a plenitud, que exprese sus opiniones, que aflore sus sentimientos; ayudémosla a encontrar la comprensión que necesita.

- PASO 5: LLAME A LAS PERSONAS POR SU NOMBRE - ¿Acaso no nos encanta escuchar nuestro nombre pronunciado con claridad, con admiración, con respeto y delicadeza?

- Claro que sí, entonces llamemos a las personas por su nombre. No hay sonido más dulce y más agradable a los oídos de una persona que el sonido de su propio nombre. Llamemos a las personas por su nombre y ganaremos aprecio, respeto, consideración, amigos; el mundo será más fácil, las relaciones humanas serán positivas, la convivencia será digna y la humanidad será cálida.

- PASO 6: INTERESESE SINCERAMENTE EN LOS PROBLEMAS DE LOS OTROS - Ciertamente es que nos agrada el consuelo, pero lo que en realidad queremos son soluciones. El ser humano enfrenta a diario, en todo instante, problemas diversos y definitivamente ama a quienes se interesan sinceramente en sus problemas y contribuyen con soluciones. Como no apreciar la entrega desinteresada de nuestros semejantes, cómo no amar a estas gentes que lo dan todo a cambio de nada.

- PASO 7: ESTE SIEMPRE DISPUESTO A SER ÚTIL - La sabiduría popular dice: "Quién no ha nacido para servir, no sirve para vivir". Si usted no está dispuesto a ser útil es urgente que cambie de actitud.

- Ser útil es contribuir a nuestra realización personal, a la realización de la familia, a la realización de nuestras instituciones y a la realización de la humanidad en general. Ser útil es comprender que nuestra enorme e incomparable potencialidad debe ser puesta en acción para ayudar que la atención mejore con nuestros usuarios.

- PASO 8: RESPETE LOS SENTIMIENTOS AJENOS, AUNQUE NO LOS COMPARTA - Cada ser humano es un mundo, con sus propias peculiaridades. Los sentimientos serán manifestaciones directas de la vida personal de cada individuo, de la circunstancia que vive y del medio ambiente en el que se encuentra. Si se aspira a una calidad de servicios, debemos respetar los sentimientos ajenos, Aunque no puedan ser compartidos.

CONCLUSIONES

Conclusión General

Al utilizar el coeficiente de Pearson(r) y el software SPSS (VS. 24.0), alimentando los datos de las variables, la conclusión general es que, debido a la prueba de hipótesis se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios pero no existe la significación por ser mayor que 0,01 con la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado, con una correlación de 0,413, es decir que el 41.3% de los puntos muestrales están muy cercanos a la recta de tendencia.

Conclusiones Especificas

1. Con respecto al primer objetivo del presente trabajo de investigación se estableció la relación que existe entre las actitudes individuales y las expectativas respecto al trabajador que labora en la UGEL 302 Leoncio Prado, utilizando la significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.01). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, pero la significancia no existe por ser mayor de 0.01, con una correlación de 0,67, es decir que el 67.0% de los puntos muestrales se encuentran muy cercanos o dentro de la recta de regresión, en tanto que la diferencia estarían más dispersos; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado.
2. En lo que se refiere al segundo objetivo al determinar la relación entre la conducta grupal y las expectativas respecto al grupo utilizando la significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.01) podemos determinar que hay una correlación positiva baja entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo, no existe significancia por ser mayor de

0,01 con una correlación de 0,211, es decir que el 21.1% de los puntos muestrales se encuentran muy cercanos o dentro de la recta de regresión, en tanto que la diferencia estarían más dispersos; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre el entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo en la UGEL 302 Leoncio Prado.

3. Por último, en cuanto se refiere al tercer objetivo, la relación que existe entre la conducta organizacional y las expectativas organizaciones la significancia bilateral (P-Valor) y el valor de probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.01). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre las dos variables, en la significancia no existe por ser mayor que 0.01, con una correlación de 0,360 es decir que el 36 % de los puntos muestrales se encuentran muy cercanos o dentro de la recta de regresión, en tanto que la diferencia estarían más dispersos.

RECOMENDACIONES

Recomendación General

Me permito plantear que esta institución debe crear una cultura de calidad es decir modificar ciertas actitudes, comportamientos y prácticas a través de un paquete de Desarrollo organizacional con profesionales de Administración y Psicología.

Recomendaciones Específicas

1. Las actitudes individuales que reflejen calidez humana y calidez en el servicio deben ser fortalecidos con prácticas y comportamientos cotidianas donde la otra persona que recibe esta conducta, eleve su ego, así como su autoestima, haciéndolo sentirse más importante y con ello mejorar las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado.
2. Se recomienda que los directivos de la UGEL 302 Leoncio Prado fortalezcan el trabajo en equipo de manera que esta tenga una mayor repercusión en las expectativas respecto a las conductas grupales, este fortalecimiento debe consistir en promover una mayor predisposición para el trabajo en equipo, mayor colaboración entre compañeros, mayor participación de los integrantes. Para que los usuarios sean directivos o docentes de las diferentes instituciones educativas de la jurisdicción perciban una mayor eficiencia en su desempeño del grupo que labora en esta unidad ejecutora.
3. En cuanto a las expectativas respecto a la organización en la UGEL 302 Leoncio Prado, no solo la Alta dirección de esta institución debe estar informada para tomar medidas en cuanto a corregir cualquier contingencia de manera apropiada, sino que todos los integrantes de la UGEL deben orientar su gestión hacia la calidad de servicios que la comunidad educativa merece.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez L. (2017) *Cultura, gestión del cambio y adaptabilidad en la gestión de organizaciones* Lisboa. Portugal. Instituto de Educación Superior y Ciencias
- Calderón, M. (2007) “*Efectos de la Estructura Organizacional de la Escuela actual sobre el trabajo de los maestros para el diseño de la nueva escuela en dos escuelas de educación preescolar de Pachuca, Hidalgo, Mexico*” Tesis presentada para obtener el Título de Maestro en la Universidad Virtual Tecnológico de Monterrey. Mexico <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/567873>.
- Carhuancho, I., Nolasco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., Kassana K. *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil. Ecuador. Editorial UIDE.
- Carrasco S. (2009) *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Perú. Editorial San Marcos.
- Davis, K. y New Strong J. (1991). “*Comportamiento humano en el trabajo*” Mc Graw-Hill, México.
- De la Cruz (2016). *Gestión Institucional Y Su Relación Con La Calidad Del Servicio Educativo En La Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables De La Universidad Peruana Los Andes Huancayo* – Perú. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1569>.
- Galicia, J. (2010) *Comportamiento Organizacional* Artículo científico Recuperado de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>.
- Hernandez R. (2014) “*Metodología de la Investigación*” Mc. Graw Hill – México.
- Hoidn, S. (2017). *Student-Centered Learning Environments in Higher Education Classrooms*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Ibañez, M. (2002) *Comportamiento Organizacional de las Empresas*, Edit Universitaria Ricardo Palma Lima-Perú.
- Kottler, Ph. Bloom, P., Hayes T. (2004) *El Marketing de servicios profesionales*. Grupo Planeta GBS. Paidós. New Jersey-EE.UU.

Condezo, D. (2018) *“Comportamiento organizacional y gestión administrativa en la Institución Educativa de Naranjillo, 2018”*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación en la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo. Trujillo 2018. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44679>

Nieto, W. (2018) *“La cultura organizacional y su relación con el desempeño docente y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E. Emblemática Aurelio Cárdenas La Unión 2018”* Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Educación , Mención en Gestión y Planeamiento Educativo. Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco Recuperado de <https://1library.co/title/cultura-organizacional-y-su-relacion-con-el-desempeno-docente-en-los-docentes-de-la-institucion-educativa-emblematica-aurelio-cardenas-la-union-2018>

LLamocca, P. (2008) *“La calidad de servicio en las organizaciones comerciales de Tingo María.”* Tesis para optar el grado de Maestro en la Universidad Nacional Agraria de la Selva UNAS. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/691>

Lescano, L. (2003) *“La Disciplina del Servicio” centro de investigación de la universidad del Pacífico*. Segunda Edición.

Luengo, Y. (2013) *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de Educación Inicial*. Tesis de Grado para optar el Grado de Magister. Universidad de Zulia. Venezuela.

Ocampo, W. (2016) *El desempeño docente y su relación con el aprendizaje en el curso de Administración de los cadetes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, Chorrillos, 2012* Tesis para optar el grado de Magister . Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” La Cantuta. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/952>

- Robins S. (1999) *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. Edit. Prentice hall - México
- Roman G. (2014) "*Historia del Comportamiento Organizacional*" recuperado de PREZI.COM
- Ruiz-Olalla, C. (2001) *Gestión de la calidad del Servicio a través de indicadores externos*". España. Ediciones AECA Recuperado en <http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/spain/L12.htm>
- Toffler, A. (1973) "*El shock del Futuro*". Barcelona España. Plaza y Janes S.A. Editores.
- Verde, S. Huayta, S. (2016) "*Calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción general del servicio. SEDA Huánuco. 2015*". Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de la Universidad Hermilio Valdizán. Huánuco Recuperado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2890746>.
- Yrribarren, M. (2017) "*Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas en el nivel primario - Red 9 -UGEL 01, 2016*" Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7476>
- Zambrano L.M. (2015) "*Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del cantón Bolívar*" Tesis previa la obtención del título de ingeniera Comercial con mención especial en administración Pública. <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/250/1/TAP56.pdf>.

ANEXOS

Anexo 01 CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Estimado profesor(a)

El presente cuestionario es anónimo y su aplicación será de importancia para el desarrollo de mi investigación. Por ello le solicito su colaboración. Marque con una "X" la respuesta que considere acertada desde su punto de vista, según las siguientes alternativas

- | | | | |
|----|--------------------|---|--------------|
| 1) | = Muy insatisfecho | = | Nunca |
| 2) | = Insatisfecho | = | Casi nunca |
| 3) | = Neutro | = | A veces |
| 4) | = Satisfecho | = | Casi siempre |
| 5) | = Muy Satisfecho | = | Siempre |

	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Conducta Individual	01	Tienes una actitud democrática en el desarrollo del trabajo					
	02	Demuestras interés en resolver los problemas de los usuarios de la UGEL					
	03	Cuentas con el apoyo de los directivos					
	04	Manifiestas buena comunicación entre trabajadores y funcionarios					
	05	Utilizas o haces uso frecuente de permisos o justificaciones en tus funciones.					
	06	Desarrollas actividades ajenas a tu labor en horas de trabajo.					
Conducta Grupal	07	Demuestras capacidad de liderazgo en tus acciones					
	08	Tienes predisposición al trabajo en equipo					
	09	Se muestran colaboradores con sus compañeros en la UGEL 302 Leoncio Prado					
	10	Realizas actividades teniendo en cuenta la participación de los demás					
	11	Tomas decisiones teniendo en cuenta el consenso del grupo					
	12	Muestras lealtad en el trabajo respecto a la institución					
Conducta organizacional	13	Recibes en forma oportuna premios y estímulos por los logros alcanzados					
	14	Sientes comodidad en el lugar donde realizas tu trabajo					
	15	Se cuenta con equipamiento y mobiliario modernos en los ambientes del trabajo.					
	16	Con que frecuencia dentro de la sede se cambian o modifican las instalaciones físicas de la UGEL					
	17	Se siente físicamente seguro en el lugar donde realizas tu trabajo.					
	18	Durante su permanencia siente estabilidad en el lugar de trabajo en la UGEL 302 Leoncio Prado					

Anexo 02 CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIOS

Estimado profesor(a)

El presente cuestionario es anónimo y su aplicación será de importancia para el desarrollo de mi investigación. Por ello le solicito su colaboración. Marque con una "X" la respuesta que considere acertada desde su punto de vista, según las siguientes alternativas

- | | | |
|--------|--------------|--------------------|
| (1) N | Nunca | = Muy insatisfecho |
| (2) CN | Casi nunca | = Insatisfecho |
| (3) AV | A veces | = Neutro |
| (4) CS | Casi siempre | = satisfecho |
| (5) S | Siempre | = Muy satisfecho |

	ITEMS	1	2	3	4	5
	Trato al usuario					
1	El personal de la UGEL 302 LP demuestra buena comunicación con los usuarios.					
2	El personal de la UGEL 302 LP trata con amabilidad a sus usuarios					
3	El personal de la UGEL 302 LP demuestra interés para resolver petitorios de los usuarios.					
	Capacidad de Respuesta					
4	El colaborador tiene la capacidad de atender los requerimientos o solicitudes de los usuarios					
5	El personal demuestra predisposición para atender las necesidades de los usuarios					
6	El personal tiene capacidad de solucionar problemas existentes.					
	Empatía					
7	El personal se muestra empático con los usuarios.					
	Voluntad de servicio					
8	El colaborador demuestra voluntad de servicio.					
9	El personal muestra comunicación asertiva en la organización					
10	El personal de la UGEL 302 LP muestra diligencia al atender a los usuarios.					
	Transparencia					
11	El personal de la UGEL 302 LP es confiable para manejar información confidencial					
12	El personal constantemente demuestra capacidad de innovación en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el trabajo.					
	Clima Institucional					
13	El trabajador de la UGEL 302 LP se esfuerza por optimizar el tiempo durante su permanencia .					
14	El colaborador se muestra identificado con los objetivos y fines de la UGEL 302 LP.					
	Grado de satisfacción					
15	El trabajador de la UGEL 302 LP se siente identificado con el usuario.					
16	El usuario se muestra satisfecho con la atención					
	Evaluación de desempeño					
17	El usuario percibe que el personal constantemente recibe capacitaciones y actualizaciones para mejorar su desempeño.					
18	El usuario percibe que los trabajadores de la UGEL 302 LP demuestran interés en resolver sus problemas					

Anexo 03 CUADRO DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
General	General	General	Variable independiente	Enfoque
¿ Existe correlación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?	Determinar la correlación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicios, de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.	El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.	X = comportamiento Organizacional. indicadores X1 = Actitudes X2 = Desempeño X3 = Liderazgo X4 = Trabajo en Equipo X5 =Lealtad X7 = Motivación laboral X8 = Seguridad	Cuantitativo Nivel Descriptivo correlacional
Específicos	Específicos	Específicas	Variable Dependiente	Diseño
¿Qué relación existe entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?	Establecer la relación que existe entre las actitudes individuales y las expectativas respecto al trabajador que laboran en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.	Existe relación entre las actitudes individuales de los trabajadores y las expectativas respecto al trabajador de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.	indicadores Y = calidad de servicios indicadores Y1 = Trato al usuario Y2 =Empatía	No experimental Población: Se consideraron dos poblaciones formado por 1584 profesores y 6 trabajadores de la UGEL 302 LP. Muestra: 268 docentes usuarios de esta unidad ejecutora y 60 trabajadores de la misma
¿Qué relación existe entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?	Determinar la relación que existe entre la conducta grupal y las expectativas respecto al grupo de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.	Existe relación entre las conductas grupales y las expectativas respecto al grupo en la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019.	Y3= Capacidad de respuesta Y4 = Voluntad de servicio Y5 = Transparencia Y6 = Clima institucional Y7 = Grado de satisfacción	Técnica de recolección de datos Cuestionario
¿Qué relación existe entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización de la UGEL 302 Leoncio Prado, 2019?	Identificar la relación que existe entre la conducta organizacional y las expectativas respecto a la organización que laboran en la UGEL, 2019.	Existe relación entre la conducta organizacional y las expectativas con respecto a la organización en la UGEL 302 –Leoncio Prado, 2019.		Técnica de procesamiento y análisis de datos Estadística descriptiva y Correlación de Pearson programa Excel